

PRAXIS

Bäume statt Papierberge

Wie können Volksbanken und Raiffeisenbanken ihren Kunden die Vorteile des elektronischen Postfachs näherbringen? Vier Beispiele aus der Praxis.

Autor: Christof Dahlmann, Redaktion „Profil“

Foto: Volksbank Raiffeisenbank Rhön-Grabfeld



Direkt zu den Beispielen

- [VR Bank Bayreuth-Hof: Ein Papierturm, zehn Mal so hoch wie die Oper](#)
- [Volksbank Raiffeisenbank Rhön-Grabfeld: VR-Green-Week und „Die Rhön ist schön“](#)

- [VR-Bank Lichtenfels-Ebern: Bäume pflanzen und damit einen wirksamen Beitrag zum Klimaschutz leisten](#)
- [VR-Bank Rottal-Inn: Ein Video erklärt die Vorteile des ePostfachs](#)

Ein Papierturm, zehn Mal so hoch wie die Oper

Durchschnittliche Bankkunden verbrauchen im Jahr nicht übermäßig viel Papier. Die Dokumente wie Kontoauszüge, Kreditkartenabrechnungen oder Pflichtinformationen können sie normalerweise komfortabel in einem Aktenordner abheften. Nimmt man aber 112.000 Kunden, so viele hat die VR Bank Bayreuth-Hof, sieht die Sache schon anders aus. Dann türmen sich die Mitteilungen, Auszüge und Abrechnungen, die das Kreditinstitut jedes Jahr verschickt, auf über 250 Meter Höhe. Der Papierturm ist konkret:

- 10,2-mal so hoch wie das Markgräfliche Opernhaus in Bayreuth,
- 16,3-mal so hoch wie die Freiheitshalle in Hof,
- 13,6-mal mal so hoch wie der Bergfried von Schloss Voigtsberg bei Plauen.

Diese Zahlen sowie Angaben über den Wasser- und Energieverbrauch kommuniziert das oberfränkische Kreditinstitut prominent auf seiner Webseite zum elektronischen Postfach. Das soll die Kunden zum Umstieg animieren. „Wir wollen ihnen ganz anschaulich zeigen, wie viel Papier in zwölf Monaten zusammenkommt. Und da eignen sich regionale Wahrzeichen als Vergleichseinheit ideal“, sagt Michael Schöffel aus der Abteilung Marketing und Kommunikation der VR Bank. Um die Zahlen zu berechnen, hat die Bank auf ein Tool der DZ Bank zurückgegriffen.



Die Höhe des Markgräflichen Opernhauses in Bayreuth beträgt 26,2 Meter. Würde man daneben alle Mitteilungen, Auszüge und Abrechnungen stapeln, die die VR Bank Bayreuth-Hof jährlich an ihre Kunden verschickt, wäre der Papierturm 10,2-mal so hoch. Foto: imago/Westend61

Schöffel berichtet, dass seit dem Start der Aktion die Zahl der Kunden mit ePostfach deutlich gestiegen sei. „Auch die Kolleginnen und Kollegen verstehen nun deutlich besser, warum es Sinn macht, für die digitale Kommunikation zu werben“, ergänzt Franziska Friede aus der Abteilung Vertriebsmanagement. Dazu kommt: Seit Kurzem sparen die Kunden bares Geld, wenn sie ein ePostfach nutzen. Bei den im März eingeführten Kontomodellen „VR-PrivatKonto klassik“ und „VR-PrivatKonto komfort“ verringert sich der Grundpreis monatlich um einen Euro, wenn die Kunden ein ePostfach eröffnen.

Einstieg in das nachhaltige Banking

Die Bank aus Oberfranken ist nicht das einzige bayerische Kreditinstitut, das verstärkt für das ePostfach wirbt. Immer mehr Volksbanken und Raiffeisenbanken bringen ihren Kunden aktiv die Vorteile der digitalen Kommunikation näher (siehe folgender Kasten). In den vergangenen Monaten sind die Nutzungszahlen konstant gestiegen, mittlerweile haben sich rund 32 Prozent aller Kunden der bayerischen Volksbanken und Raiffeisenbanken ein elektronisches Postfach eingerichtet. Der Trend passt gut zur heutigen Zeit, in der die Themen Digitalisierung sowie

