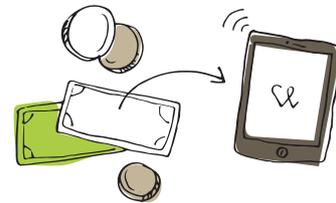


Neue Kundenbedürfnisse: führen zu Investitionen bei der Raiffeisenbank Regio Uzwil

Veränderte Bedürfnisse von Bankkunden



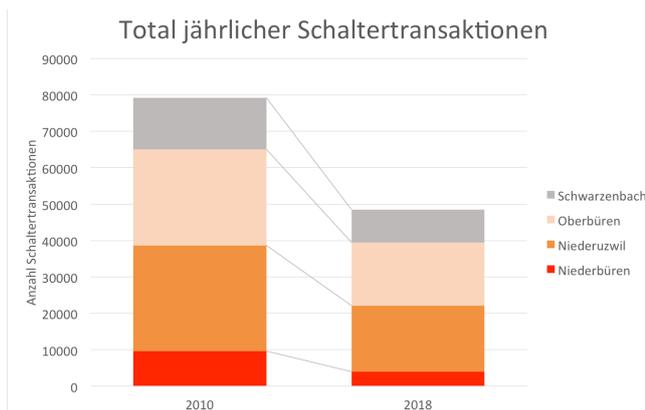
Die Bankkundenbedürfnisse haben sich in den vergangenen Jahren grundlegend verändert. Diente ein Finanzinstitut einst in erster Linie der Unterstützung von (Bar-)Geldtransaktionen, definiert es sich heute weitgehend als Anlaufstelle für komplexe Fragestellungen entlang des gesamten Lebenszyklus. So sind bedeutende Zahlungsmittel der Vergangenheit teilweise ganz von der Bildfläche verschwunden. Der Euro hat zum Ende von Schilling, Franc und Lira geführt, Kreditkarten und moderne Zahlungsmittel wie TWINT oder Apple Pay führen zu einem beträchtlichen Rückgang der Nachfrage nach Bargeld. Nicht nur aus Bequemlichkeit, sondern aus Gründen der Sicherheit verzichten immer mehr Personen auf ein dickes Portemonnaie.



Auch die Kundinnen und Kunden der Raiffeisenbank Regio Uzwil haben diese Veränderungen miterlebt und selber geprägt:

- 84 Prozent der Zahlungen werden heute via E-Banking erfasst.
- Die Selbstbedienungsquote beim Bargeld beläuft sich sogar auf über 90 Prozent.

06



Die logische Konsequenz daraus: die Bargeldtransaktionen an unseren Schaltern haben bereits in den Jahren 2010 bis 2018 um über 40 Prozent abgenommen. Der Trend zur Bargeldsubstitution hält bis heute an und wurde durch die Corona-Pandemie unter anderem aus Hygieneüberlegungen sogar verstärkt.

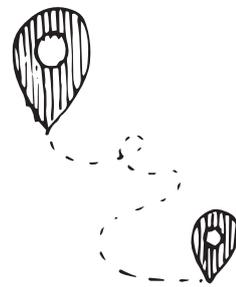
Angesichts komplexer werdender Lebenssituationen hat sich der Bedarf an Beratung in derselben Zeit massiv erhöht. Dies aus den folgenden Gründen:

- Die Sicherheit der Vorsorgewerke und damit ein unbeschwerter Ruhestand sind keine Selbstverständlichkeit mehr.
 - Das Bedürfnis nach Absicherung hat an Bedeutung gewonnen.
- Kaum ein Lebenslauf kommt in der heutigen Zeit ohne Auslandsaufenthalt, zweite oder dritte Karriere, Trennung, Wegzug in einen anderen Landesteil oder Weiterbildung selbst im «höheren Alter» mehr aus. Der (vorzeitige) Ruhestand ist keiner mehr und steht nicht mehr automatisch im Fokus von Erwerbstätigen.
 - Die gesetzlichen und auch die steuerlichen Rahmenbedingungen sind laufenden Veränderungen unterworfen und führen zu Verunsicherung.

Auf diese Veränderungen hat die Raiffeisenbank Regio Uzwil längst reagiert und die Anzahl an Beratungsmitarbeitenden in den vergangenen Jahren deutlich erhöht. Selbstverständlich orientieren sich die Beratungstermine an den Präferenzen der Kundschaft und finden auch zu Randzeiten in jeder der vier Geschäftsstellen oder vermehrt bei der Kundschaft zu Hause oder am Arbeitsplatz statt.

Die Infrastruktur einer Geschäftsstelle oder deren «Öffnungszeiten» orientieren sich aus all diesen Gründen heute und vermehrt auch in Zukunft weniger an den Bargeldtransaktionen am Schalter, sondern immer mehr an den Beratungsdienstleistungen. Der Verwaltungsrat der Raiffeisenbank Regio Uzwil hat sich aus diesem Grund dazu entschlossen, das Geschäftsstellennetz grundlegend zu modernisieren und auf die veränderten Bedürfnisse auszurichten. *





Name, Programm & Versprechen

Ist «my bank» auch Ihre Bank?

