



12. Oktober 2023

# 12. Heidelberger Erfolgsimpulse



## Meine Person

### Christian Zilch

- Prokurist, Bereichsleiter Vertrieb und Personal
- Verantwortlich für die Bereiche Privatkundengeschäft, Onlinebank, Beratungcenter, Vertriebssteuerung, Marketing und Personalmanagement
- Im Team Meine Bank seit 1999



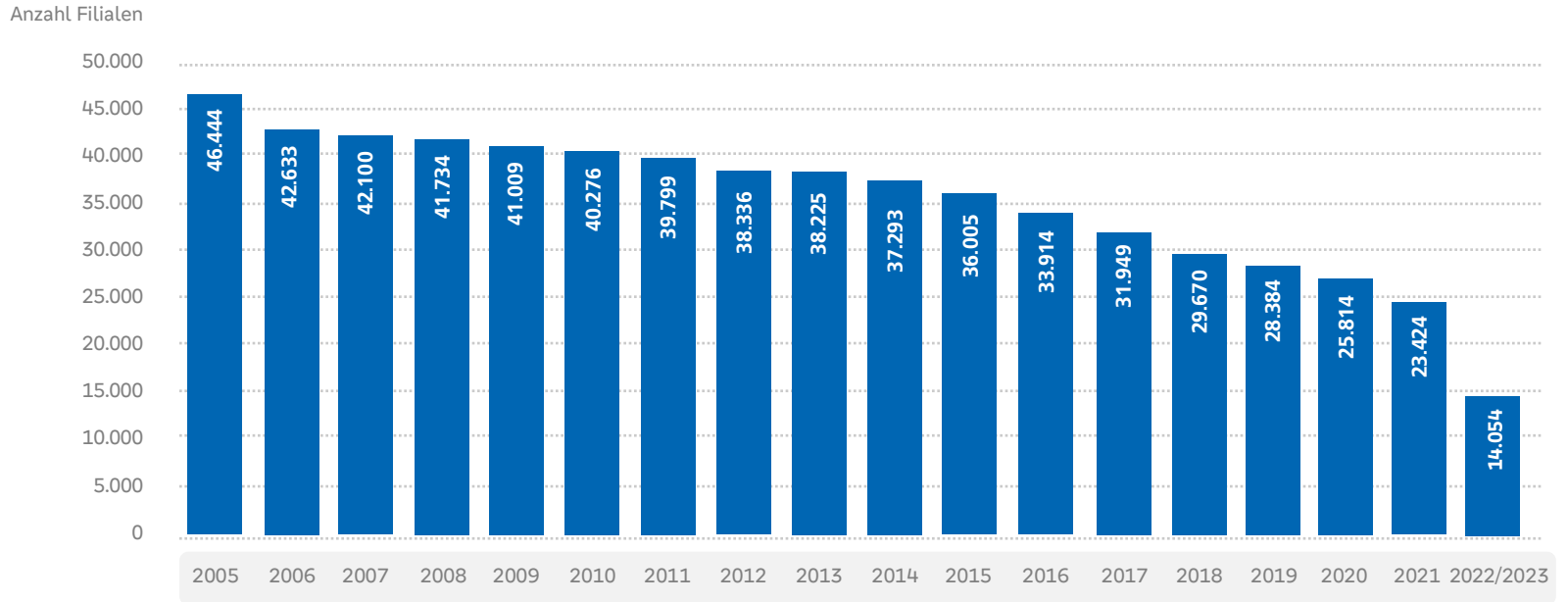
## Impuls für heute

Eine Bank geht neue Wege, schließt Ihre Filialen, schafft das Bargeld-Handling weitgehend ab und gewinnt 20.000 neue Kunden – welche **Strategie** dahintersteht und welche besonderen **Erfahrungen** mit den teilweise gravierenden Entscheidungen gemacht wurden, das wird thematisiert.