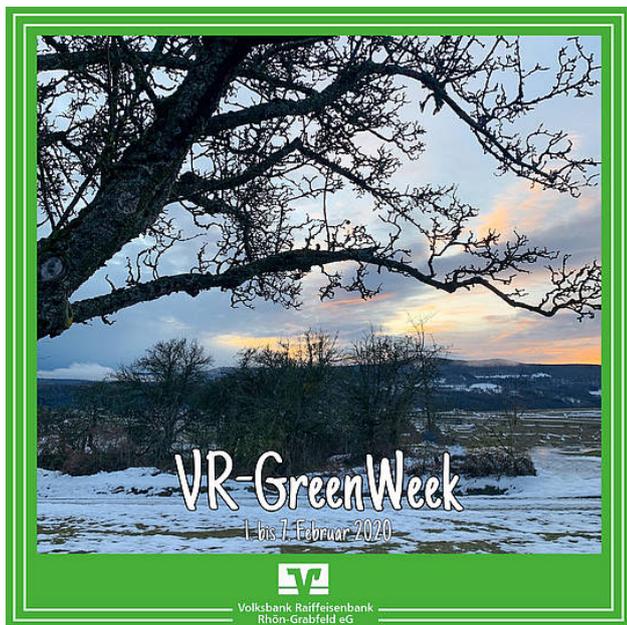
Nachhaltigkeit bei immer mehr Menschen einen hohen Stellenwert einnehmen. „Das ePostfach ist für viele Kunden der Einstieg in das nachhaltige Banking. Im März haben 1.000 Kunden ihr Kontomodell umgestellt.“, sagt Franziska Friede von der VR Bank Bayreuth-Hof.

Zehn Gründe für ein ePostfach

1. **Kosten:** Bei vielen Volksbanken und Raiffeisenbanken ist die Nutzung des ePostfachs gratis beziehungsweise die Kunden sparen Geld im Vergleich zu anderen Kontomodellen.
2. **Nachhaltig:** Kunden verzichten auf Papier und schonen damit die Umwelt.
3. **Rund um die Uhr:** Kunden können die Dokumente jederzeit abrufen – von zu Hause oder von unterwegs.
4. **Sicherheit:** Die Dokumente werden verschlüsselt ins ePostfach übertragen und dort sicher gespeichert.
5. **Übersichtlichkeit:** Alle Dokumente liegen zentral gebündelt an einem Ort.
6. **Einfach:** Kunden erreichen ihre Berater direkt über das ePostfach, außerdem können sie auf einem sicheren Weg Dokumente übermitteln.
7. **Archivierung:** Die Dokumente bleiben zehn Jahre lang im ePostfach erhalten.
8. **Zeit gewinnen:** Kunden sparen sich die Fahrt beziehungsweise den Weg zum Kontoauszugsdrucker.
9. **Informiert:** Viele Volksbanken und Raiffeisenbanken bieten ihren Kunden an, sie auf Wunsch per E-Mail oder SMS über neue Dokumente hinzuweisen.
10. **Alles an einem Ort:** Neben den Bankdokumenten können Kunden auch Dokumente der Verbundpartner wie Union Investment, Bausparkasse Schwäbisch Hall oder DZ Privatbank abrufen und speichern.

VR-Green-Week und „Die Rhön ist schön“

#dierhönistschön: Zu diesem Hashtag stellte die Volksbank Raiffeisenbank Rhön-Grabfeld im August 2018 unter anderem auf Instagram das Bild eines Waldwegs online. Gleichzeitig empfahl sie den Abonnenten, einen kleinen Beitrag zum Umweltschutz zu leisten und Kontoauszüge online abzurufen statt auf Papier auszudrucken. „Der Beitrag und der Spruch sind gut angekommen, deshalb haben wir anschließend immer wieder Fotos und Texte zu diesem Thema veröffentlicht“, sagt Anne Pretscher aus der Marketingabteilung des Instituts. Gleichzeitig kam im Laufe der folgenden Monate regelmäßig der Gedanke auf, eine größere Aktion zum Thema Nachhaltigkeit aufzuziehen.



Die VR-Green-Week fand Anfang Februar statt. Grafik: Volksbank Raiffeisenbank Rhön-Grabfeld

Auf diese Weise entstand die „VR-Green-Week“. Sie ist an die „Green Seven Week“ des Privatsenders Pro Sieben angelehnt, der in der Aktionswoche regelmäßig zu einem Umweltschwerpunkt wie etwa dem Bienensterben berichtet. Die Volksbank Raiffeisenbank Rhön-Grabfeld veröffentlichte Anfang Februar 2021 auf ihren sozialen Netzwerken sieben Tage lang Beiträge zu den Themen Umweltschutz und

Nachhaltigkeit. Beispielsweise gab es Tipps für das richtige Verhalten im Wald. Zudem richtete die Bank eine digitale Kundenveranstaltung zur nachhaltigen Geldanlage mit einem Aktienmanager von Union Investment aus.