Die Raiffeisenbank Regio Uzwil wird in den kommenden Jahren **alle vier Geschäftsstellen einer grundlegenden Modernisierung unterziehen**. Die Bezeichnung für dieses Projekt – «my bank» – widerspiegelt dabei nicht nur eine «Namensgebung», sondern ist Vision und Programm zugleich. Und dies aus den folgenden Gründen:

1. Die Raiffeisenbank Regio Uzwil **gehört ihren 10'602 Mitgliedern** tatsächlich.
2. Ihre Bank finden Sie fast vor Ihrer Haustüre. Keine andere Bank ist so nahe bei Ihnen. Keine andere Bank pflegt und unterstützt das gesellschaftliche Leben so stark wie wir. Gerade auch zu Zeiten von Corona durch Unterstützungsmassnahmen bei lokalen KMU.
3. Bezüglich Modernisierung unserer Bank haben wir sehr genau zugesehen und zugehört. «my bank» kommt zwar in einem anderen Kleid daher. Aber jede Dienstleistung, welche wir in den vergangenen Jahren erbracht haben, **werden wir auch in Zukunft für Sie erbringen**. Im Besonderen gilt dies auch für die bediente und begleitete Abwicklung von Bargeldtransaktionen.
4. Wie Sie wissen, haben sich die Bargeldtransaktionen an unseren Schaltern in den vergangenen Jahren beinahe halbiert. Die frei gewordenen Kapazitäten möchten wir **in unsere Beratung investieren**. Durch die Modernisierung schaffen wir dafür die besten Rahmenbedingungen.
5. «my bank» (in englischer Sprache) steht im Zeichen von **Modernität, Offenheit und Mut**. Ganz so, wie Sie unsere Bank kennen. «my bank» wird von **Alt und Jung** verstanden. **Überall**. Bei uns und auf der ganzen Welt.
6. Aber auch für das **Personal** ist «my bank» ein starkes Symbol. 14 von 40 Mitarbeitenden sind in verschiedenen Funktionen in das Modernisierungsprojekt eingebunden. *

Hat die Bank der Zukunft keinen Schalter mehr?

Auf dem Weg zur Beratungsbank

Die Geschäftsstellen der Raiffeisenbank Regio Uzwil werden auch künftig zentrale Anlaufstellen für die Bedürfnisse der Bankkundschaft aller Altersklassen sein. Kundschaft und Beratungsperson bahnen ihre Kontakte dabei jedoch vorgängig meist telefonisch, per E-Mail oder Chat an. Der eigentliche «Schalter» wird zum Empfangsdesk umfunktioniert. Dort, wo der Gastgeber / die Gastgeberin die Gäste herzlich willkommen heisst, werden nicht mehr fremde Währungen den Besitzer wechseln und Bargeld vorgezählt. Sondern die Beratungsperson wird von der ersten Minute des Kontakts an seiner/ihrer Funktion als «Beratende/Beratender» gerecht, indem dem Besucher / der Besucherin die richtigen Fragen gestellt und ihm / ihr geholfen wird, schnell und unkompliziert eine Antwort auf die finanziellen Fragestellungen zu finden und die entsprechenden Bedürfnisse zu befriedigen.

Die Mitarbeitenden der Raiffeisenbank Regio Uzwil werden auf die laufenden Veränderungen in ihren Berufsbildern stetig vorbereitet. Dies in Form interner und externer Weiterbildungen, Workshops und zeitgerechter Information. Die Aufgaben des Beraters / der Beraterin einer Bank werden noch vielfältiger und anspruchsvoller werden.

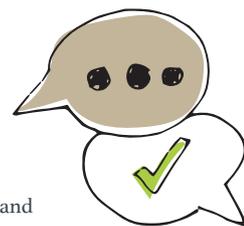
Selbst wenn an den neuen «Empfangsdesks» in den modernisierten Geschäftsstellen der Raiffeisenbank Regio Uzwil dereinst kein Bargeld mehr ein- oder ausbezahlt wird, so werden Kundinnen und Kunden dennoch auch künftig noch die Möglichkeit erhalten, Bargeld bedient und begleitet zu beziehen oder einzubezahlen – genau so wie es sich der Kunde / die Kundin eben wünscht. *

«my bank»: Die Etappen

Von der Idee zur Realisierung

Seit den ersten intensiven Diskussionen im Verwaltungsrat über die veränderten Kundenbedürfnisse und dem markanten Rückgang der Bargeldtransaktionen ist einige Zeit verstrichen. Nun sind die Bewilligungsverfahren für den Umbau der Geschäftsstelle Oberbüren angelaufen. Die nachfolgende Übersicht erlaubt einen Einblick in die wichtigsten Etappen von «my bank»:

2016/18	Analysen zu den Geschäftsstellen der Bank
2018/19	Mitgliederinformation an Generalversammlung
ab 2018	regelmässige Kundeninformation via Newsletter
2019	Besichtigung diverser Banken in der Schweiz und angrenzendem Ausland
2019	Architekturwettbewerb mit Gewinnerteam Tom Munz Architekten, St.Gallen
2020	Projektstart
2020	Kundenbefragung
2021	Baueingabe
Q2/2021	Start Umbau Geschäftsstelle Oberbüren
ff	Umbau weitere Standorte



Mit dem Jahreswechsel nimmt das Projekt «my bank» an Fahrt auf. Durch die Baueingabe noch vor Jahresende hat die Bank einen wichtigen Meilenstein erreicht. Seit Kurzem zeugen Visiere vom Fortschritt der Pläne. Der Verwaltungsrat der Raiffeisenbank Regio Uzwil freut sich, mit den geplanten Investitionen ein deutliches Bekenntnis zum juristischen Sitz der Bank auszusprechen. *

