

MAIN-SPESSART

Mittwoch, 21. März 2018

GEM

Die Visionen der Raiba-Chefs

Manfred Heuer und Andreas Fella setzen voll auf den Genossenschaftsgedanken

Von unserem Redaktionsmitglied
ROLAND PLEIER

LOHR Manuel Bischoff ist der Mann der Stunde. Der Telefontermin mit dem 30-jährigen Bankkaufmann ist ausgemacht. Er meldet sich prompt am Computer-Bildschirm des Kunden. Gesprochen wird weiter über die Telefonleitung, das ist sicherer. Das Beratungsgespräch kann beginnen.

Einfache Bankgeschäfte abwickeln mit Blickkontakt – der Kunde kann auf Wunsch auch ohne Kamera kommunizieren – das ist keine Zukunftsmusik mehr: Die Raiffeisenbank Main-Spessart ist stolz darauf, diesen Online-Service als zweite Bank Unterfrankens (nach der Sparkasse Miltenberg-Obernburg) und als erste im Landkreis Main-Spessart in die Tat umgesetzt zu haben.

Aus Fehlern lernen

Mit Finanzberater Bischoff betritt die Bank Neuland – und geht damit auch ein gewisses Wagnis ein: Denn zwar reden viele Geldinstitute über diese Art von Online-Beratung, aber es gibt nur wenige Vorbilder, an denen man sich orientieren könnte. So stellen es Manfred Heuer, designierter Vorstandsvorsitzender und sein Vorstandskollege Andreas Fella in einer Pressekonferenz dar. „Aus Fehlern lernen“, wird damit in Kauf genommen. Das gilt auch für die Chat-Funktion, über die die Kunden mit einem der 20 Berater im Kundenservicezentrum in Karlstadt kommunizieren können. Auch das ist nun über die Erprobungsphase hinaus.

Jeder Zweite nutzt Online-Banking

Die beiden Direktoren – Heuers Vorgänger Michael Zeuch wird offiziell am Donnerstag verabschiedet – reden Klartext. Es wäre natürlich fatal, sich der digitalen Entwicklung zu verschließen zu einem Zeitpunkt, wo jeder zweite der rund 76 500 Kunden im Landkreis Main-Spessart (ohne Zellingen, Arnstein und Kreuzwehheim) sein Konto im elektronischen Postfach kontrolliert. Die andere Hälfte der Kundschaft holt sich die Ausdrücke noch in einer der 38 Filialen.

Bei diesen 38 Standorten soll es auch bleiben. „Wir kommen nicht alle drei Jahre um die Ecke und schließen Filialen“, spricht sich Fella



Friedrich Wilhelm Raiffeisen, Gründer der Genossenschaftsbewegung, wurde vor 200 Jahren geboren. Seine Idee versuchen die beiden Direktoren Manfred Heuer (links) und Andreas Fella in Main-Spessart noch stärker auszubauen. FOTO: ROLAND PLEIER

klar gegen eine Salamtaktik aus. Die Auflösung von elf Filialen zum April 2017 war ein harter Schnitt. Die Zahl der Kunden, die eine der verbliebenen Filialen aufsuchen, ist dennoch gleich geblieben.

Seit Jahren steigend hingegen ist jener Anteil von Kunden, die auch Mitglied der Genossenschaft sind, die von Boni, Dividenden und Vergünstigungen profitieren und die Politik des Hauses über Vertreter mitbestimmen können: 32 000 waren es vor acht Jahren, 43 000 sind es heute. Mit dieser hohen Quote sei die Raiba Main-Spessart schon „fast ein Exot unter den Genossenschaftsbanken“, sagt Heuer. „Wir leben Genos-

schaft.“ Mehr noch: „Wir sind eigentlich die größte Bürgerinitiative im Landkreis.“ Was den beiden Direktoren noch nicht genug ist: „Wir haben eine Vision“, verkündet Fella. „Wir wollen eine reine Mitgliederbank werden.“

Ehemaliger Sparkassenmann

Delikat: Heuer, der hier der Genossenschaft das Wort redet, arbeitet erst seit Oktober für die Raiffeisenbank. Seine Karriere als Banker begann er bei der Sparkasse, zunächst in seinem Heimatort Rechtenbach, dann in Aschaffenburg, Wiesen, Lohr und schließlich als Gebietsdirektor in Würzburg. Der Sparkassen-

betriebswirt war einer von 36 (ausschließlich männlichen) Bewerbern gewesen.

Den Wechsel zur Genossenschaftsbank, deren Main-Spessart-Hauptsitz in der Rechtenbacher Straße in Lohr ist, begründet er damit, dass er privat wie beruflich etwas in der eigenen Region bewegen möchte. Privat engagiert er sich als Schlagzeuger im Musikverein, in der Jagdgenossenschaft und in der Interessengemeinschaft Bundesstraßenbau, war er auch lange Gemeinderat und Pfarrgemeinderat. Beruflich habe er auch bisher schon für die Region gearbeitet, räumt er ein – „aber nicht als Vorstand“.

Bankgeschäft per Videoschalt: Raiffeisenbank-Marketingleiter Hilmar Ullrich (Vordergrund) und Finanzberater Manuel Bischoff demonstrieren das neue Angebot der Raiffeisenbank Main-Spessart.