”

# Die Ausgangssituation

Der Finanzmarkt - Anzahl der Bankfilialen in Deutschland

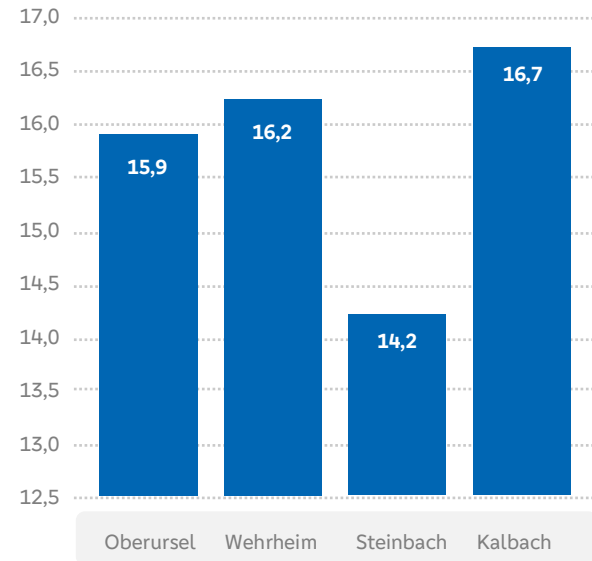


## Die Ausgangssituation

Entwicklung der Filiale bei Meine Bank

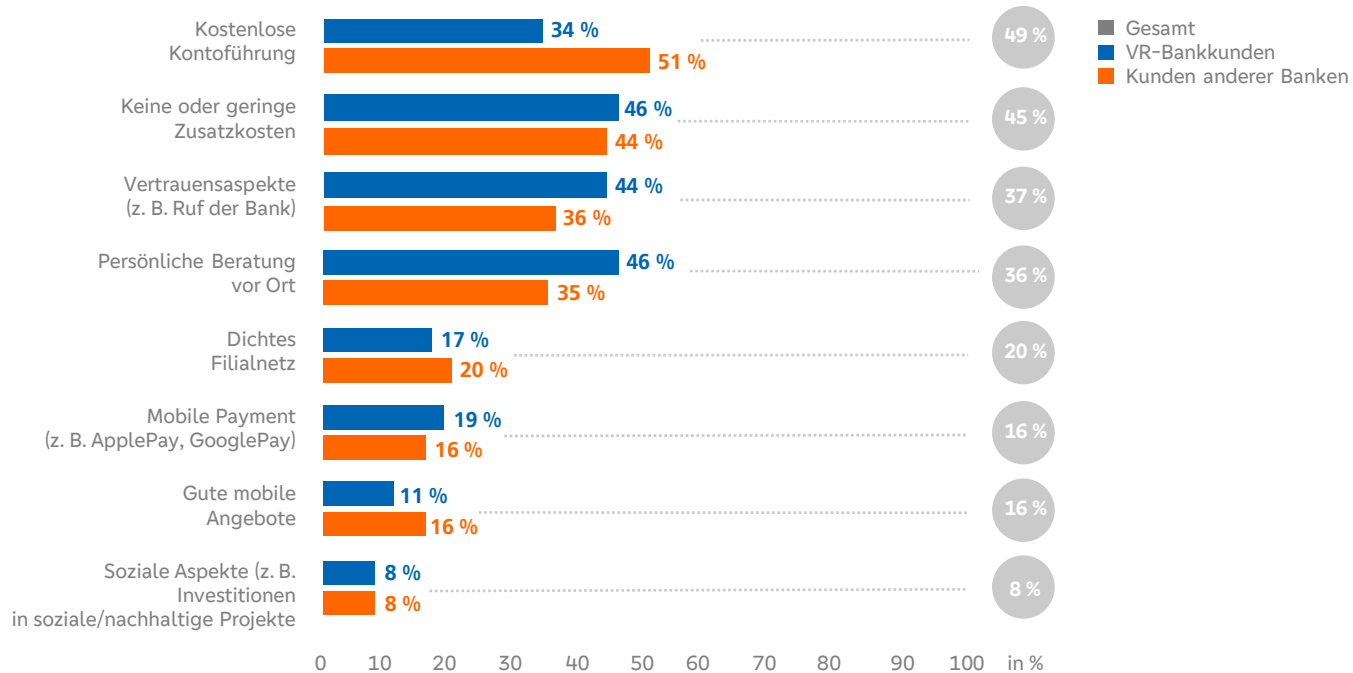
- Vier Filialen im Betrieb
- Im Durchschnitt betraten zwei Kunden pro Stunde eine unserer Filialen\*
- Auch in Sachen Bargeld spiegelte sich dieses Kundenverhalten wider

