

# RAIFFEISEN (ER)LEBEN

Erfahren Sie mehr über uns,  
unsere Mitarbeitenden und unsere Mitglieder

**CHUNDU-MAGAZIN**  
**RAIFFEISEN MISCHABEL-MATTERHORN**

# Zäh Jahr Raiffeisenbank Mischabel-Matterhorn!

2005 entschlossen sich die vier Raiffeisenbanken Nikolai-Zermatt, Visperten, Saas-Grund und Saas-Fee, gemeinsam in die Zukunft zu gehen. Nach zehn Jahren blicken wir auf diesen richtungsweisenden Entscheid zurück.



Karlheinz Fux, Vorsitzender der Bankleitung

Im Jahr 2005 heirateten nicht nur Prinz Charles und Camilla Parker Bowles. Nein, auch unsere vier regionalen Raiffeisenbanken bildeten ab diesem Jahr eine neue Zweckgemeinschaft. Die Motivation des Zusammenschlusses lag darin, unsere genossenschaftlich organisierte Bank für die Zukunft zu rüsten und gleichzeitig die Kundennähe aufrechtzuerhalten. Dass sich die Bank gut entwickelt hat, ist an den wichtigsten wirtschaftlichen Kennzahlen (in Schweizer Franken) ersichtlich:

|                         | 01.01.2005 | 01.01.2015 |
|-------------------------|------------|------------|
| <b>Bilanzsumme</b>      | 0.94 Mia.  | 1.62 Mia.  |
| <b>Ausleihungen</b>     | 0.86 Mia.  | 1.49 Mia.  |
| <b>Kundengelder</b>     | 0.70 Mia.  | 1.08 Mia.  |
| <b>Betriebsertrag</b>   | 16.42 Mio. | 21.67 Mio. |
| <b>Geschäftsaufwand</b> | 8.42 Mio.  | 11.01 Mio. |
| <b>Bruttogewinn</b>     | 8.00 Mio.  | 10.66 Mio. |
| <b>Steuern</b>          | 0.98 Mio.  | 1.80 Mio.  |

Die Bank ist also auch für die Zukunft gewappnet. Doch wie sieht es mit der Kundennähe aus? Die regulatorischen Entwicklungen in den letzten Jahren haben es unserer Bank

nicht einfach gemacht. Immer mehr Abklärungen und Formulare sind notwendig, damit eine Kundenbeziehung eröffnet werden kann. Auch die Raiffeisenbank Mischabel-Matterhorn konnte sich diesem Trend nicht verschliessen. Leider! Der Anstieg von Regularien hat Auswirkungen auf die Kundennähe. Mehrere Male am Tag wird unseren Mitarbeitenden kommuniziert, dass Raiffeisen nicht mehr Raiffeisen ist. Das stimmt auch. Wäre es anders, hätte sich unser Finanzinstitut nicht weiterentwickelt. Denn wie heisst es so schön: Stehen bleiben bedeutet Rückschritt. Die Raiffeisenbank Mischabel-Matterhorn hat sich vorwärts bewegt. Damit aber die Kundennähe erhalten bleibt, haben wir uns auf verschiedenen Gebieten weiterentwickelt:

Unter der Bild- oder Wortmarke «Erlebnisbank» setzen wir uns für viele Anlässe in der Region ein. Neben der lokalen Unterstützung von Sport- und Kulturorganisationen ermöglichen wir unseren Kunden schöne Momente gemeinsam mit ihrer Bank. Die bisherige Aufrechterhaltung aller Bankstellen zeigt ebenfalls, dass uns die Kundennähe zehn Jahre später immer noch sehr wichtig ist. Auch die Einführung des virtuellen Schalters ausserhalb der Schalteröffnungszeiten zielt auf den persönlichen Kundenkontakt. Die Investitionen in die Weiterbildung unserer Berater/innen dürfen nicht vergessen werden: Dank eines grösseren Wissens können unsere Kunden noch besser und individueller beraten werden. Eine bessere Beratung führt zu einer grösser gelebten Kundennähe.

Raiffeisen ist nicht mehr Raiffeisen! Die heutige Raiffeisenbank ist modern, professionell und immer noch kundennah. Mit Hilfe unserer Kunden und Mitglieder werden wir dies auch in zehn Jahren sein.

**Karlheinz Fux**  
Vorsitzender der Bankleitung

# Fragerunde Embd

Aufgrund verschiedener Rückmeldungen aus der letztjährigen Kundenumfrage haben die Bankverantwortlichen beschlossen, inskünftig regelmässig Fragerunden in kleinen Bankstellen durchzuführen. Der operativen und strategischen Führung ist die Kundennähe sehr wichtig. Deshalb soll der direkte Kontakt mit den Kunden vor Ort bewusst gepflegt werden.



Im Restaurant Morgenrot in Embd wurde im September 2015 erstmals eine Fragerunde durchgeführt. Die zahlreich erschienenen Mitglieder und Kunden konnten sich aus erster Hand über den aktuellen Geschäftsverlauf und diverse Neuigkeiten der Raiffeisenbank Mischabel-Matterhorn informieren. Verwaltungsrats-Präsident Roger Kalbermatten und der Vorsitzende der Bankleitung Karlheinz Fux betonten bei dieser Gelegenheit die Wichtigkeit der physischen Präsenz der Erlebnisbank auch in kleinen Dörfern des Geschäftskreises. Sie bedankten sich bei den Anwesenden für die Treue zur Bank. Gemeindepräsident Alex Bumann strich die Wichtigkeit der Raiffeisenbank Mischabel-Matterhorn für die Gemeinde Embd hervor. Die Bank bekenne sich zum Dorf, sei ein wertvoller Steuerzahler und unterstütze Vereine und Institutionen vor Ort mit

grosszügigen Sponsoringgeldern und beachtlichen Unterstützungsbeiträgen.

