

*Welche Rolle spielen persönliche Kontakte heute noch im Bankgeschäft?
Wolfgang Prucha von der WSK Bank im Interview über die Vorteile kleiner
Banken und die Folgen der Digitalisierung.*

„PERSÖNLICHER KONTAKT IST NICHT ZU ERSETZEN“

*„Website oder Folder können
nie den persönlichen Kontakt
zwischen Kunden und Betreuer
ersetzen.“*

WOLFGANG PRUCHA

Portfolio: Wie finden Konsumenten heute die richtige Bank?

Prucha: Hier kommt es stark auf die persönlichen Bedürfnisse und Erwartungen des Kunden an. Wer vor allem auf die Kosten schaut, findet über den Bankenrechner der Arbeiterkammer nützliche Hinweise. Wer auf der Suche nach einer Bank mit persönlicher Betreuung ist, wird sich auf Erfahrungen und Empfehlungen aus dem Bekannten- bzw. Freundeskreis berufen. Gerade die persönliche Betreuung und auch die Freude, mit Kunden ein wenig plaudern zu können, sind meiner Meinung nach ein Erfolgsrezept unserer Bank.

Portfolio: Die WSK Bank ist eine kleine Bank – wie schwer tun Sie sich im Wettbewerb gegen die großen Banken?

Prucha: Die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen – das anhaltend niedrige Zinsniveau, geringe Profitabilität und Kostendruck – wirken sich bei uns nicht in dem Maße aus. Wir haben unser Geschäftsmodell fokussiert auf abgegrenzte Bereiche und müssen nicht alles anbieten. Konkret meine ich damit: Unsere Kunden sind Privatkunden, auf deren Bedürfnisse haben wir uns spezialisiert und sind dafür sehr gut ausgerichtet.

Portfolio: Welche Vorteile soll eine kleine Bank gegenüber den großen haben?

Prucha: Unsere Kleinheit erlaubt uns ausreichende Wendigkeit und Flexibilität und Kostendimensionen, die tragbar sind. Wir haben flache Hierarchien und können somit Entscheidungen rasch treffen. Dadurch können wir einzelne Kundenbedürfnisse individuell abdecken und schnell auf neue Marktgegebenheiten reagieren. Service und persönliche Kundenbetreuung haben oberste Priorität. Ich nehme mir die Zeit und lerne in unseren Kunden immer wieder sehr interessante Menschen kennen, um sie individuell und persönlich zu beraten.



SO VIEL ZEIT MUSS SEIN
Für Wolfgang Prucha gehört auch das Plaudern mit Kunden zum Geschäft.

Portfolio: Tun sich aber die großen Banken nicht leichter mit dem Anbieten digitaler Services? Kann da eine kleine mithalten?

Prucha: Digitales Service ist aufgrund der hohen Mobilität ein wichtiger Faktor im Bankenbereich. Die Frage ist jedoch, wie viel digitales Service die Kunden wirklich benötigen und auch nutzen. Für die meisten Kunden reicht das klassische Onlinebanking vollkommen aus. In schnellen Schritten wollen sie ihren Kontostand abfragen und eine Überweisung tätigen. Das alles ist bei uns natürlich möglich, denn wir bieten sämtliche Bankleistungen, die für einen modernen Zahlungsverkehr erforderlich sind.

Portfolio: Stichwort Sicherheit: Kann eine kleine Bank auch bei der Absicherung der Einlagen mit den großen mithalten?

Prucha: Selbstverständlich. Auch für die kleinen Banken sind die Vorgaben der Einlagensicherung in allen Punkten einzuhalten und zu erfüllen. Wir veranlassen die Einlagen unserer langjährigen Kunden gewissenhaft und zuverlässig im Sinne unserer Kunden.

Portfolio: Automatisierung und Digitalisierung sind die großen Trends – welche Rolle spielen persönliche Kontakte noch im Bankgeschäft?

Prucha: Im Bankgeschäft ist gegenseitiges Vertrauen das Um und Auf. Website oder Folder sind geeignet, um sich erste Informationen über eine Bank zu verschaffen. Sie können aber nie den persönlichen Kontakt zwischen Kunden und Betreuer ersetzen. Gerade in Bereichen der Finanzierung von persönlichen Wünschen oder anderer

Investitionen, aber auch im Bereich der Vorsorge besteht nach wie vor der Wunsch nach qualifizierter Beratung. Wir verstehen uns als regionaler Nischenplayer mit großer Kundennähe – für Kunden, die danach auf der Suche sind, haben wir die besten Karten.

Portfolio: Worauf kommt es Ihrer Meinung nach im Bankgeschäft heutzutage besonders an?

Prucha: Für mich ist das keine Floskel: An oberster Stelle stehen Vertrauen und Ehrlichkeit gegenüber den Kunden. Eines habe ich mir immer vorgenommen und bewahrt: Ich tätige keine Zusagen und Versprechungen, die ich nicht einhalten kann. Diese Zuverlässigkeit und das persönliche Engagement schätzen unsere Kunden – denn dass wir Bankmitarbeiter eine entsprechende Ausbildung absolviert haben, setzen sie voraus, und eine solche ist aus meiner Sicht auch unerlässlich. ●

WSK: Privatkunden, Immobilien

Die WSK Bank AG (früher: Wiener Spar- und Kreditinstitut) wurde 1871 gegründet und hat ihren Hauptsitz in Wien-Währing. Die Bank hat vier Filialen in der Hauptstadt. Der Schwerpunkt der Aktivitäten liegt auf der Betreuung von Privatkunden im Bereich Kreditgeschäfte bzw. Spareinlagen sowie in der Immobilienverwaltung. Wolfgang Prucha ist Filialeiter der WSK in der Gertengasse im 18. Bezirk.

“ Warum unsere Kunden nicht immer an ihr Vermögen denken müssen? ”

Weil sie ihre Investmententscheidungen an ein Team erfahrener Fachleute abgeben können. Und die machen ihre Arbeit nicht nur gerne, sondern auch sehr erfolgreich. So erzielt zum Beispiel unsere Vermögensverwaltung seit Jahren Top-Platzierungen im internationalen Bankenvergleich. ”

Franz Witt-Döring, Vorstandsvorsitzender der Schoellerbank



www.schoellerbank.at