

# VB-NEXT

persönliches & digitales Banking in einem  
eigenen Filialformat

Jörg Lott, Bereichsleiter Privatkunden  
12. März 2020

Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.

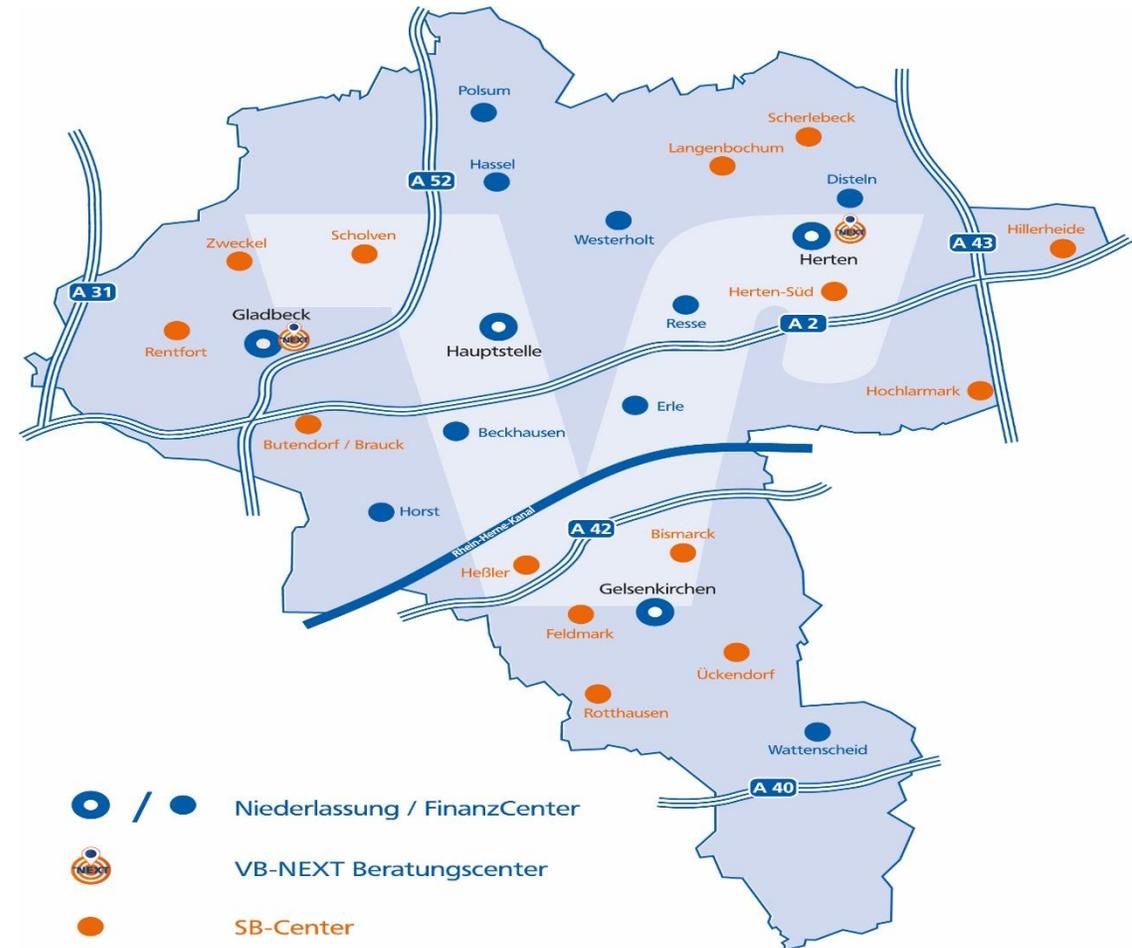
Wir machen den Weg frei.

# Die Volksbank Ruhr Mitte im Herzen des Ruhrgebiets

Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.

Wir machen den Weg frei.