Ein ungezwungener Gedankenaustausch und das gemütliche Beisammensein rundeten die gut besuchte Fragerunde ab. Die Embder Dorfbevölkerung schätzte den sympathischen Anlass und den von der Erlebnisbank offerierten Apéro mit dem kleinen Imbiss.

**Am Mittwoch, 25. November 2015 lädt die Raiffeisenbank Mischabel-Matterhorn um 19.00 Uhr alle Mitglieder und Kunden aus Törbel ins Hotel-Restaurant Weisshorn zur nächsten Fragerunde ein. Die Dorfbevölkerung wird rechtzeitig mit einem Haushaltsmailing informiert.**

# Kundenumfrage

Die Raiffeisenbank Mischabel-Matterhorn arbeitet seit 10 Jahren erfolgreich mit dem EFQM Excellence Modell. Im Jahr 2014 konnte die Bank am ESPRIX Swiss Award for Excellence den Preis im Business Excellence Grundkonzept «Nutzen für Kunden» entgegennehmen. Die Raiffeisenbank Mischabel-Matterhorn hat sich in den letzten Jahren kontinuierlich weiter verbessert.

Ziel der Raiffeisenbank Mischabel-Matterhorn ist es, für die Kunden ein kompetenter und zuverlässiger Partner zu sein. Dank der Treue und dem Vertrauen unserer Kunden konnte die Erlebnisbank in den letzten Jahren das Dienstleistungsangebot kontinuierlich ausbauen und den Kundenkreis deutlich vergrössern. Diese Entwicklung wird konsequent weitergeführt. Aus diesem Grund führt die Raiffeisenbank Mischabel-Matterhorn u.a. seit 2002 alle zwei Jahre eine standardisierte Kundenumfrage durch.

Die Kunden werden jeweils durch Zufallsgenerator bestimmt. Die Umfrage erfolgt anonym.

## Der Fragebogen besteht aus zwei Teilen:

- Wie stellen sich die Kunden ihre Bank in Zukunft vor und was ist für sie wichtig?
- Wie zufrieden sind die Kunden mit den Produkten und Dienstleistungen?

Die durchgeführten Kundenumfragen werden im Anschluss analysiert und festgestellte Verbesserungsbereiche in Angriff genommen. So wurden in den letzten Jahren mehrere Verbesserungen/Projekte lanciert:

- Umbau Bankstellen
- Verbesserung Diskretion am Schalter (Touchboard)
- Ausbau [www.erlebnisbank.ch](http://www.erlebnisbank.ch)
- Fragestunde auf den Bankstellen
- Aufbau virtueller Schalter
- Überprüfung Genossenschaftsversammlung

## Hier die wichtigsten Ergebnisse aus der Kundenumfrage 2014:

**Die Zufriedenheit** wird verstanden als subjektiv wahrgenommene Diskrepanz zwischen erwarteter und erlebter Leistung. Der CSI-Index ist eine Kennzahl zur Entwicklung der Kundenzufriedenheit. Sie ermöglicht eine Ableitung des Handlungsbedarfs. Der CSI-Index hat sich in den letzten Jahren auf einem sehr hohen Wert von über 95% eingependelt.

**Die Kundenzufriedenheit** konnte in den letzten Jahren leicht gesteigert werden und liegt bei über 5.5 (Note). Dies ist auf den weiteren Ausbau der aktiven Kundenbetreuung zurückzuführen. Die Marke Erlebnisbank wurde ebenfalls weiter ausgebaut, was zu einer höheren Kundenzufriedenheit geführt hat.

**Die Weiterempfehlungsrate** ist ein wichtiger Bestandteil der Kundenumfrage. Die Kunden der Raiffeisenbank Mischabel-Matterhorn sind in hohem Mass bereit, die Bank weiterzuempfehlen. Die Beratungsqualität wurde in den letzten Jahren ebenfalls weiter erhöht. Die Rückmeldungen z.B. aus den Pensions- und Kreditberatungen sind sehr positiv. Dies führt zu einer höheren Weiterempfehlungsrate.

Von den im Jahr 2014 zurückerhaltenen Kundenbefragungen haben rund 5% an einen Wechsel gedacht. Der Wert lag zwei Jahre zuvor noch bei über 7%. Grundsätzlich kann festgehalten werden, dass die Preissensitivität der Kunden in den letzten Jahren doch sehr stark zugenommen hat.

