

Raiffeisenbank Straubing: Weg mit dem klassischen Filialkonzept!

Schwerpunkt: Filialtechnologie

Die Raiffeisenbank Straubing hat sich vom Bild des herkömmlichen Filialkonzepts komplett gelöst. In ihrer Geschäftsstellenstrategie gibt es eine klare Trennung zwischen Finanzzentren (für Beratungen) und Servicepunkten (für Serviceanliegen) – sowohl inhaltlich als auch örtlich.

*von Rainer Haas, Vorstandsvorsitzender
Raiffeisenbank Straubing eG*

Denn wir sind der Überzeugung, dass stationäre Anlaufpunkte nur dann eine Zukunft haben werden, wenn sie eine Relevanz für den Kunden und seine Anforderungen haben. Es wird für uns Banken in Zukunft nicht mehr sinnvoll umsetzbar sein, Hygiene-Themen wie Serviceanliegen in einer herkömmlichen Filiale vor Ort abzuwickeln. Die Bankenbranche muss sich modernisieren und für hybride Kunden hybride Lösungen bereitstellen.



Rainer Haas, Vorstandsvorsitzender Raiffeisenbank
Straubing

Quelle: Raiffeisenbank Straubing

“ *Unser Bankkonzept basiert auf der klaren Trennung von Service und Beratung, um den komfortabelsten Zugang zu den relevanten Lösungen zu bieten.* ”

Für die täglichen Bankgeschäfte stehen an verschiedenen Standorten unsere komplett autarken Servicepunkte zur Verfügung. Diese sind in modularer Bauweise entworfen und bieten Funktionen wie Bargeldein- und -auszahlungen, Münzrollen, Wertschließfächer und unseren Live Service in einer Umgebung mit höchsten Sicherheitsstandards. Dieses Konzept ist in unserer Region einzigartig und soll den Weg in die Zukunft des Bankings weisen.

Live Service – eine Videosteile innerhalb des Servicepunkts

Der **Live Service** (<http://www.bank.de/liveservice>) ist eine Videosteile innerhalb des Servicepunkts und fungiert als digitales Pendant zum traditionellen Bankschalter, womit er die Interaktionsmöglichkeiten zwischen Kunde und Bank enorm erweitert. So können wir dem Kunden Service von Montag bis Freitag von 8 bis 18 Uhr bieten.

“ *Die Besonderheit liegt in der diskreten, barrierefreien Kabine, in der die Kunden den Service nutzen können.* ”

Betrifft ein Kunde diese Kabine, löst ein Bewegungssensor aus, dass automatisch ein Mitarbeiter der Bankenzentrale in Straubing auf dem Bildschirm erscheint. Über diese Videotelefonie können dann Bankgeschäfte wie Überweisungen, Umbuchungen oder Freistellungsaufträge erledigt werden.

Anders gehen wir beim Thema Finanzberatung vor. Der durchschnittliche Kunde nimmt eine Beratungsleistung pro Jahr in Anspruch. Diese individuellen Finanzberatungen in den Bereichen Immobilien, Vermögensmanagement, Firmenkundenbetreuung und Versicherungen finden in unseren modernen Finanzzentren in Straubing und Bogen statt. Hier profitieren unsere Kunden von der Fachkompetenz unserer Berater und können sich in ihren Finanzanliegen unterstützen lassen. Bei der Ausarbeitung unseres neuen Konzepts haben wir bei der Raiffeisenbank Straubing großen Wert darauf gelegt, den

Kunden den bestmöglichen Zugang zu unseren Leistungen zu ermöglichen. Deshalb wurden die Standorte unserer Finanzzentren so gewählt, dass sie von unseren Kunden in 20 Minuten Fahrzeit zu erreichen sind.

Flexibilität und Effizienz im Servicebereich

Durch diese klare Aufteilung schaffen wir Flexibilität und Effizienz im Servicebereich sowie Qualität und Diskretion in der Beratung. So verbinden wir die Vorteile klassischer Bankdienstleistungen mit den Möglichkeiten der digitalen Welt und bieten ein modernes, ganzheitliches Kundenerlebnis.

Um sich von rein digitalen Wettbewerbern abzuheben, setzen einige Banken auf neue Filialkonzepte. Ein Beispiel ist das **„Smoney“-Konzept der Stadt-Sparkasse Düsseldorf** (<https://www.sskduesseldorf.de/de/home/privatkunden/junge-leute.html>), das gezielt auf junge Kunden ausgerichtet ist. Diese Filiale kombiniert digitale und physische Elemente und bietet eine moderne, lockere Atmosphäre, die auf die Bedürfnisse junger Menschen abgestimmt ist.

Der Ansatz bei uns: Die Bedürfnisse unserer Kunden stehen bei uns an erster Stelle. Unser Ziel ist es, ihnen die bestmögliche Verfügbarkeit aller relevanten Services direkt vor Ort zu bieten. Dafür setzen wir auf modular gestaltete Servicepunkte, die optimal auf ihre alltäglichen Anforderungen abgestimmt sind. Die Servicepunkte sind Stand-alone-Lösungen, die innerhalb eines Tages aufgebaut sind. Sie sind in verschiedenen Größen verfügbar und bieten je nach Standort unterschiedliche Dienstleistungen an: In der Version „Servicepunkt S“ ist rein ein Geldautomat vorgehalten, in der Version „Servicepunkt XL“ dann zusätzliche Leistungen wie der Live Service, Bargeldein- und -auszahlung, Münzrollen oder auch Wertschließfächer.