Anzahl Besucher pro Tag



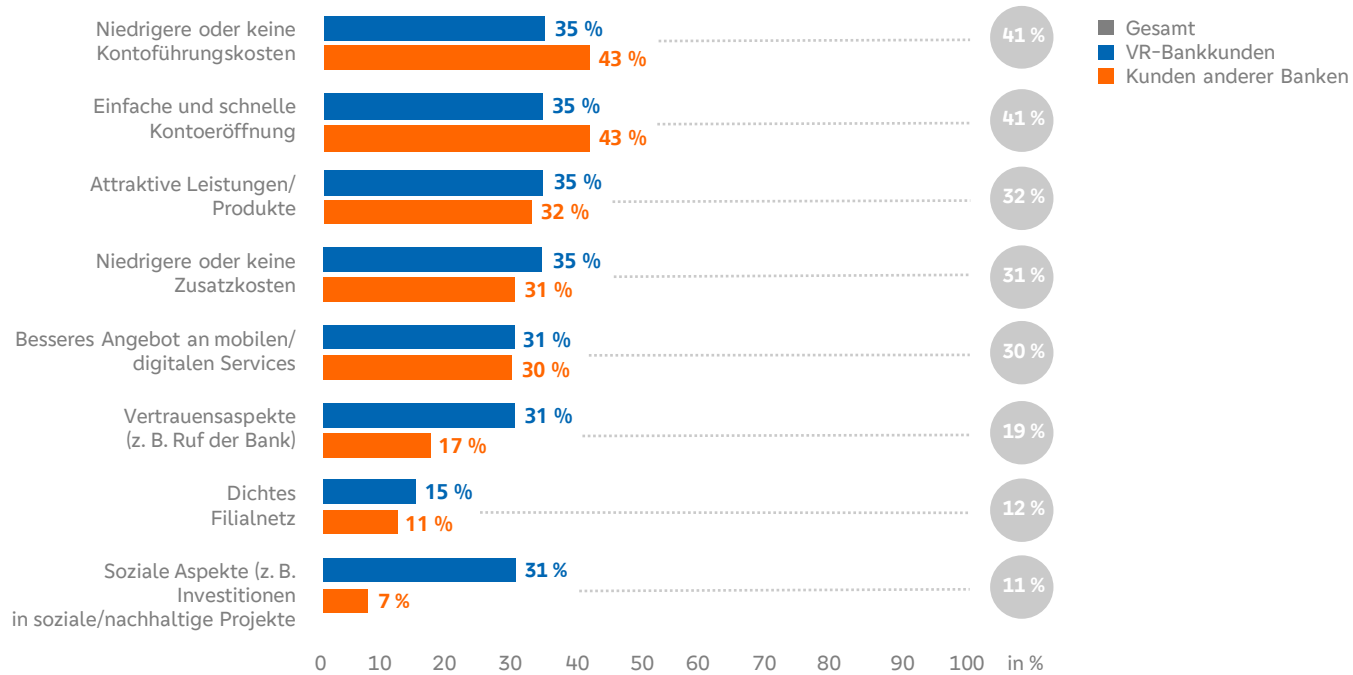
# Die Ausgangssituation

Was ist den Kunden bei der Bankwahl wichtig?