## Jahresvergleich

|                         | 2004  | 2006  | 2008  | 2010  | 2012  | 2014  |
|-------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Fragebogen              | 2'246 | 1'884 | 1'931 | 2'550 | 2'550 | 2'550 |
| Rücklauf                | 638   | 455   | 476   | 606   | 609   | 615   |
| Rücklauf in %           | 28,41 | 24,15 | 24,65 | 23,76 | 23,88 | 24,12 |
| CSI                     | 96,77 | 95,99 | 96,64 | 97,22 | 97,24 | 97,61 |
| Zufriedenheit *         | 5,50  | 5,39  | 5,47  | 5,52  | 5,54  | 5,53  |
| Empfehlung in %         | 94,20 | 94,73 | 94,33 | 93,73 | 95,70 | 93,37 |
| An Wechsel gedacht in % | 7,21  | 8,79  | 4,66  | 5,61  | 7,55  | 5,04  |

## Kunden nach Alter

|                         | 14 - 17 | 18 - 24 | 25 - 34 | 35 - 54 | 55 - 64 | ab 65 |
|-------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|-------|
| Anzahl Fragebogen       | 30      | 45      | 74      | 213     | 144     | 95    |
| CSI in %                | 96,55   | 98,35   | 96,09   | 96,63   | 97,85   | 98,66 |
| Zufriedenheit *         | 5,63    | 5,55    | 5,38    | 5,49    | 5,59    | 5,62  |
| Empfehlung in %         | 96,67   | 97,78   | 94,59   | 94,84   | 97,22   | 91,58 |
| An Wechsel gedacht in % | 3,33    | 0,00    | 6,76    | 7,98    | 0,69    | 5,26  |

## Wichtigkeit Gesamt \*

|   |      |
|---|------|
| Diskretion in jeder Situation absolut gewahrt | 5,77 |
| Anliegen und Wünsche ernst nehmen             | 5,77 |
| Mitarbeitende fachlich gut qualifiziert       | 5,73 |
| Produkte zu fairen Konditionen                | 5,68 |
| Freundlich und zuvorkommend bedient werden    | 5,66 |
| Privatkonto / Sparkonto                       | 5,65 |
| Reklamationen kompetent & zuvorkommend        | 5,58 |
| Telefonische Auskünfte freundlich & kompetent | 5,54 |

\* Höchstwert: 6,00

# Die Erlebnisbank geht neue digitale Wege!

Anfangs September schaltete die Raiffeisenbank Mischabel-Matterhorn ihre komplett überarbeitete Web-Plattform [www.erlebnisbank.ch](http://www.erlebnisbank.ch) auf. Die Webseite ist neu strukturiert und hat ein zeitgemässes Layout. Auch in Bezug auf Funktionalitäten geht die Erlebnisbank neue Wege. Als eine der ersten Banken der Schweiz bietet sie einen virtuellen Schalter an. So können Kunden auch ausserhalb der ordentlichen Bürozeiten online beraten werden. Die ersten Erfahrungen sind durchwegs positiv, das zusätzliche und benutzerfreundliche Angebot wird sehr geschätzt.

## Neuer Webauftritt

Regelmässigen Nutzern der Dienstleistungen auf [www.erlebnisbank.ch](http://www.erlebnisbank.ch) ist es bereits aufgefallen: Seit anfangs September erscheint der Webauftritt der Raiffeisenbank Mischabel-Matterhorn in neuem Glanz. Der digitale Auftritt der Erlebnisbank überrascht mit einem neuen, zeitgemässen Design und einer einfachen, übersichtlichen Navigation. Die Besucher finden sich schnell zurecht, die gesuchten Informationen werden rasch aufgelistet. Neben Mitteilungen rund um die Bank gibt es auch neue Funktionen zu entdecken. Die Filme des bankeigenen Youtube-Kanals «erlebnisbankTV» sind direkt auf der Webseite integriert. Auch die 2014 eröffnete Raiffeisen Arena kann über die neue Plattform virtuell besucht und reserviert werden.

## Virtueller Schalter

Absolute Neuheit ist der virtuelle Schalter. Via Text- oder Videochat können Kunden ausserhalb der Schalteröffnungszeiten mit der Raiffeisenbank Mischabel-Matterhorn in persönlichen Dialog treten. Mit einem aktuellen Browser kann die Chat-Funktion direkt und ohne Installation einer

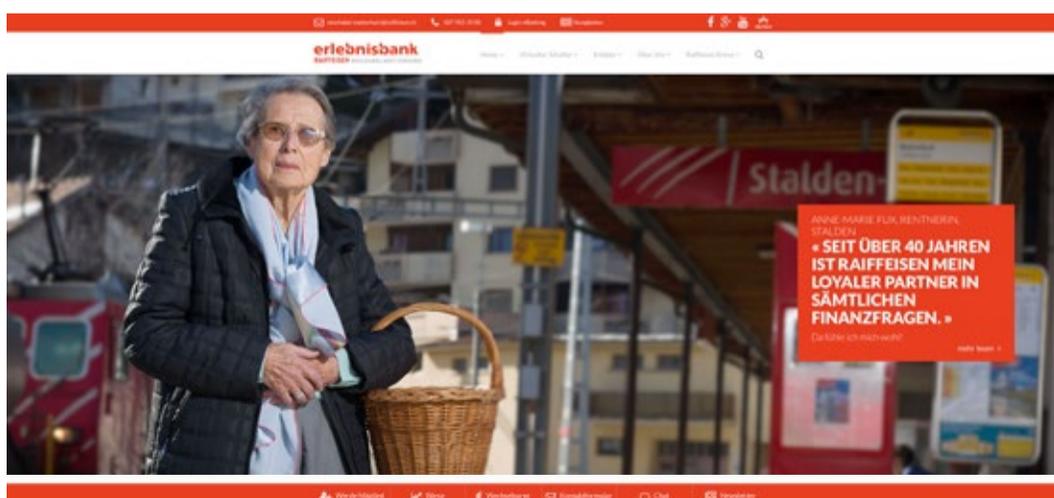
Software genutzt werden. Der virtuelle Schalter ist montags bis freitags von 18.00 - 20.00 Uhr geöffnet. Die Raiffeisenbank Mischabel-Matterhorn freut sich auf die digitale Begegnung mit ihren Kunden.

## Digitales Erlebnis

Bereits das Stöbern auf der neuen Webseite macht Spass und wird zum digitalen Erlebnis. Neben Filmbeiträgen findet man Fotos und Informationen zu verschiedenen Anlässen der Raiffeisenbank Mischabel-Matterhorn. Zudem profitieren Kunden von professionellen Beratungsdienstleistungen. Alle Raiffeisen- und Erlebnisbank-Vorteile gibt's auf [www.erlebnisbank.ch](http://www.erlebnisbank.ch).

Selbstverständlich stehen in den Bankfilialen die Berater weiterhin für ein persönliches Gespräch zur Verfügung. Terminanfragen können einfach und schnell über die neue Webseite vorgenommen werden.

Es gibt einiges zu entdecken! Ein Besuch auf [www.erlebnisbank.ch](http://www.erlebnisbank.ch) lohnt sich!



# Umbau Stalden

Die Raiffeisenbank in Stalden erstrahlt in neuem Glanz. Die Bankfiliale in Stalden wurde wegen anstehenden Renovationsarbeiten und dem Wunsch nach mehr Diskretion für die Kunden umgebaut und den heutigen Anforderungen angepasst.



## Ausbildungsraum ohne Nutzung

Nach Eröffnung des Multimedia-Raums «Raiffeisen Arena» in St. Niklaus im letzten Jahr finden alle internen und externen Schulungen in diesen Räumlichkeiten statt. Der alte Schulungsraum in Stalden wurde somit überflüssig. Wegen der stetig steigenden Mitarbeiterzahlen stieg aber der Bedarf nach zusätzlichen Arbeitsplätzen. So bot sich eine Umnutzung der Regionalbankstelle an.

## Begegnungs-, Ruhe- und Arbeitszonen

Das Konzept wurde von Mathias Elsig von der Firma wohnu.ch erstellt. Die Projektleitung seitens der Raiffeisenbank oblag Marco Decurtins. Gemeinsam entstand ein Projekt mit der Idee, verschiedene Zonen zu schaffen. Nicht nur der Kundennutzen sollte erhöht werden, auch die Mitarbeitenden sollen sich wohlfühlen und gerne zur Arbeit kommen. Aus diesem Grund wurde vorgängig eine Bedürfnisanalyse durchgeführt.

Heute stehen nun neben modernen Beratungszimmern, einem grosszügigen Schalterbereich sowie hellen und geräumigen Büroräumen auch ein «Think-Room» für die Mitarbeitenden oder verschiedene Kinder- und Unterhaltungsecken für die Kunden zur Verfügung.

## Einmalig und exemplarisch

Mathias Elsig, externer Begleiter und Vater des Konzeptes, ist zufrieden mit der Umsetzung. «Unsere Region steht für einmalige Naturerlebnisse. In der freien Natur fühlen wir uns am wohlsten. Da man aber die Bank schlecht in die freie Natur verlegen kann, haben wir versucht, so viel Natur wie möglich in die Bank zu verlegen», erklärt Elsig. Neben vielen einheimischen Materialien finden sich auch Baumstämme und Wasserspiele in den Büros und in der Schalterhalle. Ein einmaliges Erlebnis! Überzeugen Sie sich vor Ort und besuchen Sie die Raiffeisenbank in Stalden! Weitere Bilder unter: [erlebnisbank.ch](http://erlebnisbank.ch)

# Comics – Die letzten Jahre etwas anders dargestellt

In den zehn Jahren seit der Fusion zur Raiffeisenbank Mischabel-Matterhorn ist einiges passiert. Einige Highlights werden hier in spezieller Form wiedergegeben.

**2005** – Seit dem Zusammenschluss der Raiffeisenbanken Saas-Fee, Saas-Grund, Vispताल und Nikolai-Zermatt zur Raiffeisenbank Mischabel-Matterhorn sind bereits 10 Jahre vergangen. Grund genug, mit einer Cartoon-Serie einen Blick zurückzuwerfen.



**2008** – Die Raiffeisenbank Mischabel-Matterhorn darf ihr 10'000. Mitglied willkommen heissen. Die Erlebnisbank entwickelt sich weiterhin sehr gut - eine wahre Erfolgsgeschichte!



**2010** – Herausragende Unternehmen streben nach exzellenten Ergebnissen. Mit dem EFQM Excellence Modell optimiert die Raiffeisenbank Mischabel-Matterhorn laufend ihre eigene Abwicklungskompetenz und stärkt ihr Kundenbeziehungs-Management. Diverse Auszeichnungen und Preise sind der verdiente Lohn für die permanenten Anstrengungen auf dem Weg zu Business Excellence.



**2011** – Kunden der Raiffeisenbank Mischabel-Matterhorn kommen immer wieder in den Genuss von tollen Events. Ob Kinder oder Senioren - alle Altersgruppen werden regelmässig zu speziellen Anlässen eingeladen, welche unvergleichliche Erlebnisse garantieren.



## Vorinformation neue Genossenschaftsversammlung



Die Raiffeisenbank Mischabel-Matterhorn lädt jeweils alle Mitglieder der Erlebnisbank zur grossen Genossenschaftsversammlung ein. In den vergangenen Jahren erlebten in Täsch oder Saas-Grund jeweils über 2'000 Mitglieder unvergessliche Momente mit toller Unterhaltung, Überraschungen und kulinarischen Höhepunkten.

Nach sieben erfolgreichen Austragungen im wohl grössten Festzelt des Oberwallis wollen die Bankverantwortlichen ab dem kommenden Jahr ein neues GV-Format anbieten und die inzwischen über 12'000 Mitglieder der Raiffeisenbank Mischabel-Matterhorn überraschen und verblüffen.

In der Woche vom 19. – 23. April 2016 findet in der Mehrzweckhalle Stalden an 5 Abenden ein Event der Sonderklasse statt. Rund 400 Mitglieder pro Abend kommen in den Genuss von nationalen und internationalen bekannten Künstlern. Da in der Raiffeisen-Woche verschiedenste Acts aus den Bereichen Comedy, Volksmusik, Musical, Pop und Klassik angeboten werden,

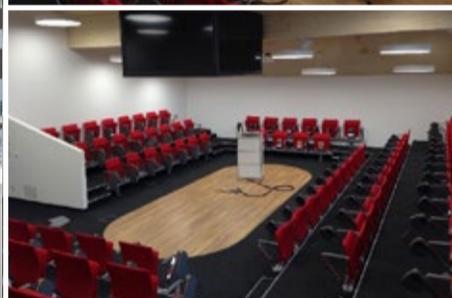
dürfen sich alle Alterskategorien auf ein einmaliges Erlebnis freuen! Ein grosszügiger Apéro wird jeweils die Abende abrunden.

Anfangs 2016 werden alle Genossenschafter der Raiffeisenbank Mischabel-Matterhorn ein persönliches Schreiben mit allen Informationen rund um die neue Raiffeisen-Woche erhalten. Aufgrund der beschränkten Platzzahl ist eine Anmeldung zwingend notwendig.

Die Erlebnisbank freut sich, den Mitgliedern dieses neue GV-Format anzubieten. Merken Sie sich die Woche vom 19. – 23. April 2016 bereits jetzt in Ihrer Agenda vor!

# Raiffeisen Arena – Multimedia-Raum für jedermann

Unsere Bank versucht, auch im Bereich der Infrastruktur stetig mit der Zeit zu gehen. Im Bereich Schulungs-Konferenz- oder Seminarräumlichkeiten können wir mithalten. Wir sind stolz auf unsere Raiffeisen Arena in St. Niklaus – einen multifunktionalen Raum mit modernsten Multimedia-Möglichkeiten. Und das Beste, jeder kann von ihr profitieren.



Die im Jahr 2014 eröffnete Raiffeisen Arena bietet Firmen, Organisationen und Vereinen eine einzigartige Infrastruktur für Vorträge, Seminare und Tagungen aller Art an. Der lichtdurchflutete Raum im Obergeschoss des komplett renovierten Bürokomplexes gleich neben der Raiffeisenbank in St. Niklaus bietet Sitzplätze für 99 Teilnehmer. Modernste Multimedia-Technik mit 4 grossen und höhenverstellbaren Flat-Screens, USB-Anschlüssen, AirPlay, WiFi sowie hochstehender Tontechnik mit Head-Sets/Mikros verleihen jeder Präsentation Qualität und Professionalität. Zudem ermöglicht die integrierte Küche eine einfache und unkomplizierte Verpflegung der Teilnehmer an den vorhandenen Stehtischen. Auf Wunsch stellen wir für Sie gerne den Kontakt zu regionalen Catering-Unternehmen her.

Die Arena liegt unmittelbar beim Bahnhof, Parkplätze direkt beim Gebäude sind ebenfalls vorhanden.

## Konditionen

Die Miete der Raiffeisen-Arena in St. Niklaus beläuft sich auf CHF 100.00 pro Stunde (maximal CHF 300 pro Tag). Verpflegung kann auf eigene Rechnung organisiert oder mitgebracht werden.

## Kontaktadresse

Raiffeisenbank Mischabel-Matterhorn  
Frau Daniela Weber  
Bahnhofstrasse 5  
3924 St. Niklaus

**Telefon** 027 955 19 00

**Mail** [mischabel-matterhorn@raiffeisen.ch](mailto:mischabel-matterhorn@raiffeisen.ch)

**Internet** [www.erlebnisbank.ch](http://www.erlebnisbank.ch)

**Wir freuen uns, Sie in unserer modernen und einzigartigen Raiffeisen Arena begrüssen zu dürfen.**

**Herzlich willkommen!**

## Zufriedene Kunden – unser Kapital

Zufriedene Kunden sind das Kapital unserer Bank. Sämtliche Mitarbeitende sind täglich bemüht, den Umgang und die Beratung mit Kunden und Mitgliedern kompetent und unkompliziert zu gestalten.

**«Ich vertraue der Raiffeisenbank Mischabel-Matterhorn, da mir ein sicherer Weg in die Zukunft mit meiner Familie wichtig ist!»**

Brigitte Pollinger, St. Niklaus



**«Eine schweizweit im Vergleich sehr moderne Bank, mit jungen und sehr innovativen Mitarbeitern. Die Art und Weise hat mich überzeugt.»**

Christof Werlen, Ausserberg



**«Als Gastgeber in einem Tourismuskanton sind wir auf tourismusfreundliche Partner angewiesen. Die Raiffeisenbank Mischabel-Matterhorn unterstützt uns in unserem Tun.»**

Zurbriggen Fabian, Hotelier, Saas-Almagell



**«Als Unternehmer in der Region bin ich auf einen zuverlässigen Finanzpartner angewiesen. Die Mitarbeiter der Raiffeisenbank sind kompetent, zuverlässig und schnell. Das zählt für mich.»**

Max Williner, Grächen



**«Die Raiffeisenbank ist unsere Dorfbank und zählt gleichzeitig zu den grössten unseres Landes. Da fühle ich mich wohl und gut behandelt.»**

Pius Fuchs, Zermatt



**«Seit vielen Jahren arbeite ich mit der Raiffeisenbank Mischabel-Matterhorn als „meine“ Hausbank zusammen. Tolle Beratung, freundlicher Umgang und ein hoher Grad an Kundenservice. Was will man mehr?!»**

Ruth Gruber, St. Niklaus



# Finanzen – Anpassung der Konto-Rückzugslimiten



## Anpassung Konto-Rückzugslimiten

Seit August 2014 gilt neben anderen Schweizer Finanzinstituten auch die Raiffeisen Gruppe als systemrelevante Bank. Aufgrund dieser Einstufung verlangt die Finanzmarktaufsicht (FINMA) ab 2016 die Erfüllung erhöhter Liquiditätsanforderungen. Dies hat Auswirkungen auf unsere Kontobedingungen. Konkret geht es hierbei um die Rückzugslimiten. Um das Thema für unsere Kunden etwas verständlicher zu machen, möchten wir hier auf einige Fragen näher eingehen.

## Was ist der Sinn von Rückzugslimiten?

Eine Bank lebt im Wesentlichen vom Zinsdifferenzgeschäft. Das heisst, sie nimmt Gelder von Sparern entgegen und leiht diese zu einem höheren Zins an Kreditbedürftige aus. Die ausgeliehenen Gelder sind an gewisse Fristen gebunden. Deshalb muss auch die Rückzugsmöglichkeit für Sparer eingeschränkt werden. Falls alle Sparer plötzlich ihr Geld beziehen sollten, würde die Bank in einen Liquiditätsengpass geraten, da sie die ausgeliehenen Gelder nicht direkt zurückfordern kann. Je eingeschränkter die Verfügbarkeit für den Kunden ist, desto länger kann die Bank das Geld ausleihen. Dieser Umstand rechtfertigt die höhere Verzinsung von Sparkonti im Vergleich zu einem Kontokorrent.

## Wie ist die Situation heute?

Die meisten von unserer Bank angebotenen Kontoprodukte verfügen bereits heute über Rückzugslimiten. Bei einer Überschreitung dieser Limiten hat die Bank das Recht, dem Kunden einen Zinsabzug zu belasten. Ob der Zinsabzug belastet werden soll oder nicht, liegt aber im Ermessen der Bank.

## Was ändert sich für mich als Kunde?

Ab 01.01.2016 verlangt die FINMA die konsequente Umsetzung dieser Rückzugslimiten. Mit dieser Massnahme will die FINMA verhindern,

dass systemrelevante Banken in Liquiditätsengpässe geraten. Ziel ist, systemrelevante Banken sicherer zu machen. Bei einer Rückzugslimitenverletzung muss den Kunden deshalb neu ein Strafzins von 2% belastet werden. Die Belastung erfolgt auf dem Betrag, welcher den Freibetrag übersteigt. Ausnahmen sind nur noch in Härtefällen möglich. Die Erhebung dieses Strafzinses wird vom Regulator vorgeschrieben. Wir als Bank haben darauf keinen Einfluss mehr.

## Wie reagiert die Raiffeisenbank Mischabel-Matterhorn auf diese Veränderung?

Damit diese Veränderung möglichst wenig Unannehmlichkeiten für unsere Kunden mit sich bringt, haben wir die Kontopalette angepasst. Die Transaktionskonti weisen neu keine Rückzugslimiten mehr auf. Der ganze Betrag ist jederzeit verfügbar. Ausserdem werden die Kündigungsfristen für Sparkonti verkürzt. Genauere Informationen können Sie der Kontoübersicht entnehmen.

## Was soll ich als Kunde unternehmen?

Die Raiffeisenbank Mischabel-Matterhorn empfiehlt allen Kunden, eine Überprüfung ihrer Konti vorzunehmen. Für kurzfristig benötigte Gelder eignet sich ein Transaktionskonto. Längerfristige Ersparnisse können auf einem Sparkonto deponiert werden, um von der höheren Verzinsung profitieren zu können.

## An wen kann ich mich bei Fragen wenden?

Die Änderung der Rückzugslimiten ist ein wichtiges Thema. Zögern Sie deshalb nicht, uns bei Fragen oder Unklarheiten zu kontaktieren. Wenden Sie sich an Ihren Kundenberater oder besuchen Sie einen unserer Schalter. Wie in diesem Magazin bereits beschrieben, steht Ihnen ausserhalb der regulären Öffnungszeiten neuerdings auch unser virtueller Schalter zur Verfügung. Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme.

# erlebnisbank

---

Liebe Leser

Im vergangenen Jahr drehten sich unsere CSR-Gedanken um die Mitarbeitenden. Dieses Jahr beschäftigen wir uns mit der Ökologie. «Wenn aus Rot Grün wird!», damit möchten wir dazu beitragen, dass unsere Welt heute und morgen lebenswert bleibt.

