

Den Kunden auf Augenhöhe begegnen

Autor(en): **Schaadt, André**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Aarburger Neujahrsblatt**

Band (Jahr): - **(2020)**

PDF erstellt am: **28.06.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-858440>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Den Kunden auf Augenhöhe begegnen



André Schaad, Vorsitzender der Bankleitung, Raiffeisenbank Olten.

Die Raiffeisenbank Olten verstärkt ihre Präsenz in Aarburg.

Unter dem Motto «Die Bank ist zurück in Aarburg» macht die Raiffeisenbank Olten die Aarburgerinnen und Aarburger auf sich aufmerksam. War denn die Raiffeisenbank Olten überhaupt je weg?

André Schaad: Aarburg gehört seit 1981 zum Geschäftskreis der Raiffeisenbank Olten. Unser Slogan «Die Bank ist zurück in Aarburg» nimmt einerseits Bezug auf die Tatsache, dass einer unserer Mitbewerber in Aarburg vor einiger Zeit seine Geschäftsstelle geschlossen hat und sich die aktuelle Präsenz von Banken auf einen Bancomaten am Bahnhof beschränkt. Wir nehmen das Motto aber auch ganz wörtlich, indem wir ein rotes «Raiffeisen-Bänkli» aufgestellt haben.

Eröffnet die Raiffeisenbank Olten nun eine Geschäftsstelle in Aarburg?

Aarburg ist mit über 8000 Einwohnern ein attraktiver Markt. Zudem entwickelt sich die Gemeinde positiv und wächst kontinuierlich. Dennoch entspricht die Eröffnung einer Geschäftsstelle nicht

mehr unbedingt dem Zeitgeist. Bankgeschäfte werden zunehmend digital abgewickelt. Allerdings glauben wir, dass bei komplexen Themen wie Wohnfinanzierung, Vorsorge-, Pensions- oder Anlageberatungen nach wie vor das persönliche Gespräch den Kundenbedürfnissen entspricht. Um diesem Bedürfnis Rechnung zu tragen, haben wir mit Steven Schuler einen Gebietsverantwortlichen für Aarburg ernannt. Er wird die Kundinnen und Kunden in allen Finanzfragen kompetent beraten und gerne Besprechungen bei den Kunden zu Hause durchführen.

Können Raiffeisenkunden in Aarburg fortan alle Bankgeschäfte in den eigenen vier Wänden tätigen und dafür zu jeder gewünschten Zeit Ihren Mitarbeiter zu sich bestellen?

Für Raiffeisen ist dieses Angebot nicht grundsätzlich etwas Neues. Unsere Berater sind schon seit Längerem sehr mobil und für eine kompetente Beratung ausser Haus auch bestens gerüstet. Bei Firmen-

kunden sind Besuche im Unternehmen Usus. Aber auch bei Privatkunden gehen wir heute schon vor Ort vorbei. Auch für eine unkomplizierte Bargeldversorgung haben wir eine Lösung: Wir senden unseren Kunden Bargeld und Fremdwährungen direkt nach Hause.

Nicht alle Kunden sind der zunehmenden Digitalisierung gegenüber positiv eingestellt. Was bieten Sie denjenigen Kunden, welche es lieber ein bisschen weniger digital möchten oder die nicht genau wissen, wie zum Beispiel E-Banking funktioniert?

Eine der grössten Herausforderungen für uns ist nebst steigendem Margendruck und zunehmender Regulierung die ausgeprägte Heterogenität der Kundenbedürfnisse. Die einen hätten am liebsten für alle Dienstleistungen eine digitale Lösung und andere sind den digitalen Entwicklungen gegenüber eher skeptisch eingestellt. Gerne unterstützen wir Kunden dabei, die digitalen Kanäle besser kennenzulernen. Dafür haben wir mit Dario Kiefer seit Längerem einen digitalen Begleiter, welcher den Kunden zum Beispiel das E-Banking persönlich näherbringt und offene Fragen gerne beantwortet.

Die Raiffeisenbank Olten wird in Aarburg auch durch ein Sponsoring sichtbarer. Sie haben beschlossen, die Einrichtung eines Pumptracks zu unterstützen. Was hat Sie bewogen, die Anlage, welche im Juni 2020 neben Badi und Beachvolleyballfeld eröffnet werden soll, mitzufinanzieren?

Als der Verein «Aarbig rollt» mit der Idee auf uns zukam, fanden wir das Projekt auf Anhieb sympathisch. Die Anlage im Wiggerspitz, die aus Wellen und Steilwandkurven bestehen wird, lässt sich mit allen möglichen Rädern befahren. Sie ist sport- und familienfreundlich und passt damit genau zu unseren Werten,

die wir unterstützen möchten. Als regional verwurzelte Bank ist es uns ein Anliegen, Projekte, welche der Allgemeinheit dienen, zu fördern. Nebst unseren umfangreichen Sponsoring und Marketingaktivitäten unterstützen wir auch bewusst jedes Jahr eine sozial oder kulturell ausgerichtete Organisation. Im Jahr 2018 konnten wir so auch den Schulen in Aarburg einen Betrag für die Durchführung der Skilager ausrichten.

Der Hauptsitz der Raiffeisenbank Olten an der Ringstrasse 15 in Olten befindet sich gerade in einem umfangreichen Umbau. Was sind Ihre Beweggründe für dieses Projekt?

Momentan befindet sich die Raiffeisenbank Olten quasi im Exil in der ehemaligen Städtlipost in Olten. Wir freuen uns darauf, im nächsten Sommer unsere neu umgebauten Räumlichkeiten beziehen zu dürfen. Wir wollen eine Atmosphäre persönlicher Nähe schaffen, die allen Kunden dient. Ich bin überzeugt, dass unsere Kundinnen und Kunden grossen Gefallen an der neu gestalteten Bank haben werden!

An ihrer letzten Generalversammlung hat die Raiffeisenbank Olten für Aufsehen gesorgt, als sie die Abschaffung des Bonus verkündet hat. Was hat die Bankführung dazu bewogen?

Wir wollten eine Vorreiterrolle einnehmen und etwas abschaffen, was unserer Ansicht nach keinen positiven Einfluss hat. Verwaltungsrat und Bankleitung der Raiffeisenbank Olten wollen damit ein Zeichen gegen ein System setzen, das mit falschen Anreizen operiert.

Durch welche anderen Besonderheiten zeichnet sich die Raiffeisenbank Olten gegenüber anderen Finanzinstituten aus?

Durch unsere genossenschaftlichen Werte und unsere Autonomie sind wir

in der Lage, rasch und kundenorientiert auf die Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden einzugehen. Eine gelebte

Partnerschaft auf Augenhöhe, welche auf gegenseitigem Vertrauen beruht, ist uns sehr wichtig.