Im Rahmen der VR-Green-Week rief die unterfränkische Bank auch eine Baumpflanz-Aktion ins Leben. Konkret versprach sie, für jeden zweiten Kunden, der bis Ende April auf das ePostfach umstellt, einen Edellaubbaum zu pflanzen. Die Aktion stieß auf gute Resonanz: „Stand Mitte April sind deutlich über 200 Bäume zusammengekommen, am Ende könnten es bis zu 300 werden“, sagt Pretscher. Ein Teil der Bäume haben Mitarbeiter der Bank bereits gemeinsam mit einem Revierförster gesetzt, den Kontakt stellte das UNESCO-Biosphärenreservat Rhön her. Dieser setzt sich für den Naturschutz in der Rhön ein und empfahl die Baumarten Wildbirne, Weißtanne, Winterlinde und Eibe. „Wir sind mit der Aktion sehr zufrieden, die Kunden nehmen das Angebot gut an und die Zusammenarbeit mit dem Biosphärenreservat lief unkompliziert ab. Eine Wiederholung ist also definitiv möglich“, sagt Pretscher.



Beim Baumpflanzen (v. li.): Sonja Reubelt (Bürgermeisterin Gemeinde Sandberg), Steffen Pretscher (Baufinanzierungsspezialist Volksbank Raiffeisenbank Rhön-Grabfeld), Julia Rösch (Regierungsrätin Biosphärenreservatsverwaltung Oberelsbach) und Michael Heinrich (Revierförster). Foto: Volksbank Raiffeisenbank Rhön-Grabfeld

Bäume pflanzen und damit einen wirksamen Beitrag zum Klimaschutz leisten

Auch die VR-Bank Lichtenfels-Ebern ist unter die Baumpflanzer gegangen. Dazu stellte das Kreditinstitut im Frühjahr 2020 die Aktion „BaumVRsprechen“ auf die Beine. Das Prinzip: Für jeden Kunden, der von Februar bis April auf einen gedruckten Konto- beziehungsweise Depotauszug zugunsten des ePostfachs verzichtete oder eine nachhaltige Geldanlage abschloss, pflanzte das Kreditinstitut einen Baum. „Mit der Aktion haben wir zwei Ziele verfolgt: Einerseits wollten wir gemeinsam mit den Kunden ein Projekt zum Klimaschutz umsetzen. Andererseits wollten wir ihnen ganz klassisch unsere nachhaltigen Produkte wie das ePostfach näherbringen“, sagt Steffen Mahr, Vertriebsleiter bei der VR-Bank Lichtenfels-Ebern.

Insgesamt kamen 600 Bäume zusammen. Im Winter löste die Bank ihr Versprechen ein und setzte gemeinsam mit der Waldbesitzervereinigung (WBV) Lichtenfels-Staffelstein 500 Eichen sowie 100 Hainbuchen. „Die WBV hat uns sehr gut unterstützt und mit ihrem Know-how einerseits passende Baumarten ausgewählt sowie andererseits den richtigen Zeitpunkt für das Pflanzen bestimmt. Zudem betreut sie die Bäume, damit sie wachsen und gedeihen. Auf diese Weise stellen wir sicher, dass unsere Aktion nicht einfach nur schön klingt, sondern dass wir gemeinsam mit unseren Kunden einen wirksamen Beitrag zum Klimaschutz leisten“, sagt Mahr.



„BaumVRsprechen“ eingelöst: Steffen Mahr (li., Vertriebsleiter VR-Bank Lichtenfels-Ebern), Harald Quinger (3. v. li., Mitarbeiter WBV), Christian Ohlmann (3. v. re., Regionalmarktleiter VR-Bank Lichtenfels-Ebern), Gerhard Mahr (2. v. re., Kirchenpfleger Pfarrgemeinde Isling) sowie Robert Hümmer (re., Vorsitzender WBV). Foto: VR-Bank Lichtenfels-Ebern

Um die Kunden auf das „BaumVRsprechen“ aufmerksam zu machen, hat die Bank verschiedene Werbegeschenke ausgereicht. So gab es beispielsweise Pflanzensamen, Schokolade mit Nachhaltigkeitssiegel oder Stofftaschen. „Die Rückmeldungen waren sehr gut“, sagt Mahr. Den Vertriebsleiter der Bank freut darüber hinaus, dass die Aktion auch von den Mitarbeitern tatkräftig unterstützt wurde: „Es gab viel mehr Resonanz als sonst üblich.“ Mahr führt das darauf zurück, dass sich die Bank für ein nachhaltiges Thema engagiert. Eingebunden waren alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt: Sowohl die Berater, die etwa einen nachhaltigen Fonds vertrieben, als auch die Servicemitarbeiter, die den Kunden die Vorteile des ePostfachs zeigten. „Eigentlich wollten wir die Kollegen noch stärker an der Aktion beteiligen und beispielsweise als Team-Building-Event gemeinsam die Bäume pflanzen, wegen Corona war dies aber leider nicht möglich“, sagt Mahr.