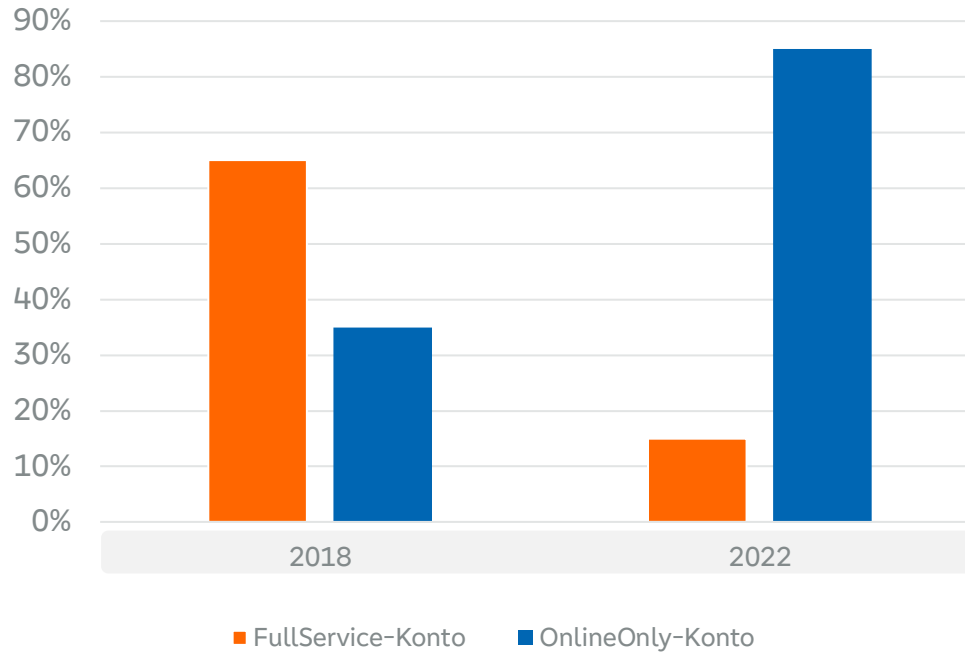
# Die Ausgangssituation

Was ist den Kunden bei einem Konto- oder Bankenwechsel wichtig?



## Die Ausgangssituation

Entwicklung Kontomodelle bei Meine Bank





## Das Ziel

Eine Onlinebank mit Beratungsmöglichkeiten und einem attraktiven Produktangebot

- **Schließung der Filialen** und somit Einstellung des Filialbetriebs.
- **In einem neuen Beratungscenter** alle Kräfte und Kompetenzen an einem Standort bündeln: für umfassende, maßgeschneiderte Beratung zu allen Fragen rund um Geld- und Vermögensanlagen, Wertpapiergeschäft, Immobilien, Privatfinanzierung, Vorsorge fürs Alter und Versicherungen.
- **Individuelle kostenfreie Beratung** ob vor Ort, digital oder telefonisch somit Ansprache aller Kunden in Deutschland.
- **Ausbau der Onlinebank** mit attraktiven Produkten und einer Ansprache an unsere Kunden bundesweit.

# Die Filialschließung

## Schlagzeilen



### Wenn die letzte Bankfiliale schließt

Stand: 14.10.2022 15:12 Uhr Von Ursula Mayer, hr

**Deutsche Banken dünnen ihr Filialnetz seit Jahren aus. Eine Genossenschaftsbank im Taunus geht noch weiter und schließt auf einen Schlag sämtliche Standorte. Doch es gibt auch alternative Wege.**

Finanz- scene

Keine Filialen, keine Firmenkunden: Raiffeisenbank wagt Revolution

Die Raiffeisenbank Hochtaunus verabschiedet sich von der Versorgung mit Bargeld und schließt vier Standorte. Ist das erst der Anfang?

Es wird ernst: Kein Bargeld mehr in erster Bank – Filialen dicht

8. October 2022

## Süddeutsche Zeitung

## Geldversorgung

## Erstmals macht eine Bank alle Filialen dicht

## Die Veränderungen im Detail

### Beratungscenter



Der Aufbau eines **Beratungscenters** am Standort Bad Homburg. Unsere Berater ermöglichen unseren Kunden eine **individuelle** und **kostenfreie Beratung**. Ein modernes Ambiente mit guter Erreichbarkeit, kostenfreien Parkmöglichkeiten und barrierefreien Zugang steht unseren Kunden ebenfalls zur Verfügung.

Wer nicht am Standort Bad Homburg beraten werden möchte, kann unsere Beratung **per Telefon** oder **Video** in Anspruch nehmen.

Wo auch immer sich unsere Kunden aufhalten, wir sind für sie da.



Lernen Sie Ihr  
Beratungscenter  
kennen

## Die Veränderungen im Detail

Onlinebank, OnlineOnly-Konto



Mit unserer Onlinebank bieten wir unseren Kunden ein Kontomodell **ohne Kontoführungsgebühren** und **ohne versteckte Kosten**.

Dabei profitieren unsere Kunden von einem **24/7-Banking in der Online-Filiale**. Verbunden mit Onlinebanking können unsere Kunden Onlinetools wie MeinInvest oder easyCredit nutzen.

Ergänzt wird unser Onlinekonto mit der **Mastercard® DirectCard** - die gibt es einfach so dazu. **Weltweit Geld abheben** zu können – und das 52-mal pro Jahr –, ist ein weiterer Vorteil.



