

Adelung mit Victor

Das renommierte österreichische Beratungsunternehmen „emotion banking“ bewertet im Rahmen seiner „victor-Analyse“ jedes Jahr über 100 Banken und Sparkassen im deutschsprachigen Raum. Spitzenreiter der diesjährigen Umfrage ist die Raiffeisenkasse Bruneck. Bereits zum zweiten Mal. Dabei wird die Bewertung sowohl von den Bankkunden als auch von den Mitarbeitern selbst vorgenommen. Bei beiden Befragungen gab es für die Brunecker Spitzenwerte.

Keine Frage: Es braucht schon eine gehörige Portion Mut, sich als Finanzinstitut in Zeiten wie diesen bis ins letzte Detail analysieren zu lassen. In der Raiffeisenkasse Bruneck geht es aber nicht um die Jagd nach dem begehrten Titel zur Bank des Jahres, sondern um Nachhaltigeres: „Wir wollen uns ständig verbessern und unsere Potentiale ausschöpfen. Wir stärken unsere Stärken und eliminieren unsere Schwächen. Das geht nur, wenn uns jemand einen Spiegel vorhält“, so Geschäftsführer Anton Josef Kosta. Das Ergebnis dieses Spiegels war herausragend. In der Summe der Beurteilungen der Kategorien Strategie, Unternehmenskultur, Führung, Mitarbeiter und Kunden führten die Ergebnisse der Raiffeisenkasse Bruneck schlussendlich zur Bestnote, die mit der Auszeichnung zur „Bank des Jahres“ belohnt wird. Damit kann die Traditionsbank bereits zum zweiten Mal den begehrten Titel tragen. Die PZ hat bei Geschäftsführer Kosta genauer nachgefragt.



Die Mitarbeiter sind das größte Kapital der Genossenschaftsbank

Patzenberger

PZ: Herr Kosta, die Raiffeisenkasse Bruneck wurde zum zweiten Mal zur „Bank des Jahres“ gekürt. Wie wird die Auszeichnung verliehen und welche Organisation steht dahinter?

Anton Josef Kosta: Die Auszeichnung „Bank des Jahres“ wird vom international tätigen Beratungsunternehmen emotion banking aus Baden bei Wien, unterstützt von der Donau Universität Krems, an die Bank verliehen, die sich im Geschäftsjahr einer allumfassenden Befragung der Kunden und auch Mitarbeitenden sowie Führungskräften gestellt hat.

Wie viele Bankinstitute wurden in die Wertung aufgenommen bzw. berücksichtigt?

Jedes Jahr lassen sich ca. 100 Banken des gesamten deutschsprachigen Raums, sprich Deutschland, Österreich, Schweiz und Südtirol analysieren, so auch in diesem Jahr.

Gibt es auch entsprechende Wertungskategorien? Wenn ja, in welchen ver-

mochte sich die Raika Bruneck durchzusetzen?

Die victor-Befragung ist ein Managementinstrument und liefert Antworten auf die Fragen, wo ein Unternehmen steht, wo Potenziale sich befinden und zeigt die vorhandenen Stärken. Es handelt sich um eine 360-Grad-Analyse des Unternehmens, sprich eine ganzheitliche Betrachtung, die Impulse für die Weiterentwicklung setzt.

Das Ergebnis der Befragung liefert konkrete Auswertungen in den Kategorien: Strategie, Unternehmenskultur, Mitarbeiterorientierung, Führung, Kundenzufriedenheit (Privatkunden und Firmenkunden). Hierbei geht es nicht darum, dass ein Institut eine Bewertung vornimmt und eine Auszeichnung vergibt, sondern der Schwerpunkt liegt im Erhalt eines Spiegelbildes von den eigenen Kunden und Mitgliedern für uns als lokale Genossenschaftsbank...

Wo konnten Sie besonders gut punkten?