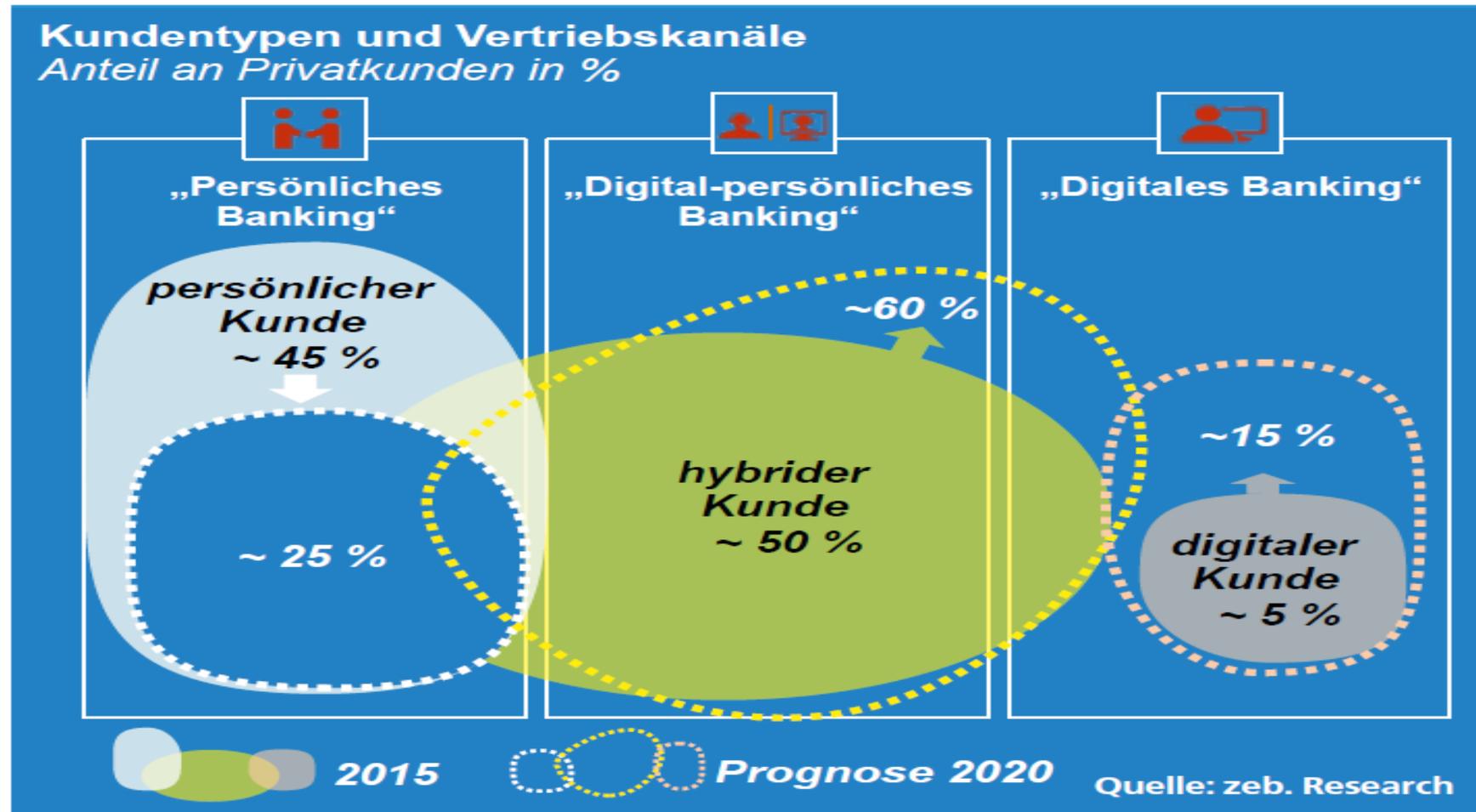
- **Das Kerngeschäftsgebiet umfasst die Städte Gelsenkirchen, Herten und Gladbeck; weitere Filialen in Bochum und Marl**
- **Geschäftsgebiet:**  
Ost nach West: 22 km  
Nord nach Süd: 21 km
- **Bilanzsumme: rd. 2,3 Mrd. €**
- **392 Mitarbeiter (davon 20 Auszubildende)**
- **ca. 43.000 Mitglieder**
- **ca. 83.500 Kundenverbände mit rd. 120.000 Einzelstämmen**



# Mit welchen Kundentypen beschäftigen wir uns im Filialgeschäft und wie werden sich diese entwickeln?

Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.

Wir machen den Weg frei.



# Was waren Einflussfaktoren für die Anpassung im Filialnetz?



Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.

Wir machen den Weg frei.

