

# Hol- und Bringservice ersetzt Bankfiliale in Röhe

Raiffeisen-Bank reagiert auf defizitäres Geschäft. Angestellte betreuen Kunden von Kinzweiler aus - auch per Hausbesuch.

**ESCHWEILER** Die Raiffeisen-Bank Eschweiler wird ihre Filiale in Röhe an der Aachener Straße zum 5. Dezember dieses Jahres schließen und ein Pilotprojekt starten. Die Bank wird nach Angaben der Vor-

stände Sven Rehfish und Bernd Schendzielorz als Ersatz zwei oder drei Kleinfahrzeuge anschaffen, um den dortigen Kunden, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind, einen Hol- und Bringservice anzubieten. „In der Region gibt es keine Bank, die das macht“, betont Schendzielorz. „Wir gehen einen völlig neuen Weg. Es ist ein Experiment.“

Die Raiffeisen-Bank betreibt in Eschweiler sieben Filialen. Die in Röhe wird geschlossen, weil es nach Aussagen von Sven Rehfish nicht möglich gewesen sei, sie kostendeckend zu betreiben. „In Röhe sind die Kundenzahlen und die Volumina zurückgegangen, während auf

der anderen Seite die Kosten zum Beispiel für Sicherheitstechnik steigen.“ Ungefähr 700 Kundenkonten seien noch in Röhe registriert. Gründe für den Kundenrückgang seien unter anderem das veränderte

Kundenverhalten generell (Verlagerung ins Internet; Kunden im Alter von 45 Jahren und jünger gingen kaum noch in Filialen) und ein Angebot der Super-

märkte: Oft ist es möglich, an der Kasse gleichzeitig Geld „abzuheben“, indem man mehr zahlt als auf der Rechnung steht und diesen Betrag bar ausgezahlt bekommt. Derweil agiert die Bank zudem in einem „schwierigen Umfeld“, weil Zinserträge zurückgingen und für eine vergleichsweise kleine Bank dieselben Anforderungen gelten wie für größere.

Die Aufgabe der Röher Filiale, die im Juli beschlossen worden ist, führt aber nicht zu Entlassungen. Die bei-

den Angestellten wechseln in die Filiale in Kinzweiler und werden von dort ihre bisherigen Kunden betreuen. „Es ist wichtig, dass lang-

jährige Kunden die bekannten Gesichter im Service behalten“, sagt Vorstand Bernd Schendzielorz. Die beiden Mitarbeiterinnen werden

auch die besagten Kleinfahrzeuge nutzen können, um ihre Kunden auf Nachfrage zu besuchen. Die Bank ist schon auf der Suche nach kleinen E-Autos, die dafür bereitgestellt würden. Wann diese geliefert werden, sei noch unklar, aber zum 5. Dezember startet der Hol- und Bringservice definitiv auch mit herkömmlichen Kleinwagen.

Für die Entscheidung der Bank habe auch die Geografie eine Rolle gespielt, weil die Hauptstelle an der Franzstraße in zumutbarer Reichweite der Röher Kunden sei, genauso wie die Geldausgabe am Realmarkt an der Auerbachstraße. „Dass wir uns auf der Fläche zurückziehen, stimmt in diesem Zusammenhang nicht. Wir sind weit davon entfernt, in einem größeren Umkreis nicht erreichbar zu sein“, betont Sven Rehfish.

Mittelfristig werde die Bank in der Hauptstelle, wo der Großteil der 63 Mitarbeiter beschäftigt ist, in den Kundenservice investieren, diesen professionalisieren und die Servicezeiten verlängern. (cro)

**„Es ist wichtig, dass langjährige Kunden die bekannten Gesichter im Service behalten.“**

**Bernd Schendzielorz, Vorsitzender Vorstand der Raiffeisen-Bank**



Schließt Ende des Jahres: die Filiale der Raiffeisen-Bank an der Aachener Straße in Röhe.

FOTO: ROSE