## Die Veränderungen im Detail

Onlinebank, Tagesgeld Plus



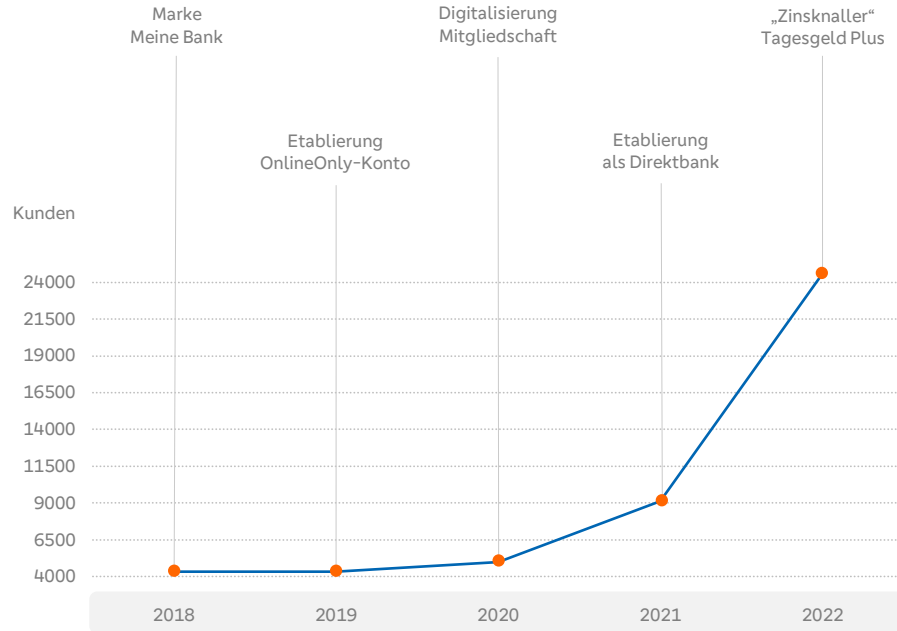
Mit unserem **Tagesgeld Plus** haben wir schnell auf die **Zinswende** reagiert. Am 7. November 2022 sind wir mit unserem Tagesgeld Plus online gegangen und lagen mit unserem Zinsangebot auf Platz 1 in Deutschland.

Unser Tagesgeld Plus lässt sich online **in 7 Minuten** eröffnen.



# Unsere Erfolge

## Onlinebank



## Unsere Erfolge

Onlinebank, Tagesgeld Plus

> **Angebot von 1,5 % für Tagesgeld**

# Raiffeisenbank im Hochtaunus gewinnt in 3 Wochen 10.000 Kunden

Die Raiffeisenbank im Hochtaunus gewinnt in 3 Wochen 10.000 Kunden. Sie schließt alle Filialen, und bietet 1,5 % Zinsen aufs Tagesgeld.

## 1,5 Prozent Zinsen für Tagesgeld

Anstieg der Sparzinsen nimmt Fahrt auf / Raiffeisenbank aus Bad Homburg lockt mit bundesweitem Angebot

**TAGESGELD-KNALLER**

# Erste deutsche Bank bietet bundesweit 1,5 Prozent Zinsen!

**Die besten Banken für Ihr Tagesgeld**

(Bloomberg) -- Die Raiffeisenbank im Hochtaunus eG, mit einer Bilanzsumme von 1 Milliarde Euro eine der kleineren Banken in Deutschland, hat mit einem üppigen Zinsangebot für Tagesgeld innerhalb von nur drei Wochen rund 10.000 Kunden gewonnen. Das erfuhr Bloomberg von dem Institut.

## Unsere Erfolge

### Eröffnung unseres Beratungscenters

- Reibungsloser Übergang von der Filialschließung zum neuen Beratungscenter
- Eröffnungsfeier im Frühling 2023
- Führungen und persönliche Gespräche im Beratungscenter
- Vorstellung der Verbundpartner





## Lessons Learned

- Etablierung von neuen Marken braucht Zeit
- Sichtbarkeit bei Kunden
- Geschwindigkeit bei Produkteinführung ist extrem wichtig
- Cross Selling Maßnahmen
- Mitarbeiter müssen die neuen Wege mitgehen und sich auf neue Situationen einstellen

## Die Zukunft

### > Investoren- und Projektfinanzierung

Die überregionale und professionelle gewerbliche Immobilienfinanzierung gehört zu unseren Kernkompetenzen.

### > Onlinebank

Bei unseren attraktiven Online- Produkten ist bundesweit für jeden etwas dabei.

### > Beratungscenter

Individuelle Beratung: digital, telefonisch oder persönlich.

# Unser Fundament

Tradition und Fortschritt, Sicherheit und Neugierde,  
regional und digital



**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit**