

Vorfahrt für das Cash Recycling

Obwohl sich jedes Cash Recycling-System an seinem Standort rechnen muss, hat die Groß-Gerauer Volksbank ihre 24 Filialen – zumeist Kleinstzweigstellen – samt und sonders mit ProCash 4000-Systemen ausgestattet. Die Rechnung ist leicht aufgemacht. Die Verlagerung der Bargeldtransaktionen in die Selbstbedienung zahlt sich schnell aus.



Es waren vor allem zwei Gründe, die die Groß-Gerauer Volksbank seit Jahren an ihrem Filialkonzept feilen ließ. Um vor Ort auch weiterhin im ländlichen Raum präsent zu sein, stand für sie außer Frage, ein Filialnetz von 20 Kleinstzweigstellen und vier normalen Standorten zu unterhalten.

In der Nähe zum Kunden sieht das Mitglied der Geschäftsleitung der Bank, Wilfried Mager, genau die Stärke des Instituts im Speckgürtel von Frankfurt, zwischen dem Flughafen und dem Rheinhafen Gernsheim. Wachstumsimpulse können aus seiner Sicht nur aus den intensiven persönlichen Kontak-

ten von Beratern und Servicepersonal zum Kunden entstehen.

Aus Sicherheitsgesichtspunkten sollten die Mitarbeiter auf keinen Fall länger direkt mit Bargeld zu tun haben. Zudem sollten Noten nur noch zeitverzögert ausgegeben werden, eine probate Abwehrmaßnahme, weil kein Täter Zeit und Nerven hat, darauf zu warten. Das Risiko der Geldausgabe erschien vor diesem Hintergrund überschaubar.

Diese Erwägungen führten zur Umgestaltung der Zweigstellen zur 24-Stunden-Bank, mit Einführung von Cash Recycling-Systemen in Verbindung mit SB-Kassen zur Verknüp-

fung der Kassen mit der Selbstbedienung. Das Ziel: sämtliche Bartransaktionen dahin zu verlagern. Gleichzeitig schaffte die Bank praktisch alle Kassen ab. Von den ehemals vier Schaltern in der Hauptstelle blieb einzig noch eine Kasse, und zwar hinter verschlossener Tür und mit Schleusenzutritt.

Sukzessive werden auch die automatischen Kassentresore (AKT) und Nachttresore abgebaut, sobald ein Recycling-System in Betrieb gegangen ist. Zugleich installierte die Volksbank in den Filialen neuen Typs jeweils einen Tagestresor mit Biometrie von der Firma Promain für die Ausgabe von White Cards,



weil UVV-Kassen sie als Bargeldäquivalent einstuft. Die Mitarbeiter durften also darauf nicht frei zugreifen können.

Dazu kamen als Sicherheitsvorrichtungen Raumkameras, die weit über das übliche Mindestmaß hinausgehen, nicht zuletzt zur Abwehr atypischer Überfälle. Die Auflagen von UVV-Kassen für Kleinstzweigstellen erfüllen die Fingerprint-Lösungen für alle Kassentransaktionen. Wann immer eine White Card erstellt wird, müssen sich zwei Mitarbeiter durch ihren Fingerabdruck legitimieren und ihre Anwesenheit bestätigen.

Über 90 Prozent Verfügbarkeit im 24-Stunden-Betrieb

Testweise stellte die Volksbank 2006 Cash Recycling-Systeme verschiedener Hersteller auf. Das Rennen machte der ProCash 4000 von Wincor Nixdorf, für den laut Mager „Qualität und Service“ sprachen. Das System lief derart stabil – der EDV-Leiter Holger Mitter spricht inzwischen von einer Verfügbarkeit von über 90 Prozent im 24-Stunden-Betrieb –, dass schon 2008 insgesamt zwölf ProCash 4000 freigeschaltet waren.

Die in sie gesetzten Erwartungen haben die Terminals seither erfüllt. Aufgrund ihrer Zuverlässigkeit kann in einigen Filialen nicht nur auf den Geldautomaten verzichtet werden, wenn das Recycling-System dessen Aufgabe übernehmen kann. Auch zeigten Untersuchungen zur Wirtschaftlichkeit der Investition, dass jede Filiale des neuen Typs innerhalb von zehn Monaten 175 Stunden an Nettomarktzeit gewonnen hat.

Das ist insofern bedeutsam, als sich die Bank zum Ziel gesetzt hat, jeden Kunden pro Jahr zweimal für ein Gespräch am Beraterisch zu gewinnen. „Das gelingt aber nur“, weiß Wilfried Mager, „wenn Berater und Servicemitarbeiter einen persönlichen Kontakt zum Kunden aufbauen können.“

Die zahlreichen Einzahlungen an den zwölf Cash Recycling-Systemen in zehn Mo-

naten bewiesen zudem, dass die Kunden der Verlagerung auf die Technik positiv gegenüberstehen. Allein die Hauptstelle verzeichnet eine erhebliche Reduzierung der Kassenposten.

Räumliche Nähe von SB-Zone und Service

Zur hohen und schnellen Akzeptanz des neuen Bargeld-Handling hat nicht zuletzt beige-

zu verwenden ist. „Um die Befüllung brauchen wir uns kaum noch zu kümmern“, bestätigt Holger Mitter. Während der Werttransport-Unternehmer früher die Filialen fast jeden zweiten Tag anfahren musste, genügt heute an den meisten Standorten die Geldentnahme alle vier Wochen.

Die stark frequentierte Hauptstelle muss der Transporteur höchstens noch einmal pro



Wilfried Mager, Geschäftsleiter der Volksbank Groß-Gerau: „Qualität und Service“ sprachen für den ProCash 4000.

EDV-Leiter Holger Mitter: „Um die Befüllung brauchen wir uns kaum noch zu kümmern.“

tragen, dass die Servicepunkte immer direkt neben den SB-Systemen platziert sind – in sämtlichen Filialen. Wenn gewünscht oder erforderlich, besteht ständiger Augenkontakt. Auch kann der Servicemitarbeiter den Kunden stets formlos ansprechen, sobald Gesprächsbedarf gegeben ist.

Ein höchst willkommener Nebeneffekt ist für Wilfried Mager, dass das Recycling-System trotz höherer Einstands- und Wartungskosten äußerst wirtschaftlich im Betrieb ist, schon weil er AKT und GAA ersetzen kann. Seine Hauptwirkung entfaltet er jedoch dadurch, dass das eingezahlte Geld sofort wieder

Woche, im Schnitt alle zwei Wochen versorgen, da die Kunden auch die Auszahlungsfunktion rege nutzen. Zudem müssen die Kleinstfilialen zum Befüllen der SB-Geräte nicht mehr für 30 bis 45 Minuten geschlossen werden, wie das aus Sicherheitsgründen vorgeschrieben ist, und damit zwangsläufig auch die SB-Bereiche für die Kunden nicht gesperrt werden.

Noch in diesem Jahr werden die restlichen Filialen mit einem ProCash Recycling-System und mit einem Tagestresor ausgestattet. Dabei macht Mager klar: „Wir stellen keinen Recycler oder Geldautomaten hin, wenn er sich nicht für uns rechnet.“ Sie rechnen sich alle. ■