Die Raiffeisenkasse Bruneck konnte wie bereits in vorherigen Befragungen exzellente Ergebnisse in ihrer strategischen Ausrichtung und Unternehmenskultur aufweisen, die deutlich über dem globalen Durchschnitt liegen. Es wird uns von den Kunden und den Mitarbeitenden eine Unternehmenskultur bestätigt, die nach innen und außen wirkt und seit Jahren mit Erfolg verfolgt wird. Diese positive Tendenz zeigte sich bereits bei der letzten 360-Grad-victor®-Analyse im Jahr 2014. In diesem Jahr kommt erfreulicherweise hinzu, dass die Werte „Nachhaltigkeit und Gesellschaft“ in der Bank fest manifestiert sind. Auch die „Leistungskultur“ wird sehr stark von den Befragten bewertet. Zudem in der Disziplin „Kommunikation & Wissen“ konnte die Raiffeisenkasse Bruneck ebenfalls deutlich punkten.

Wie schaut es mit der Kundenzufriedenheit aus?

Das ist ganz wichtig. Denn - und das freut uns besonders - in diesem Jahr konnten



Obmann Hanspeter Felder, Vizedirektor Georg Oberhollenzer und Direktor Anton Josef Kosta

Wisthaler

wir hervorragende Ergebnisse in den Kundensegmenten in Bezug auf die Kundenzufriedenheit erreichen. Darauf sind wir sehr stolz, weil es eine Bestätigung dafür ist, dass die Raiffeisenkasse Bruneck sich vor Jahren auf den richtigen Weg begeben hat, der bei weitem noch nicht am Ende ist, aber uns bestätigt, dass wir die richtige Richtung eingeschlagen haben und das es uns gelingt, den Menschen zuzuhören und ihnen Lösungen anzubieten. Unsere mehrjährigen Anstrengungen und Initiativen zugunsten der Kunden tragen nun Früchte. Einer der relevanten Gründe für dieses gute Kundenfeedback

ist sicherlich die gute Kundenintegration in allen Kundensegmenten. Die Firmenkunden sind insbesondere vom digitalen Angebot ihrer Bank positiv angetan. Bei den Privatkunden kann sich die Raiffeisenkasse Bruneck über hohe Loyalitätswerte freuen.

Wie werden guter Bankservice, kompetente Beratung, attraktive Sparzinsen, günstige Kontobedingungen und faire Kredite in die Wertung eingebunden?

Um eine repräsentative Einschätzung von unseren Kunden zu erhalten, werden sowohl kritische als auch weniger kritische Themen-

bereiche abgefragt. Jeder Kunde hatte die Möglichkeit, sich zu äußern zu: Abwicklung des Bankgeschäftes, Image der Bank, Verbundenheit mit der Bank, Beratung in der Raiffeisenkasse etc. Es wurden neben anderen konkreten Fragen zum Berater, Beratungsgespräch, zu den Produkten und Dienstleistungen, zum Service sowie auch zu den Zinsen und Gebühren gestellt. Zusätzlich bestand die Möglichkeit zu verbalen Anregungen von Seiten des befragten Kunden. All diese Antworten und Anregungen wurden von emotion banking anonym erfasst, zusammengeführt und in einen Vergleich einerseits unserer eigenen Entwicklung zur Befragung aus dem Jahr 2014 und andererseits zum globalen Markt gesetzt und uns übermittelt. Diese Ergebnisse werden in der Raiffeisenkasse Bruneck sehr ernst genommen, intensiv analysiert und daraus Ableitungen vorgenommen.

Welchen Stellenwert hat diese Auszeichnung für die Raiffeisenkasse Bruneck ganz konkret?