Fotos: Johannes Ungemach

Per Videochat zum Finanzberater der Raiffeisenbank

Digitaler Wandel: Über die Hälfte der Bankkunden betreibt Onlinebanking – Nun gibt es einen neuen Kanal

Von unserem Redakteur
JOHANNES UNGEMACH

MAIN-SPESSART. Die Raiffeisenbank Main-Spessart hat aktuell 38 Standorte im Landkreis. Die größte Filiale freilich ist das Internet. Rund 2500 Kunden nutzen täglich das Onlineangebot. Dieses ergänzt die Bank nun um ein weiteres Standbein: Ab sofort gibt es nicht nur die Möglichkeit zum Chat mit einem Bankmitarbeiter, man kann sich auch per Videoschaltung beraten lassen und Bankgeschäfte abwickeln.

Am Dienstag stellten die Vorstände Andreas Fella und Manfred Heuer sowie Marketingleiter Hilmar Ullrich das neue Angebot vor. Dabei sagten sie, dass die Raiffeisenbank Main-Spessart die erste Regionalbank in Unterfranken sei, die ihren Kunden diese neue Form der Kontaktaufnahme biete.

Klarer Trend zu Onlinebanking

Der Grund für das Schaffen des neuen Zugangsweges zum Bankberater liegt auf der Hand: Knapp über die Hälfte der privaten Girokonten werden von den Kunden online geführt. Zwar hat das gute alte Überweisungsformular aus Papier noch nicht ausgedient. Doch der Trend geht eindeutig hin zum Banking via Internet oder Smartphone-App.

Vor diesem Hintergrund habe man im Dialog mit den rund 300 Vertretern der Mitglieder bereits seit 2016 über neue Wege zum Kunden diskutiert, so Fella. Herausgekommen sind der Direktchat

und die Möglichkeit zur Videoschalt. Auf beiden Wegen könne man fast alle Bankgeschäfte erledigen, von der Beratung über den Freistellungsauftrag »bis zur Baufinanzierung«.

Werktäglich zwischen 8 und 18 Uhr warten die Berater im Karlstadter Servicecenter auf Kundenschaft, die übers Internet zu ihnen kommt, wobei die Videoberatung nur nach vorheriger Terminvereinbarung möglich ist.

Die Vorteile des neuen Kanals liegen laut Bank auf der Hand. Der Kunde werde flexibler bei seinen Bankgeschäften, könne sich von jedem Ort aus beraten lassen, spare sich Zeit und den Weg zur Bank.

Ein erhöhtes Sicherheitsrisiko sehen die Banker durch den digitalen Kanal nicht. Ganz im Gegenteil: Die größte Betrugsgefahr gebe es bei den Papierüberweisungen. Beinahe wöchentlich ziehe man gefälschte Formulare aus den Briefkästen der Bankfilialen, so Fella.

Der Vorstandsvorsitzende geht nicht davon aus, dass nun sämtliche Kunden auf die Videoberatung umschwenken. Allerdings ist er sich sicher, dass »in zwei Jahren alle Banken sowas anbieten«.

Smartphone als Bankkarte

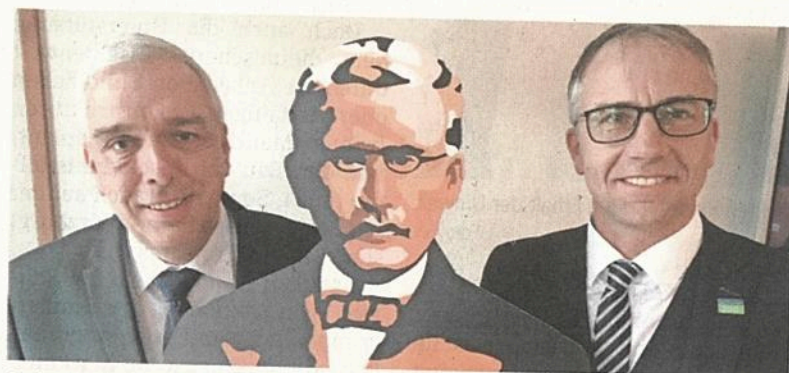
Unterdessen plant die Raiffeisenbank bereits die nächste Neuerung. Ab Mitte des Jahres soll das mobile Zahlen mit dem Smartphone möglich sein. Dann könne man sich seine Bankkarte virtuell aufs Handy laden und kontaktlos zahlen.

Hintergrund: Raiffeisenbank Main-Spessart

Die genossenschaftliche Raiffeisenbank Main-Spessart bezeichnet sich mit einer Zahl von rund **43 000 Mitgliedern** als die größte Bürgerbewegung im Landkreis. Sie zählt nach eigener Darstellung zu den **20 größten Genossenschaftsbanken in Bayern** und ist nach den Raiffeisenbanken Aschaffenburg und Würzburg die **drittgrößte in Unterfranken**. Seit 2010 ist die Zahl der Mitglieder um 17 000 gestiegen. Die Bank zählte zum Jahreswechsel **312 Mitarbeiter, davon 22 Auszubildende**. Nachdem im Jahr 2017 elf

Filialen geschlossen wurden, gibt es nun noch 38 Standorte.

Mit dem **Geschäftsjahr 2017 zeigt sich die Bank trotz anhaltend schwieriger Rahmenbedingungen zufrieden**. Die vorläufige **Bilanzsumme weist mit 1,43 Milliarden Euro einen Zuwachs von vier Prozent** auf. An die Mitglieder soll eine **Dividende von 1,1 Millionen Euro** ausgeschüttet werden. Insgesamt verwaltet die Raiffeisenbank Main-Spessart mit ihren Partnern rund 2,9 Milliarden Euro an Kundeneinlagen. (joun)



Andreas Fella (rechts) und Manfred Heuer bilden den Vorstand der Raiffeisenbank Main-Spessart. Das Bild zeigt sie an der Seite einer Pappfigur von Friedrich Wilhelm Raiffeisen, einem der Gründer der Genossenschaftsidee in Deutschland.

MSK01