- Präsenz in der Fläche erhalten
- Abkehr von Kleinstfilialen
- Attraktiv bleiben für klassische Kunden im persönlichen Banking
- Attraktives Angebot für hybride Kunden schaffen
- Bargeldversorgung und Bargeldentsorgung sicherstellen
- Kosten im Griff halten

# Zu Beginn unseres Filialprojekts galt es, grundlegende Fragen zu beantworten?

Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.

Wir machen den Weg frei.



Wie zeigt sich die zunehmende Digitalisierung in unserer Bank?

Welche Kanäle nutzen unsere Kunden?

Wer sind unsere Konkurrenten?

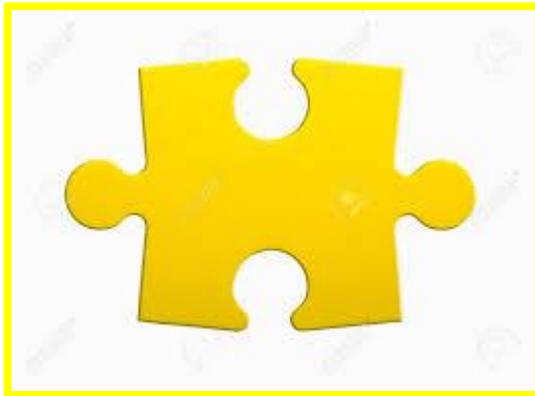
Sind unsere Berater bereit für erweiterte Ansprüche unserer Kunden?

Wie können wir zielgerichtet investieren?

# Unsere Kunden öffnen sich in großen Schritten dem Online-Banking

Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.

Wir machen den Weg frei.



**Wie zeigt sich die zunehmende Digitalisierung in unserer Bank?**

- Anteil der Privatkunden, die sich für das Online-Banking freischalten, steigt im Schnitt um rd. 7% pro Jahr
- Anfang 2016 nutzten schon 2/3 der 25 bis 40-jährigen das Online-Banking
- Bis Ende 2020 werden 65% aller Privatkunden ihr Konto online führen

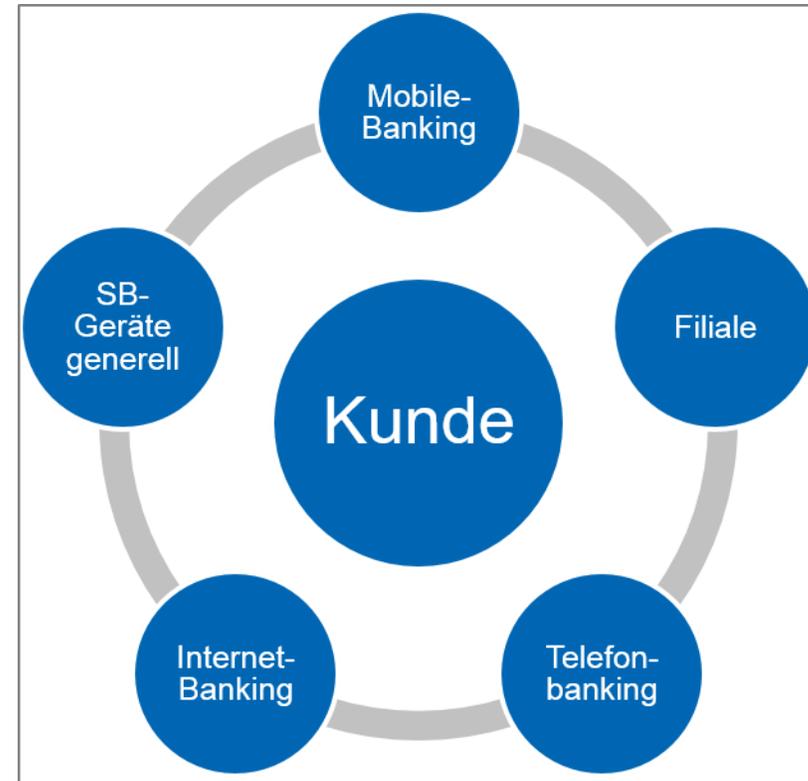
# Die Abkehr von einer filialzentrierten Beratung und Kommunikation zu einer vom Kunden gesteuerten Mehrkanalnutzung ist unverkennbar

Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.

Wir machen den Weg frei.



**Welche Kanäle nutzen unsere Kunden?**





**Wer sind in der Zukunft unsere Konkurrenten?**

- **Noch sind es die klassischen Mitbewerber (Sparkassen, Großbanken ...)**
- **aber immer mehr die Mitbewerber mit schlanken, intuitiven Prozessen (N26 ...)**
- **Und schon bald die großen Tech-Unternehmen (google, apple ...)**

# Die Digitalisierung aller Berater ist und bleibt ein mühevolleres aber notwendiges Investment

Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.

Wir machen den Weg frei.



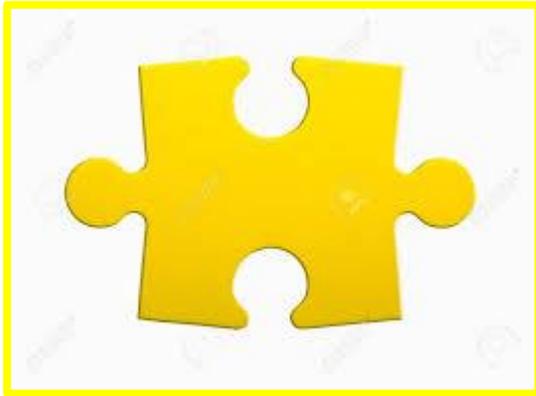
**Sind unsere Berater bereit für neue, erweiterte Ansprüche unserer Kunden?**

- Auch wenn wir von allen Beratern erwarten, sich der Digitalisierung zu öffnen, bleibt diese Erwartung derzeit ein Wunschdenken
- Nicht jeder junge Berater ist automatisch ein sicherer und aufgeschlossener Anwender

# Investition in (teure) Technik muss sich an den Bedarfen von Kunden und Beratern orientieren

Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.

Wir machen den Weg frei.



**Wie können wir zielgerichtet investieren?**

- **Technik nur dort, wo Technik vom Kunden nachgefragt wird**
- **Technik nur dort, wo Berater diese auch nachhaltig und zielgerichtet einsetzen**

# Neben die klassischen Filialen stellen wir ein neues, innovatives Filialkonzept - speziell für die Bedarfe unserer hybriden Kunden



Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.

Wir machen den Weg frei.



# Die VB-NEXT sieht schon auf den ersten Blick anders aus!



Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.

Wir machen den Weg frei.



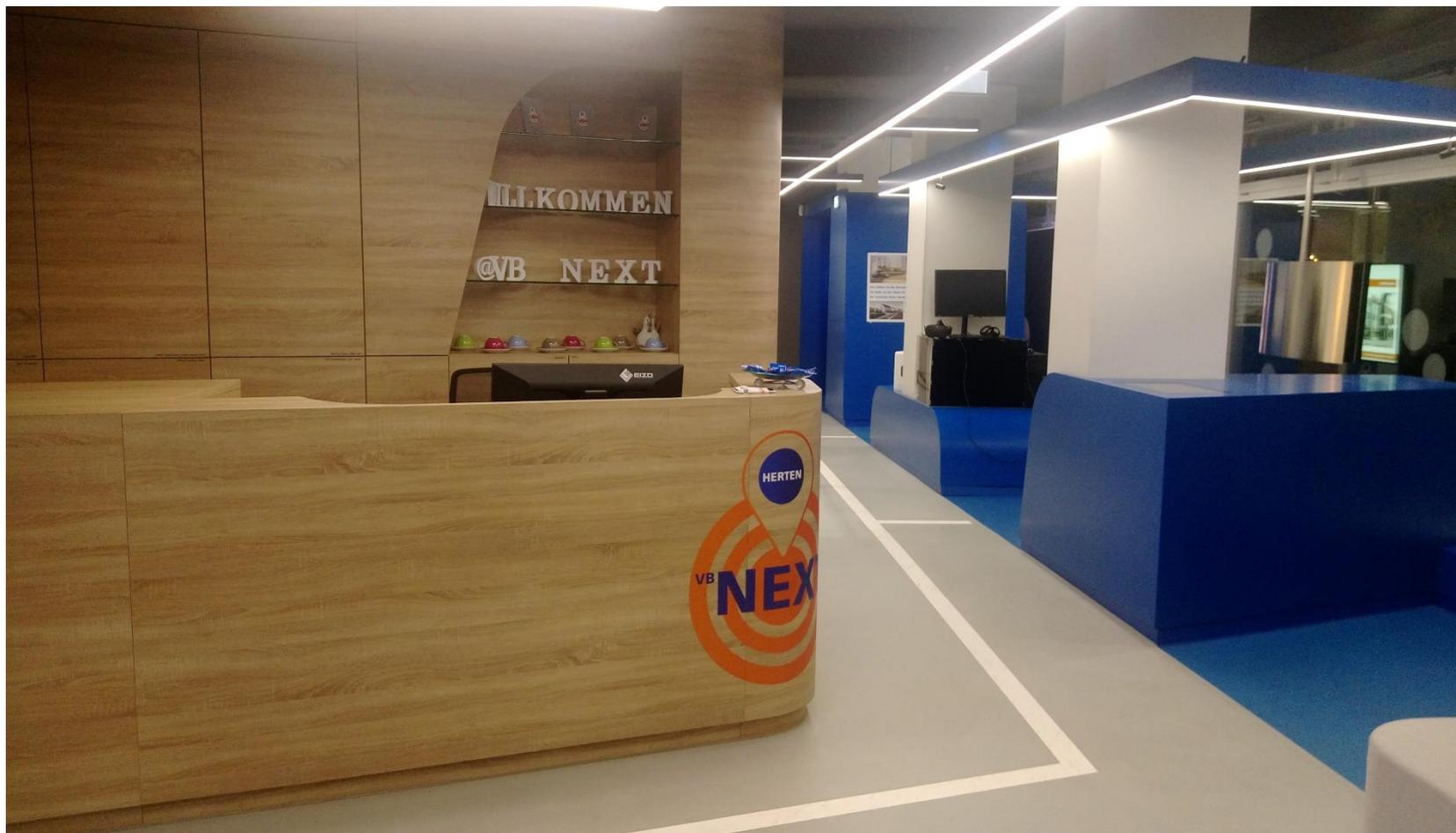
Wie ist der optische Eindruck der VB-NEXT?