Autor Rainer Haas, Vorstandsvorsitzender Raiffeisenbank Straubing



Rainer Haas ist Vorstandsvorsitzender der Raiffeisenbank Straubing ([Website \(https://www.raiffeisenbank-straubing.de/startseite.html\)](https://www.raiffeisenbank-straubing.de/startseite.html)). Nach Stationen bei Sparkassen, einem regionalen Wirtschaftsverband sowie einem Softwareunternehmen ist Haas seit 2011 bei der Raiffeisenbank Straubing als Vorstandsvorsitzender tätig.

“ *Eine Besonderheit dieser Wertschließfächer ist, dass sie für Kunden rund um die Uhr zugänglich sind.*”

Dieses flexible Konzept ermöglicht es der Bank, flächendeckend präsent zu sein und den Kunden genau die Services anzubieten, die sie gerade benötigen.

Sicherheitsausstattung mit stahlarmiertem Beton und modernster Überwachungstechnologie

Hervorzuheben ist auch die fortschrittliche Sicherheitsausstattung, die durch den Einsatz von stahlarmiertem Beton und modernster Überwachungstechnologie Risiken wie Automaten Sprengungen effektiv minimiert. Beispielhaft für diese Sicherheitsmaßnahmen sind unsere hochauflösenden Kamerasysteme, eine Alarmanlage mit Fernüberwachung, elektronische Zugangskontrollen und ein Vernebelungssystem. Zudem sorgt ein Zeitverschluss zwischen 24:00 und 05:00 Uhr für zusätzlichen Schutz. Diese Kombination aus Innovation und Sicherheit bietet unseren Kunden ein erstklassiges und gleichzeitig sicheres Erlebnis. Dabei wird ein großer Teil der verbrauchten Energie durch die Photovoltaik-Anlage am Dach des Servicepunktes selbst erzeugt.

Zusätzlich zur innovativen Modulbauweise und ihrer hohen Sicherheit überzeugen die klimatisierten, barrierefreien Pavillons mit einem einheitlichen, modernen Erscheinungsbild und setzen dadurch neue Maßstäbe in der Region.

Transaktionen von hohem Wert – Abschluss einer Hypothek oder die Beantragung eines Kredits – wie wird das gelöst?

Wir sind der Meinung, dass die persönliche Beratung auch langfristig das zentrale Element unseres Bankgeschäfts bleiben wird. Unsere Kunden stehen mit ihren Wünschen und Zielen im Mittelpunkt und die angebotenen Finanzlösungen orientieren sich an ihren Bedürfnissen. Unsere Finanzzentren sind dafür unsere zentralen Anlaufstellen und stehen für moderne, kundenorientierte Bankdienstleistungen. Hier bündeln wir unsere Beratungskompetenz und bieten unseren Kunden umfassende Lösungen in den Bereichen Immobilien, Vermögensmanagement, Firmenkundenbetreuung und Versicherungen.

In unseren zentral gelegenen Finanzzentren in Bogen und Straubing stehen den Kunden Experten zur Seite, die sich auf Ihre spezifischen Bedürfnisse konzentrieren. Neben persönlicher Beratung vor Ort bieten wir auch flexible Alternativen wie Web-Beratungen oder telefonische Beratungen an.

Durch die Struktur unserer Banking-Konzepts können eine individuelle Beratung und ein effizienter Service auch in Zukunft gewährleistet werden.

Welche Technologien werden in Filialen Einzug halten?

In der Filiale der Zukunft wird Technologie eine zentrale Rolle spielen. Die Raiffeisenbank Straubing setzt auf zukunftsweisende Ansätze wie KI-gestützte Tools und interaktive Terminals wie unseren Live-Service mit seiner modernen Übersetzungstechnologie. Weiterhin kann dieser für fallabschließende Prozesse genutzt werden kann, da auch Unterschriften an der Stele erfasst werden können.

Zukünftig können wir uns auch **KI-gestützte Kommunikation** vorstellen. Dadurch besteht die Möglichkeit, das Service-Angebot rund um die Uhr für Kunden zugänglich zu machen, indem beispielsweise Avatare zur Interaktion außerhalb der regulären Servicezeiten eingesetzt werden.

Doch bei all dem technologischen Fortschritt bleibt eines unverändert: der Mensch im Mittelpunkt. Persönliche Beratung und individuelle Betreuung werden auch in einer digitalen Welt unser Markenzeichen bleiben.

Mit der Verbindung von regionaler Verwurzelung und innovativen Konzepten wollen wir als Raiffeisenbank Straubing zeigen, wie Filialen auch in Zukunft relevant und erfolgreich bleiben können.

Rainer Haas, Raiffeisenbank Straubing eG/dk ■

Sie finden diesen Artikel im Internet auf der Website:

<https://itfm.link/220094>