Die Auszeichnung selbst und vor allem in ihrer Wiederholung zeigt die Stärke der Raiffeisenkasse Bruneck als genossenschaftliche Lokalbanc. Sie zeigt, dass es für genossenschaftliche Lokalbancen eine Zukunft gibt, so lange wie sie ihrem eigentlichen Auftrag treu bleiben und diesen unter Berücksichtigung aller Veränderungen des >>

RaiffeisenFlash

Schnell & einfach: Die neuen Möglichkeiten der Digitalisierung

Die Digitalisierung und deren Vorteile sind in aller Munde. Auch die Bankenwelt ist vom rasanten Wandel betroffen. Immer neuere Funktionen und innovative Möglichkeiten erleichtern dem Bankkunden das tägliche Leben. Die Ablage von Dokumenten findet immer weniger in Papierform statt. Mit der graphometrischen Unterschrift werden Verträge auf dem Tablet unterschrieben und dann online zur Verfügung gestellt. Dienstleistungen wie Überweisungen und Daueraufträge können bequem online durchgeführt und angepasst werden.

Mit der Raiffeisen-App wird auch das Raiffeisen Online Banking mobil und ermöglicht es, die Bankgeschäfte ortsunabhängig

zu erledigen. Mit wenigen Klicks kann der aktuelle Kontostand überprüft werden, das Smartphone aufgeladen oder auch die Bankkarte außerhalb Europa für 30 Tage freigeschaltet werden. Mit der Jiffy Funktion ist sogar der IBAN nicht mehr notwendig – allein über die gespeicherte Handynummer wird ein Betrag taggleich versendet und der Begünstigte verfügt sofort über das Geld.

Mittlerweile kann auch die letzte „Standardoperation“ selbständig erledigt werden, nämlich die Einlage von Bargeld. Im Hauptsitz ist „Dagobert“ bereits aktiv und bald wird der automatische „Einzahler“ auch in weiteren Geschäftsstellen installiert. Um

Dagobert mit Bargeld zu füttern, muss lediglich die Bankkarte aktiviert werden. Danach können dort Bargeld in Form von Scheinen und Hartgeld oder auch Schecks bequem eingelegt werden. Der eingelegte Betrag wird automatisch auf das Konto gebucht - ohne Anstehen am Schalter – 24h / 7 Tage die Woche.

Digitalisierung bedeutet jedoch nicht, dass die traditionellen Wege ganz abgeschafft werden. Im Sinne der Multikanalität bieten wir unseren Kunden Möglichkeiten, um die Neuerungen der Digitalisierung zu nutzen – welcher Weg der passende für die gewünschte Operation ist, entscheidet schlussendlich der Kunde selbst.



Martin Wisthaler
Servicemitarbeiter
Raiffeisenkasse Bruneck

Wir sind jedenfalls über viele Wege erreichbar und sind online und offline gerne für Sie da!



Raiffeisen

Raiffeisenkasse Bruneck





Die intakte Bindung zwischen Bank und ihren Kunden wird immer wieder durch hochkarätige und überaus gut besuchte Veranstaltungen untermauert

Marktes zeitgerecht erfüllen können. Die Raiffeisenkasse Bruneck unterschrieb mit ihrer Gründung ihren genossenschaftlichen Auftrag gemäß Artikel 2 des Statuts mit dem „Ziel, die Mitglieder und die örtliche Gemeinschaft bei Bankgeschäften... zu begünstigen und deren moralische, kulturelle und wirtschaftliche Verhältnisse zu verbessern und die Entwicklung des Genossenschaftswesens sowie die Erziehung zum Sparen und Vorsorgen zu fördern.“, verabschiedete im Januar 2009 ihr Leitbild, kommunizierte aktiv ihr Leistungsversprechen und ihre Werte, um daran in ihrer täglichen Arbeit gemessen zu werden. Die Bedeutung der Mitglieder für unserre Genossenschaft wird zunehmend stärker von den Mitgliedern selbst wahrgenommen.

Welcher Mehrwert kann daraus bezogen werden?

Der größte Mehrwert kann aus dem erhaltenen Spiegelbild von Kunden und Mitarbeitern gezogen werden. Die aufgezeigten, noch vorhandenen Potenziale gilt es für die Zukunft auszuschöpfen, um weiterhin den Bedürfnissen und Anforderungen, die an uns gestellt werden, gerecht zu werden und eine stabile Größe im Wirtschaftsleben des Pustertals darzustellen und unserem Förderauftrag gerecht zu werden.