# Empfangsbereich und blaues Band



Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.

Wir machen den Weg frei.



# Themenraum „Natur“



Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.

Wir machen den Weg frei.



# Themenraum „Wohnen“



Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.

Wir machen den Weg frei.



# Themenraum „Reisen“



Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.

Wir machen den Weg frei.



# Die VB-NEXT sieht nicht nur anders aus, wir gehen auch anders vor

Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.

Wir machen den Weg frei.



Was machen wir in der  
VB-NEXT anders?

# In der VB-NEXT denken wir verstärkt aus Kundensicht

Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.

Wir machen den Weg frei.

- 
- Öffnungszeiten von 8 bis 19 Uhr von montags bis freitags
  - Zentrale, sehr gut erreichbare Lage von Gelsenkirchen, Herten und Gladbeck
  - Nutzung modernster Technik für die Beratung (iPad-pro, Video-Technik, Pen-Pads, große Bildschirme, Head-sets)
  - Kommunikation über alle Kanäle, die der Kunde wünscht (E-Mail, WhatsApp, E-Postkorb, Video etc.)
  - Online-Terminkalender
  - Kundenanreize schaffen durch Innovationen (Hash-Tag-Drucker; VR-Brille, Wunsch-Navigator ...)

# Bedarfsanalyse mit Hilfe des Wunschnavigator

Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.

Wir machen den Weg frei.

Erstberatung für Neukunden

Was kann Ihre Bank für Sie tun? Wie zufrieden sind Sie?

## Ihr Weg zu optimalen Finanzen

Unsere genossenschaftliche Beratungsqualität:



