

Adressen aktualisiert, Kosten minimiert

Rund 8 Millionen Verbraucher in Deutschland ziehen jedes Jahr um – viele von ihnen, ohne ihrer Bank die neue Anschrift mitzuteilen. Um ihre Kundendaten dennoch stets aktuell zu halten, nutzt die Volksbank Gütersloh mehrere Aktualisierungs-Lösungen.

Die Volksbank Gütersloh ist mit ihren etwa 55.000 Mitgliedern das führende Kreditinstitut im westfälischen Kreis Gütersloh. Entsprechend hoch ist das Postaufkommen. Über 200.000 Briefsendungen verschickt das Unternehmen jedes Jahr.

Jeder Rückläufer kostet Geld

Doch nicht alle Schreiben landen im Briefkasten der Kunden. Denn jährlich zieht in Deutschland rund 10 Prozent der Bevölkerung um. Viele der Umziehenden vergessen, ihrer Bank die neue Adresse mitzuteilen. Die Folge: Wichtige Schreiben werden zu Postrückläufern, die hohe Kosten für Retourenbearbeitung, Adressrecherche und den Zweitversand verursachen.

„Noch vor zwei Jahren kamen bei uns jeden Tag fast 50 Sendungen als unzustellbar zurück“, erinnert sich Roland Siekaup, Bereichsleiter Vertriebsunterstützung bei der Volksbank Gütersloh. „Ein Kollege war täglich fast 6 Stunden damit beschäftigt, die Rückläufer zu bearbeiten – uns war klar, dass es so nicht weitergehen konnte.“

Über 4 Stunden am Tag gespart

Eine Lösung fand man im Volksbank-eigenen Rechenzentrum GAD (Gesellschaft für automatische Datenverarbeitung), wo mehr als 120 Volks- und Raiffeisenbanken ihre Adressen mit *POSTADDRESS MOVE* abgleichen, der Umzugsdatenbank der Deutschen Post Adress. „Seitdem aktualisieren wir unsere Kundendaten monatlich“, unterstreicht Roland Siekaup – mit Erfolg: Mittlerweile ist die Bearbeitungszeit für Rückläufer auf anderthalb Stunden am Tag gesunken.

Auch für die wenigen Anschriften, die selbst durch einen Abgleich mit *POSTADDRESS MOVE* nicht auf den neusten Stand gebracht werden können, hat die Volksbank eine Lösung gefunden. „Für etwa 250 Briefe im Jahr, die wir mit dem Vermerk



Reinhold Frieling



Roland Siekaup

„unbekannt verzogen“ zurückerhalten, ermitteln wir eine zustellfähige Anschrift mit Adress Research, dem Recherchedienst der Deutschen Post Adress“, berichtet Siekaup.

Anfragen bei über 5.000 Meldeämtern

Früher stellte die Bank für jede veraltete Anschrift selbst eine Anfrage beim zuständigen Einwohnermeldeamt. Es gibt jedoch mehr als 5.000 Meldeämter in Deutschland, jedes mit eigenen Gebührenordnungen, Anfrageanforderungen und Zahlungsmodalitäten – die Eigenrecherche war entsprechend langwierig und teuer. Oft vergingen Wochen, bis die Volksbank den Kunden wieder anschreiben konnte.

Aktuelle Adressen ohne „Handarbeit“

Mittlerweile läuft die Adressermittlung automatisch ab. Die Volksbank leitet die unzustellbaren Anschriften an Adress Research. Die Aktualisierungsprofis dort übernehmen die Anfragen bei den Meldebehörden und übermitteln die Ergebnisse zu einem Pauschalpreis von 8 Euro und innerhalb weniger Arbeitstage an die Volksbank. Aus den vielen einzelnen Bezahlvorgängen an die jeweilige Meldebehörde ist für die Bank ein einziger Vorgang an den Dienstleister geworden.

„Für uns hat es sich gelohnt, das Adressmanagement in professionelle Hände zu geben“, resümiert Volksbank-Vorstand Reinhold Frieling die Nutzung der Adress-Lösungen. „Dank der Zusammenarbeit mit der Deutschen Post Adress aktualisieren und recherchieren wir unsere Kundenadressen nun wesentlich schneller und günstiger.“

WEITERE INFORMATIONEN UNTER:

www.volksbank-guetersloh.de, www.adress-research.de,
www.postadress.de, E-Mail: banken@postadress.de