

13. Februar 2020 | Großbritannien

Dem Filialschwund begegnen

Frances Palgrave

Britische Banken haben binnen fünf Jahren rund 3400 Filialen geschlossen. Filial-Partnerschaften, mobile Pop-up-Banken und Service-Stationen sollen den Rückzug aus der Fläche kompensieren.

Die britischen Großbanken schließen immer mehr Filialen. Nach Angaben von Verbraucherschützern schrumpfte das Filialnetz auf der Insel in den vergangenen fünf Jahren um 34 Prozent auf 6470 Geschäftsstellen. Die Royal Bank of Scotland (RBS) schloss 74 Prozent, ihre Tochter Nat-West knapp die Hälfte und HSBC 42 Prozent ihrer Standorte.

Mehrere Institute haben bereits weitere Filialschließungen angekündigt. Grund dafür ist die zunehmende Nutzung von Online oder Mobile Banking sowie von digitalen Zahlungsmethoden.

15 Kilometer bis zur nächsten Filiale

Nach Angaben des Bankenverbands UK Finance nutzten 2018 zwei Drittel aller Briten Onlinebanking, fast die Hälfte tätigten ihre Bankgeschäfte mobil. Jeder sechste Kunde registrierte sich für mobile Zahlungsfunktionen wie Apple oder Google Pay, achtmal so viele wie 2016.

Während die Banken ihre verbleibenden Standorte vor allem in städtischen Gebieten modernisieren, experimentieren sie in ländlichen Bereichen mit neuen Konzepten, um Kosten zu sparen und weiter Service vor Ort zu bieten. Gut zehn Prozent der Bankkunden auf der Insel müssen mindestens 15 Kilometer bis zur nächsten Filiale fahren.

Gut zehn Prozent der Bankkunden in Großbritannien müssen mindestens 15 Kilometer bis zur nächsten Filiale fahren. In Städten – unser Foto zeigt eine Barclays-Filiale in Birmingham – werden die verbleibenden Standorte modernisiert.

(© dpa)

Filial-Sharing für Firmenkunden

Barclays, die RBS-Tochter Nat-West und die Lloyds Banking Group eröffneten gerade erstmals gemeinsame Mini-Filialen für ihre Geschäftskunden. In Birmingham, Manchester, Liverpool, Leicester, London und Bristol können kleinere Unternehmen und Einzelhändler in sogenannten „Business Banking Hubs“ zu verlängerten Öffnungszeiten an sieben Tagen die Woche Bargeld und Schecks einzahlen oder einlösen.

Nat-West, eine Tochter der Royal Bank of Scotland, eröffnete gerade mit Barclays und der Lloyds-Banking-Group gemeinsame Mini-Filialen für ihre Geschäftskunden.

(© dpa)

Der Lloyds-Managing-Director Paul Gordon erklärte, die gemeinsamen Filialen böten einen zusätzlichen Kanal für Firmenkunden „auf der Suche nach flexiblem Banking“. Ian Rand, CEO von Barclays Business Banking, sprach von einer Erweiterung des bestehenden Filialnetzes und des Bargeld-Services von Barclays.

Bankbusse in ländlichen Gebieten

Zudem installierten Barclays, RBS, Lloyds, HSBC und Santander UK unbemannte, reine Service-Stationen für Privat- und Geschäftskunden für einfache Transaktionen. In Beratungsfilialen („Advisory Branches“) können sich Kunden zu komplexeren Finanzfragen persönlich beraten lassen. „Community Branches“ in kleineren Orten bieten eine Kombination aus Service und Beratung.

Außerdem fahren Lloyds, RBS und NatWest mit Bankbussen durch ländliche Gebiete, während einige Institute ihren Kunden nun auch die Einzahlung von Schecks über Mobile Banking Apps gestatten.

Banking in der mobilen Pop-up-Box

Barclays stellte gerade mehr als 100 Filialen auf dem Land bis Ende 2021 unter Bestandsschutz. Zudem bietet die Bank ihren Kunden in Regionen mit schwacher Bargeldversorgung die Möglichkeit, sich bei örtlichen Händlern über ihre Debitcard Geld auszahlen zu lassen.

Ferner will Barclays an 300 Standorten wechselnd sogenannte Pop-up-Filialen aufstellen. In den mobilen Boxen können einfache Bankgeschäfte erledigt, Kunden beraten sowie etwa auf Veranstaltungen Neukunden gewonnen werden.

Finanzaufsicht warnt vor Versorgungsengpässen

Die britische Finanzaufsicht FCA warnte angesichts der anhaltenden Schließungen vor möglichen Negativfolgen insbesondere für ältere Menschen und Kleinbetriebe, die weiter auf eine Bargeldversorgung angewiesen sind. Gut 20 Prozent der Firmen mit einem Umsatz von weniger als zwei Millionen Pfund wickeln ihre Geschäfte primär mit Bargeld oder Schecks und am Bankschalter ab.

Hinzu kommt, dass im vergangenen Jahr im Schnitt monatlich 600 Geldautomaten entfernt wurden, an zahlreichen Automaten kosten Abheben nun Gebühren. Mehr als 17 Gemeindeverwaltungen akzeptieren keine Barzahlungen mehr, gut 260 Gemeinden verfügen über eine schlechte bis gar keine Bargeldversorgung mehr.

Verfügbarkeit von Bargeld bleibt wichtig

Der Chef der Vereinigung britischer Kleinunternehmen (Federation of Small Businesses/FSB), Mike Cherry, betonte, Bankfilialen seien nach wie vor essentiell für Kleinbetriebe – insbesondere in Gegenden, wo es kein schnelles Internet gebe oder Kunden noch vorwiegend mit Bargeld zahlten. Die Schließung von Bankfilialen mindere den Geldfluss in der lokalen Wirtschaft und zwingt Geschäftsinhaber, meilenweit zur nächstgelegenen Geschäftsstelle zu fahren, betonte Cherry.

Bereits im vergangenen Jahr mahnten die Autoren der vielbeachteten, unabhängigen Studie „Access to Cash“, dass die Nutzung von Bargeld zwar zurückgehe, dennoch zahlreiche Menschen weiter darauf angewiesen seien.

Mehr als 2,2 Millionen Menschen in Großbritannien würden nach wie vor ausschließlich bar bezahlen. Gut 90 Prozent nutzten Barzahlungen in Kombination mit digitalen Transaktionen. Die Verfügbarkeit von Bargeld bleibe daher für das reibungslose Funktionieren der Wirtschaft weiter von entscheidender Bedeutung.

Banking-Hubs in Postämtern

Bereits vor Erscheinen des Reports hatten Verbraucherschützer und Mitglieder des einflussreichen Finanzausschusses des britischen Parlaments (Treasury Select Committee) gefordert, die Regierung und Finanzaufsicht sollten Banken per Gesetz dazu veranlassen, ihr Filialnetz nicht weiter zu verringern. Die Selbstverpflichtung

der Branche, der sogenannte „Access to Banking Standard“ von 2017 greife nicht genügend.

Der Ausschuss empfahl den Banken, erweiterte, selbst finanzierte Banking Hubs in Postämtern, mobile oder gemeinsame Filialen einzurichten.

Die damalige Regierung unter Theresa May schloss ein Eingreifen in den Bankenmarkt aber aus und verwies auf die laufende Vereinbarung der Branche mit der in Staatsbesitz befindlichen Post Office Ltd, in 11 500 Post-Filialen landesweit Privat- und kleineren Firmenkunden Standardleistungen wie Bargeld-Service, Scheckeinzahlungen oder Kontostandabfragen an den Schaltern der Post zu bieten.

Zudem gründete die Regierung die Arbeitsgruppe „Joint Authorities Cash Strategy Group“ (JACS), die künftig unter dem Vorsitz des Schatzamtes mit der FCA, der Bank of England und dem Payment Systems Regulator die Lage der Bargeldversorgung auf der Insel beobachten und bewerten soll. Die Notenbank will zudem eine neues Wholesale-Cash-System einführen.