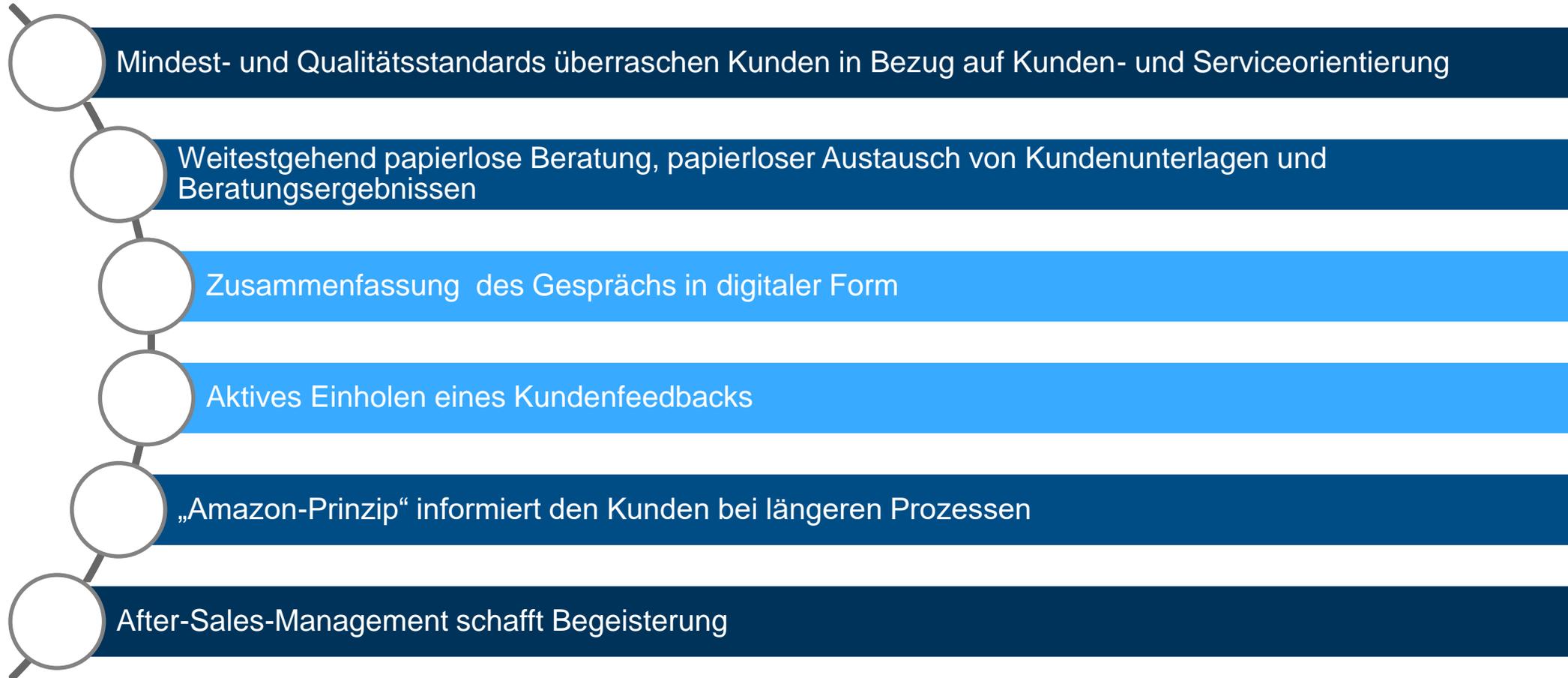
Wie können sich Ihre Finanzen **optimal entwickeln**?  
Was erwarten Sie dabei von **Ihrer Bank**?

Um das zu klären nehmen wir in 3-5 Minuten eine gemeinsame Einschätzung vor!

# Wir begeistern unsere Kunden mit einer neuen Form der Zusammenarbeit

Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.

Wir machen den Weg frei.



# Die Eröffnung der VB-NEXT-Filialen führt zwangsläufig zu Schließungen / Umwandlungen von klassischen Filialen

Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.

Wir machen den Weg frei.

**Die digital-  
affinen Kunden  
(= ca. 50% aller  
Filialkunden)  
werden der  
VB-NEXT  
zugeordnet**

**Tendenz  
steigend!**



- Filialen unterschreiten die Mindestanzahl an Beratern (< 3) und Kunden (< 2.500)
- personenbesetzter Service für Firmen- und Privatkunden nur noch in den größeren FinanzCentern



**Kleinstfilialen werden geschlossen bzw. in SB-Center umgewandelt**

# Die Anzahl der Standorte bleibt gleich, aber der Anteil der personenbesetzten Filialen reduziert sich spürbar

	01.2017	12.2019	12.2022
Finanz-Center	30	13	11
VB-NEXT	0	2	4
SB-Center	0	14	14
<b>Gesamt</b>	<b>30</b>	<b>29</b>	<b>29</b>



**Ziel:**  
15 personen-  
besetzte Filialen  
statt 30

# Fragen und Hinterfragen Sie mich!



Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.

Wir machen den Weg frei.



**Welche Fragen darf ich  
Ihnen noch beantworten?**



# Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

**Jörg Lott**  
**Volksbank Ruhr Mitte**  
**Bereichsleiter Privatkunden**

**0209 / 385-2363**  
**joerg.lott@vb-ruhrmitte.de**