



„Es gibt Schätzungen, wonach allein in Serbien noch drei Milliarden Euro unter der Matratze oder dem Kopfpolster liegen und nicht in der Bank.“

KLAUS SCHUSTER

Mit starkem Partner die „Grenzen erweitern“

## Vertrauen verbindet

Die Volksbank International AG ist seit 2003 auch in Serbien Montenegro präsent. Im SOCIETY-Interview sprach **Klaus Schuster**, Mitglied des Vorstandes der Volksbank in Serbien, über Herausforderungen und Synergien im serbischen Bankensektor.

► **Herr Schuster, Sie waren beim Aufbau der Volksbanktochter Serbien von Anfang an dabei. Auf welche Geschäftsbereiche haben Sie sich vor Ort spezialisiert?**

Wir sind eine klassische Universalbank mit Schwerpunkt auf dem Privatkundengeschäft sowie der Betreuung von Klein- und Mittelunternehmen. Ein wichtiges Geschäftsfeld ist beispielsweise die Wohnbaufinanzierung. Mit unserem Hypothekarkundengeschäft unterstützen wir die Bevölkerung bei Wohnraumschaffung und Renovierung. In diesem Segment sind wir in Serbien bereits Marktführer. Auf der anderen Seite engagieren wir uns in der Konsumgüterfinanzierungen, wo wir uns auf die Autofinanzierung spezialisiert haben und ebenso eine Marktführerschaft anstreben. Im Firmenkundengeschäft bieten wir start-up Finanzierungen und normale klassische Unternehmensfinanzierungen an, bedienen aber auch Marktnischen wie Mikrounternehmen, also ganz kleine Familienunternehmen sowie Freiberufler. Außerdem begleiten wir ausländische Kunden, die nach Serbien expandieren wollen, und unterstützen Unternehmen, die hier ansässig sind, bei einem Gang ins Ausland.

**Zurück zum Privatkundengeschäft. Stimmt es, dass in Serbien und Montenegro noch immer sehr viel Bargeld zu Hause un-**

**ter der Matratze gehortet wird?**

Man muss die Geschichte kennen. Die Menschen in Serbien haben im Zuge des Kriegs, des Embargos und durch die Hyperinflation sehr viel Geld verloren. Aus diesem Grund hat die Bevölkerung noch immer mangelndes Vertrauen in den Finanzsektor. Es gibt Schätzungen, wonach allein in Serbien noch drei Milliarden Euro unter der Matratze oder dem Kopfpolster liegen und nicht in der Bank.

**Wie viele Personen verfügen über ein eigenes Girokonto?**

In Österreich beträgt die Marktpene-

### VOLKSBANK INTERNATIONAL

Bereits 1991 starteten die Österreichischen Volksbanken - als eine der ersten - ihr Engagement in Mittel- und Osteuropa mit der Gründung einer Tochterbank in der Slowakei. Heute steuert die Volksbank International AG (VBI) - mehrheitlich im Besitz der Österreichischen Volksbanken-AG - ein erfolgreiches und expandierendes Netzwerk von 150 Geschäftsstellen in acht mittel- und osteuropäischen Ländern. Die Bankengruppe verfügt über Töchter in Tschechien, Ungarn, Slowenien, Kroatien, Rumänien, Bosnien und Herzegowina, und Serbien. In den serbischen Markt stieg die Bankengruppe im Jahr 2003 durch die Übernahme der Trust Banka ein. Die Bilanzsumme der VBI beträgt 3,5 Milliarden Euro (2004). Die VBI hat 2.500 Mitarbeiter (2004).

### ZUR PERSON

**Klaus Schuster** ist Vorstandsmitglied der Volksbank Serbien und baute diese Niederlassung der Volksbank International (VBI) mit auf. Von 2001 bis 2003 war er Vorstandsmitglied bei der Volksbank Slowenien. Davor unterstützte er das Management Service Team der Österreichischen Volksbanken AG in Wien. Schuster studierte an der Karl-Franzens Universität in Graz Wirtschaft und absolvierte einen postgradualen Lehrgang für Internationales Projektmanagement.

tration bei Girokonten etwa 98%. Dies bedeutet, dass eigentlich jeder Österreicher ein Bankkonto besitzt. In Serbien hingegen beträgt die Marktdurchdringung erst 30%. Also nur drei von zehn Personen verfügen über ein Girokonto.

**Wie ist das Image der Volksbank in Serbien und welches Feedback bekommen Sie von der Bevölkerung?**

Der Slogan der gesamten Volksbankgruppe lautet „Vertrauen verbindet“. Dieser Satz passt gerade in Serbien besonders gut, weil es nach den stürmischen Zeiten, die das Land hinter sich hat, genau das Vertrauen ist, wonach sich die Menschen in Serbien sehnen. Die Kunden honorieren unsere gute Arbeit, denn sie wissen, dass wir Qualität liefern. Wir haben die Erfahrung gemacht, dass die Serben ausländische Banken bevorzugen. Sie wollen, dass wir österreichische Produkte anbieten, österreichisches Service und Know-how liefern. Denn die Bevölkerung will letztlich irgendwann österreichische Preise haben - sprich, österreichische Verzinsungen und Konditionen und dazu gehört natürlich auch die österreichische Qualität.

**Wo rekrutieren Sie Ihre Mitarbeiter?**

Die meisten Mitarbeiter kommen aus dem heimischen Bankensektor, aber wir nehmen natürlich auch Quereinsteiger. Wir haben heute bereits ein ausgezeichnetes Standing am Markt, sodass gute Bewerber zu uns kommen und wir nicht mehr aktiv suchen müssen. Wir gelten als sehr attraktiver Arbeitgeber und engagieren uns ganz stark in der Mitarbeiter-schulung. Was für uns hier wesentlich ist: Wir können in Serbien den sprachlichen Vorteil nutzen und das Know-how der Volksbanktöchter aus Kroatien, Bosnien und teilweise Slowenien übernehmen. Wir profitieren von Synergien bei Personal, Schulungsunterlagen, Computerprogrammen etc. Heuer haben wir beispielsweise das Programm „train the trainer“ begonnen. Dabei haben wir aus unserer Bankengruppe Mitarbeiter ausgewählt, die wir als Trainer für die Mitarbeiter vor Ort von Österreichern ausbilden lassen.