

# Abgefahren! Die Bank der Zukunft

Mit dem Elektrorad direkt an den Schalter, Geldabheben via Handscanner und Kaffeetrinken im Lounge-Bereich. So sieht der Alltag in der Bankfiliale Q110 aus.

Q110? Q-was? Ist das nicht dieser Wirkstoff, der verjüngen soll? Nein, das ist Q10. Der Begriff Q110 bezeichnet ein Quartier in der Friedrichstraße in Berlin. Hier ist auch der Ort, der wohl fortschrittlichsten Filiale der Deutschen Bank im Bundesgebiet.

Im Hintergrund von „Q110 – Die Deutsche Bank der Zukunft“ läuft chillige Musik, ein leichter Duft von Kaffee erfüllt den Raum, an den Wänden hängen Bildschirme, in den Regalen des zugehörigen Trendshops im Eingangsbereich liegen Handtaschen, Kuscheltiere und glitzernde Hundehalsbänder. Das soll eine Bank sein?

Mitarbeiterin Jessica Biermann (23) erklärt, dass das Konzept der Filiale der Zukunft bewirken soll, dass der Kunde gern zur Bank geht und den Besuch mit Spaß verbindet, nicht mit Zwang.

Auf 1300 Quadratmetern wird in der Berliner Friedrichstraße Geldabheben, Verträge abschließen und Konten einrichten zu einem außergewöhnlichen Erlebnis. Und so ist's gedacht: Die gestresste Mutter erledigt hier in Ruhe ihre Bankgeschäfte, während ihre Kinder im „kidscorner“ betreut werden. Das Gespräch mit der Bankkauffrau beginnt in der „Q110-Lounge“ bei einem Kaffee in entspannter Atmosphäre. Sie kann sich entscheiden, ob sie lieber in der gemütlichen Sitzcke oder in einem der unterschiedlich eingerichteten Beratungsräume betreut werden möchte.

## Fortschrittliche Technik

Auch der Geschäftsmann, der eiligen Schrittes die Bank betritt und den Geldautomaten nutzen möchte, wird bedient. Hier kann er nicht

nur mit seinem PIN-Code, sondern auch mit einem Hand-Venenscanner sein Bankkonto vor fremden Zugriffen schützen. Er vereinbart noch schnell ein Beratungsgespräch für Freitagnachmittag und verlässt danach ganz entspannt die Bankfiliale.

## Besondere Gestaltung

Es ist bemerkbar, wie die Bank der Zukunft auf die Bedürfnisse jedes Kunden einzugehen versucht. In den unterschiedlich gestalteten Beratungsräumen soll man in dem Ambiente beraten werden, in dem man sich am wohlsten fühlt. Kinder sind hoch erwünscht und werden von ausgebildeten Pädagoginnen betreut. Auch an Kunden mit Hunden wurde gedacht, für die Vierbeiner steht ein Fressnapf und Wasser bereit. In der Lounge soll nicht nur beraten werden, an Wochenenden sind Familien zum Brunchen willkommen, außerdem finden hier kleinere Konzerte oder Veranstaltungen statt.

Jessica Biermann führt die unterschiedlichen Beratungszimmer vor. Sie sind alle verschieden ausgestattet: Für den Jungakademiker ein heller Raum mit Möbeln im Retrostil, für den Geschäftsmann der „Senatorraum“ mit Teppichboden und gepolsterten Stühlen. Sie erklärt, dass darauf geachtet wird, dass sich der Kunde entspannt seinen Bankgeschäften widmen kann. So lassen sich zum Beispiel die Scheiben der Räume verdunkeln, die Lichtverhältnisse auf Wunsch verändern. Auf dem Tisch liegen nicht unzählige Broschüren, man findet lediglich einen Computer vor. Der Bildschirm ist so gedreht, dass sowohl Kunde als auch Berater eine perfekte Ein-



Schüler Jan Schwarz macht's vor: Er fährt mit dem Elektrorad direkt an den Geldautomaten.

Foto: die Klasse

sicht erlangen. Auch technisch versucht die Bank der Zukunft, sich den Wünschen der Kunden anzupassen. An neuesten Computern mit Touchscreentechnik kann der Kunde selbst einen Zukunftsplan erstellen und individuell seine Lebenssituation angeben. Die Bildschirme an den Wänden zeigen Bilder von den Mitarbeitern in der Filiale, es entsteht eine vertrauenerweckende Umgebung.

Seit fünf Jahren besteht die

Bankfiliale Q110 in Berlin schon, natürlich wird das Konzept stetig bearbeitet und modernisiert. Alle drei Monate wechselt der Shop im Eingangsbereich der Filiale. Neben Harrods waren auch schon Unternehmen wie Apple und Lafayette vertreten, erzählt Biermann.

Während Cremes mit dem Wirkstoff Q10 dem Alter, beziehungsweise der Zukunft entgegenwirken soll, hat das Konzept Q110 die Funktion, die Bankfiliale dem tech-

nischen Fortschritt und den individuellen Wünschen der Kunden anzupassen.

Das Konzept bewirkt, dass jeder Kunde zufrieden und mit einem Lächeln die Filiale verlässt. Übrigens, Experten sind sich einig, dass fröhliche Gelassenheit das beste Antiaging-Mittel ist.

Von der Klasse 12g des  
Thomas-Mann-Gymnasiums,  
Lübeck