Grün ist die Farbe des Lebens, der Pflanzen und des Frühlings. Uraltes Wissen sagt, dass unser Überleben nur dann gesichert ist, wenn wieder frisches Grün aus der Erde spriesst. Helfen Sie mit, unser Überleben zu sichern!

Unser Alltag ermöglicht uns in vielen Bereichen, Sorge zur Umwelt zu tragen. Die Vorschläge an unsere Mitarbeitenden möchten wir an die Leser weitergeben: Spart Papier, achtet auf den Stromverbrauch, entsorgt euren Müll umweltgerecht, geht sorgfältig mit dem Wasser um, usw.

Als ersten ökologischen Schritt haben wir alle Mitarbeitenden gebeten, die Bildschirme mittags und abends auszuschalten. Die Umsetzung wird überprüft und Fehlbare werden ans Ausschalten erinnert.

Dieser Sommer zeugte von der Wichtigkeit des Wassers. Die heissen Sommertage nahmen wir zum Anlass, die Mitarbeitenden zu einem reduzierten Wasserverbrauch anzuhalten.

Jede Person in der Schweiz verbraucht pro Tag 201 Liter Trinkwasser. Der Wasserverbrauch ist damit in den letzten 30 Jahren praktisch stabil geblieben, seit wenigen Jahren ist er sogar leicht rückläufig. Dies, obwohl die Zahl der Kleinhaushalte stark zugenommen hat. Grund für den stabilen bis langsam rückläufigen Verbrauch des Trinkwassers sind verbrauchsärmere Armaturen und Sanitäreanlagen. Die technischen Mittel helfen also tatsächlich, kostbares Wasser zu sparen.

Wasser ist unersetzlich für Mensch und Natur, denn Wasser macht das Leben überhaupt erst möglich. Das Team CSR gibt grünes Licht für den Weg «Wenn aus Rot Grün wird!».

### **Team CSR der Raiffeisenbank Mischabel-Matterhorn**

Ivan Bregy, Evi Gruber, Ursula Furrer, Marlies Biner

# Unser Mitglieder-Interview

Wie jedes Jahr, gehören die letzten Seiten einem Mitglied unserer Bank. Nach Seglern, Velofahrern, Hockeyspielerinnen oder Bergführern, liegt der Fokus in dieser Ausgabe auf Paul Brantschen, ehemaliger Fussballprofi und heutiger Osteopath aus St. Niklaus.



## **Paul, Du warst in jungen Jahren Fussballprofi beim FC Sion.**

Ich erinnere mich sehr gut an diese Zeit. Auch wenn es schon ein Weilchen her ist. Ich war Junior beim FC St. Niklaus, als man beim FC Sion auf mich aufmerksam wurde. Mein erstes NLA Spiel mit den alten Hasen Lopez, Luisier oder Pittier werde ich nie vergessen. Der Cupsieg gegen Servette war auch sehr eindrücklich, obwohl ich als 20-Jähriger nicht zum Einsatz kam.

## **Sind die Kontakte zu früheren Mitspielern in Sion geblieben?**

Man sieht sich ab und zu bei Plauschspielen. Am meisten aus dieser Zeit sehe ich – nicht ganz überraschend – meinen Nachbarn Jean-Paul Brigger. Aus meiner Rarner und Natischer Zeit sind aber deutlich mehr Kontakte geblieben.

## **Was unterscheidet Deiner Meinung nach den typischen Fussballprofi von früher zu heute?**

Die Grundvoraussetzungen sind gleich geblieben. Ohne Talent, Ehrgeiz, Gesundheit und Glück ging es weder damals noch heute. Allerdings haben sich die Rahmenbedingungen um den Fussball verändert. Das Tempo des Spiels, Athletik, Taktik, der Medienrummel oder das viele Geld.

## **Man hört immer wieder, die Ausbildung zum Fussballprofi sei eine gute Lebensschule. Stimmt das?**

Bestimmt! Sport und speziell Mannschaftssportarten sind im Leben ungemein hilfreich. Man lernt, Regeln zu akzeptieren, versucht sich fair durchzusetzen und lernt mit Niederlagen oder Ungerechtigkeiten umzugehen. Mit Disziplin und Hartnäckigkeit ein Ziel zu erreichen sind Eigenschaften und Lernprozesse, die einem jungen Menschen sicher nicht schaden.

## **Warum hast Du Deine Physiotherapie-Praxis ausgerechnet in Deinem Heimatdorf eröffnet?**

Zwischen meinem 15. bis 30. Lebensjahr wohnte ich nicht in Zaniglas, war aber immer sehr stark mit meiner Heimat und meinem Fussballklub verbunden. Mir standen damals viele Türen offen, aber es zog mich zurück ins Dorf. Die Ausbildung zum Therapeuten war auch vom Fussball geprägt. Während meiner Zeit als Profi hatte ich immer wieder mit Verletzungen zu kämpfen. Zudem wollte ich nicht auf der Matura sitzen bleiben. Darum entschied ich mich, beruflich diesen Weg einzuschlagen und den Fussball nur noch auf Amateurbasis zu betreiben.

### **Weshalb hast Du Dich zusätzlich zum Osteopathen weitergebildet?**

Ich versuche, meinen medizinischen Horizont ständig zu erweitern. Da war für mich die Osteopathie der richtige Weg. Während des siebenjährigen, berufsbegleitenden Studiums bekam ich Einblick in völlig neue Bereiche, die mich faszinierten. So hat sich auch mein treuer Praxisbegleiter, der diplomierte Physiotherapeut Oliver Heldner, in den letzten Jahren zum diplomierten Akupunkteur ausbilden lassen.