Noch ein paar Details ins wirtschaftlicher Hinsicht: Wie verläuft das aktuelle Geschäftsjahr der Raika Bruneck?

Das aktuelle Geschäftsjahr verläuft trotz der weiterhin anhaltenden Niedrigzinsphase und unter Berücksichtigung der sonstigen Entwicklungen auf dem Wirtschafts- und Bankenmarkt in unserem näheren Umfeld, aber auch unter Berücksichtigung der Aktivitäten in Bezug auf die Bildung der Genossenschaftlichen Gruppe der Raiffeisenkassen Südtirols für uns als Raiffeisenkasse Bruneck sehr positiv. Sollten sich die Märkte nicht in ein absolutes Gegenteil verkehren, ist mit einem ansehnlichen Gewinn zu rechnen. Der Schwerpunkt unseres statutarischen Auftrages: das Einsammeln und Aus-

geben von Geldern in unserem Tätigkeitsgebiet zur Förderung der Mitglieder und örtlichen Gemeinschaft wird erfüllt. Wir können aktuell auf ein Wachstum bei den Einlagen und Ausleihungen schauen. Dieses Wachstum ist ein Zeichen dafür, dass es der Wirtschaft und damit auch der Bevölkerung in unserem Gebiet grundsätzlich finanziell gut geht und gleichzeitig dafür, dass die Raiffeisenkasse Bruneck es schafft, ihre Marktanteile zu sichern und teilweise auszubauen.

Sollte die Banca d'Italia grünes Licht geben, wird ab nächstem Jahr die Raiffeisen-Landesbank AG als Spitzeninsti-

tut mit 42 Raiffeisenkassen in Südtirol eine Gruppe von genossenschaftlichen Lokalbanken bilden. Behalten die lokalen Raika-Institute dann noch ihre Eigenständigkeit oder befürchten Sie Einschränkungen zugunsten der Landesbank?

Die Verantwortlichen in den Raiffeisenkassen in Südtirol und auch die Mitarbeiter blicken mittlerweile optimistisch der Bildung der „Genossenschaftlichen Gruppe der Raiffeisenkassen Südtirols“ entgegen. Diese Gruppenbildung wird Veränderungen bringen, die aber nicht zu fürchten sind, sondern zahlreiche Chancen bieten. Insbesondere bietet die Gruppenbildung überhaupt erst die Möglichkeit dafür, dass die Raiffeisenkassen weiterhin als autonome genossenschaftliche Lokalbanken auf dem Bankenmarkt existieren können. Wie der Name bereits sagt, handelt es sich um eine Gruppe von Raiffeisenkassen. Der Kunde wird weiterhin seine lokale Raiffeisenkasse als Genossenschaftsbank finden, die das operative Geschäft für ihn vor Ort abwickelt.

Wie bewerten Sie generell die Zukunft der Raiffeisenkassen?

Für die Raiffeisenkasse Bruneck sehe ich eine positive Zukunft, sofern sie es immer wieder schafft, sich ihren Werten und ihrem genossenschaftlichen Auftrag zu stellen.

// Interview: Reinhard Weger



Die Bewertung wurde von den Kunden und von den Mitarbeitern der Bank vorgenommen

Wisthaler

INFOBOX

Victor ist nicht nur ein Wettbewerb sondern ein strategisches Steuerungsinstrument, damit sich Banken verbessern können. Emotion banking setzt auf wissenschaftliche Kriterien und Kennzahlen, Statistiken und umfangreiche Befragungen. Dieses Instrument nutzt die

Raiffeisenkasse Bruneck nunmehr schon seit zehn Jahren. Dabei gewann sie bereits Einzelsiege der Kategorien „Dynamik“ (2010), „Strategie“ (2012, 2014) sowie den Gesamtsieg „Bank des Jahres“ (2014). Heuer kommt der zweite Titel als Gesamtsieger „Bank des Jahres“ dazu. //