Nicht nur Einzelhandelsfilialen schließen, sondern auch Filialen von Banken und Sparkassen. Um weiter in der Fläche präsent zu sein, testen die Sparkassen neue Kooperationsmodelle.

(© dpa)

Deutsche Sparkassen testen neue Kooperationsmodelle

Infolge des wachsenden Kostendrucks durch Niedrigzinsen und Regulierung schließen auch in Deutschland immer mehr private Banken, Genossenschaftsbanken und Sparkassen Filialen. Als Ersatzlösungen fahren Sparkassen vermehrt mit Bankbussen durch ländliche Gebiete und beginnen, sich Geschäftsräume mit anderen Instituten oder Gewerbetreibenden zu teilen, wie etwa die Kreissparkasse Walsrode in Niedersachsen mit ihrem Sparkassenhaus-Konzept.

Die Frankfurter Volksbank und Taunus Sparkasse eröffnen derzeit gemeinsame Filialen oder „Finanzpunkte“ im Main-Taunus- und Hochtaunuskreis. Im Rahmen der ersten flächendeckenden Kooperation zwischen einer Sparkasse und einer Genossenschaftsbank werden 50 Standorte zusammengelegt. Die Finanzpunkte werden abwechselnd besetzt und dementsprechend von außen rot oder blau beleuchtet. Bislang ist die Kundenresonanz nach Angaben der Volksbank ausgesprochen positiv.

Sparkassen in der Fläche weiterhin vertreten

Bundeskanzlerin Angela Merkel hatte die Sparkassen im Mai 2019 bereits dazu aufgerufen, der Fläche gewogen zu bleiben. „Effizienz ist nicht alles, die Sparkasse muss immer auch die Seele des Ortes und ihrer Region sein“, betonte die Kanzlerin beim Sparkassentag in Hamburg. Sparkassen seien eine wichtige Stütze gerade in ländlichen Regionen, um dort die Gleichwertigkeit der Lebensverhältnisse und die Versorgung mit Finanzdienstleistungen zu gewährleisten.

Marcus Waidelich, Abteilungsleiter Vertrieb beim DSGV in Berlin: „Die Sparkassen setzen in ihrer Vertriebsstrategie nach wie vor auf Wachstum und Effizienz.“

(© DSGV)

Wie Marcus Waidelich, Abteilungsleiter Vertrieb im DSGV, erläutert, setzen die Sparkassen in ihrer Vertriebsstrategie nach wie vor auf Wachstum und Effizienz. Dabei gehe es zum einen um den Mehrwert individueller und persönlicher Beratung. Zum anderen werde mithilfe medialer Kanäle, wie zum Beispiel einer Online-, Chat- oder Video-Beratung auf die sich wandelnden Kundenbedürfnisse eingegangen.

Beratungs-Center mit einem kompletten Beratungsangebot bildeten dabei das Rückgrat des Vertriebs, fügte Waidelich hinzu. Serviceleistungen würden von Kunden zwar zunehmend selbstbedient, online oder telefonisch nachgefragt, die Sparkassen legen aber dennoch großen Wert darauf, in der Fläche vertreten zu sein.

Im Rahmen des verzahnten Multikanalangebots der Sparkassen würden zudem mediale Kanäle weiter ausgebaut. Dazu gehöre die Videoberatung ebenso wie der Ausbau von Callcentern zu professionellen Kunden-Service-Centern, die Weiterentwicklung der Internet-Filiale sowie das Angebot an Selbstberatungsmöglichkeiten. „Unsere Kunden haben immer die Freiheit, in unserem vernetzten Multikanalangebot ihren Weg durch die Kanäle selbst zu bestimmen“, betont Waidelich.

Frances Palgrave: Dem Filialschwund begegnen, in SparkassenZeitung (13. Februar 2020). URL: <https://www.sparkassenzeitung.de/betrieb-%26-banksteuerung/dem-filialschwund-begegnen.html>. Abgerufen am: 13. Februar 2020



Scannen Sie diesen Code mit Ihrem Smartphone
und lesen Sie diesen und weitere Beiträge online