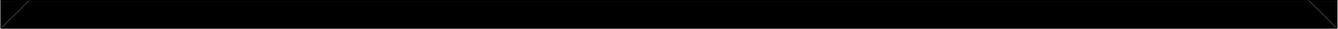
Da die Aktion so gut angekommen ist, wiederholt die Bank das „BaumVRsprechen“ auch in diesem Jahr. Die aktuelle Kampagne läuft von Anfang März bis Ende Mai. Voraussichtlich im Winter wird die Bank dann wieder Bäume pflanzen, dieses Mal in Kooperation mit dem Verein Naturpunkt - Akademie für Natur und Umweltbildung in der Region um Ebern. „Auch 2021 konnten wir schon viele Kunden dazu animieren, zum ePostfach zu wechseln beziehungsweise ein nachhaltiges Produkt

abzuschließen“, sagt Mahr.

Ein Video erklärt die Vorteile des ePostfachs

Auch die VR-Bank Rottal-Inn hat sich vorgenommen, ihren Kunden die Vorzüge des elektronischen Postfachs verstärkt näherzubringen. „Wir haben uns heuer das Ziel gesetzt, die Quote für unsere digitalen Leistungen zu steigern. Und dazu zählt neben der VR-BankingApp und dem Netkey für das Online-Banking insbesondere das ePostfach“, sagt Andreas Reitberger, Spezialist Digitale Prozesse. Konkret hat er sich dafür unter anderem einen animierten Erklärfilm rund um den Bankkunden „Alois“ ausgedacht. Die Geschichte: Alois hat in seinem Beruf und in seiner Freizeit viel zu tun. Trotzdem fährt er einmal im Monat zur Bank, um dort die Kontoauszüge von ihm, seiner Familie und dem Verein, dem er vorsteht, auszudrucken. Zu Hause nimmt sich Alois Zeit, die Auszüge einzusortieren. Doch immer dann, wenn er eine Abbuchung nachschlagen möchte, muss er lange danach suchen. Im Anschluss werden die Vorteile des elektronischen Postfachs gezeigt und erklärt, wie Kunden dieses einrichten können. Auch Alois lässt sich freischalten und hat – so das Fazit des Videos – deutlich mehr Zeit für seine Tätigkeiten.





Das Video hat die VR-Bank im März 2021 aus eigenen Mitteln produziert. „Wir haben jüngst unser eigenes Filmstudio aufgebaut und setzen verstärkt auf selbst erstellte Kurzfilme, mit denen wir die Vorteile unserer Produkte und Dienstleistungen zeigen“, sagt Reitberger. Bankkunden können sich die Clips auf der Webseite sowie auf YouTube und Facebook ansehen. Die Rückmeldungen seien sehr positiv, berichtet Reitberger: „Wir haben die Erfahrung gemacht, dass Videos mit regionalem Bezug wie bayerischer Sprache oder bayerischen Protagonisten sehr gut ankommen, weil sie authentisch sind.“

Das Video trägt dazu bei, dass weitere Kunden der Bank auf das ePostfach umsteigen. „Generell spüren wir, dass die elektronischen Medien immer beliebter werden. Die Corona-Pandemie hat der Entwicklung zusätzlichen Schwung verliehen“, sagt Reitberger. Und so verringert sich gleichzeitig überall in Bayern Stück für Stück der Papierberg, den die Kreditinstitute jährlich an ihre Kunden verschicken.

WEITERFÜHRENDE LINKS

- [Die Webseite der VR Bank Bayreuth-Hof zum ePostfach](#)
- [Die VR-Green-Week bei der Volksbank Raiffeisenbank Rhön-Grabfeld](#)
- [Die Aktion „BaumVRsprechen“ 2020 der VR-Bank Lichtenfels-Ebern](#)
- [Infos zum „BaumVRsprechen“ 2021 der VR-Bank Lichtenfels-Ebern](#)
- [Das Video zum ePostfach der VR-Bank Rottal-Inn anschauen](#)