### **Was konntest Du aus Deiner aktiven Zeit in Dein berufliches Leben mitnehmen?**

Ehrgeiz, Engagement und Ausdauer. Dazu Emotionen und Begegnungen mit verschiedensten Leuten und Charakteren. Aber auch eine gewisse Demut, bestimmte Sachen, die nicht zu ändern sind, anzunehmen und zu akzeptieren. Manchmal gelingt das besser, manchmal weniger gut.

### **Stichwort Kundenloyalität – eine grosse Herausforderung auch für die Bank. Was bedeutet das für Deinen Betrieb?**

Ich denke, die Grundprinzipien sind für uns gleich. Neben dem Streben nach einer fachlich hohen Kompetenz muss man auch immer versuchen, den Menschen in seiner Gesamtheit wahrzunehmen. Selbstverständlich kann man nicht immer allen Kunden oder Patienten gerecht werden, auch wenn man sich bemüht.

### **Haben sich die Leiden der Patienten zu früher verändert? Stichwort Managerkrankheiten wie Nacken-/ Rückenschmerzen oder Burnout-Syndrome?**

Vielleicht ist unser Leben ein wenig hektischer und schneller geworden. Wer beruflich am Ball bleiben will, kann sich nicht allzu viel erlauben. Die Krankheitsbilder haben sich aus meiner Sicht aber nicht extrem verändert. Probleme werden heute vielleicht früher und öfters erkannt und beim Namen genannt. Stichwort Burnout.

### **Was macht Paul Brantschen heute in seiner Freizeit?**

Sport spielt nach wie vor eine grosse Rolle. Den lokalen aber auch internationalen Fussball verfolge ich mit grossem Interesse. Solange mich die Beine tragen, versuche ich mich mit allerlei Sportarten fit zu halten. Wenn ich zum Lesen komme, beschäftige ich mich gerne mit den grossen Weltreligionen. Und seit neustem bin ich wieder Fussballtrainer im Juniorenbereich. Das hat mich selber überrascht...

### **Die Raiffeisenbank Mischabel-Matterhorn ist seit vielen Jahren Deine Hausbank. Wo sind Deine Berührungspunkte zu unserer Bank?**

Ich bin aus Tradition zur Raiffeisenbank gekommen. Über die Eltern, wie viele von uns. Mit der Zeit habe ich gemerkt, dass diese Bank und ihre Art, Geschäfte zu tätigen, mir am nächsten kommt. Selbstverständlich hängt auch hier wieder vieles von den einzelnen Menschen ab, mit denen man zu tun hat.

### **Welche Eigenschaften muss Deine Bank haben?**

Über meine Hausbank muss ich die laufenden Geschäfte speditiv erledigen können. Ich schätze es, bei allfälligen Fragen von jemandem, zu dem ich Vertrauen habe, kompetent beraten zu werden. Ich schätze es sehr, dass meine Bank in ihrem Handeln vor allem auch ethische Gesichtspunkte berücksichtigt. Nicht im Sinne einer Gewinnoptimierung ohne Rücksicht auf mögliche Risiken und Verluste. Ich denke, die Raiffeisenbank erfüllt diese Kriterien in hohem Masse.

### **Dein Wunsch an die Raiffeisenbank Mischabel-Matterhorn?**

Der Raiffeisenbank wünsche ich, dass sie ihrer Linie soweit als möglich treu bleibt und nicht vergisst, was sie stark und gross gemacht hat. Uns allen wünsche ich, dass wir endlich begreifen, dass wir alle im gleichen Boot sitzen auf dieser Welt - egal, welcher Hautfarbe, Religion, Ethnie oder eben Hausbank wir angehören.

|                     |  |
|---------------------|--|
| <b>Name</b>         | Brantschen                               |
| <b>Vorname</b>      | Paul                                     |
| <b>Geburtsdatum</b> | 17. Juli 1965                            |
| <b>Heimatort</b>    | Zaniglas                                 |
| <b>Wohnort</b>      | Zaniglas                                 |
| <b>Beruf</b>        | Dipl. Physiotherapeut/<br>Osteopath D.O. |

**Vereine**  
Zaniglas / Sitten / Martigny / Raron /  
Naters / Zaniglas

**Lebensmotto**  
Leben und leben lassen

**Vorbild**  
Jesus / Dalai Lama

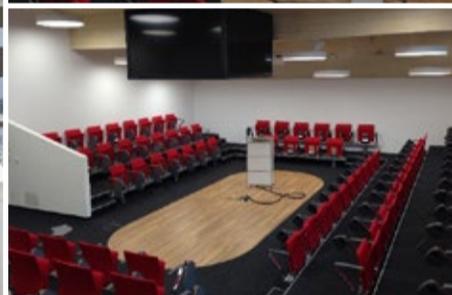
# RAIFFEISEN

Mischabel-Matterhorn

## SCHON GEWUSST...?

**... UNSERE ARENA KANN MAN MIETEN!  
INTERESSE?**

Wenden Sie sich direkt an uns:  
027 955 19 00 oder [info@erlebnisbank.ch](mailto:info@erlebnisbank.ch)



**... WIR BERATEN SIE AUCH ONLINE MIT  
UNSEREM VIRTUELLEN SCHALTER**

**MEHR UNTER [WWW.ERLEBNISBANK.CH](http://WWW.ERLEBNISBANK.CH)**

