

Cornelia Caseau

*Ethno-banking, microfinance and
societal integration of immigrant
communities*

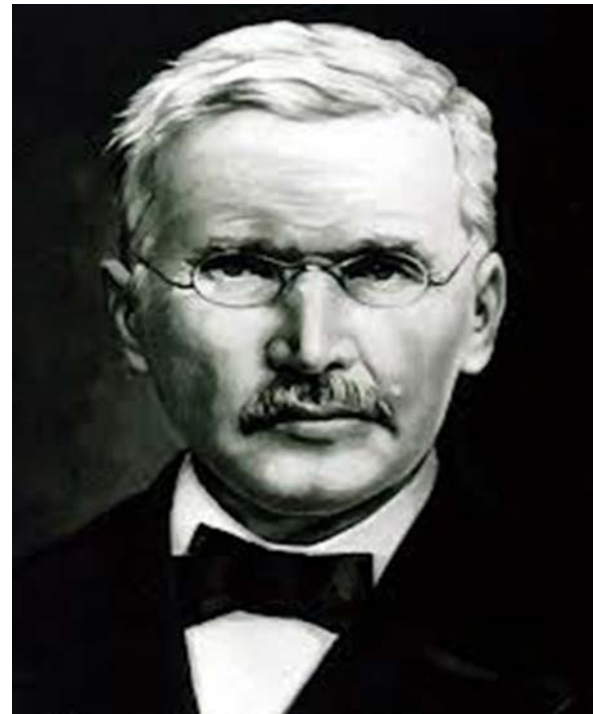
*The case of the Raiffeisenlandesbank
of Lower Austria and Vienna (RLB
NW)*



One of the pioneers of the microfinance movement

F.W. Raiffeisen (1818-1888)

Principle of granting small loans encouraging the self-help of the poor people →
One of the pioneers of the microfinance movement in the Third World
(Arnold/Lamparter, 1985)



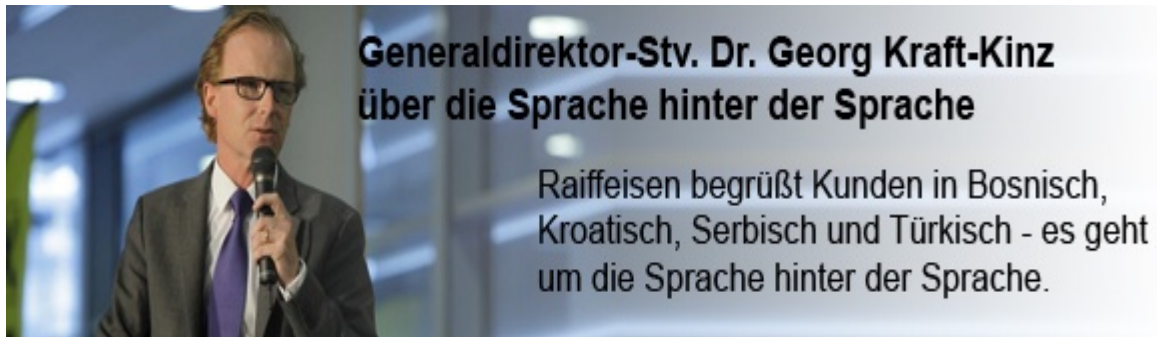
The Raiffeisen idea and the RLB NW



Willkommen!

Dobro došli!

Hoşgeldiniz!



**Generaldirektor-Stv. Dr. Georg Kraft-Kinz
über die Sprache hinter der Sprache**

Raiffeisen begrüßt Kunden in Bosnisch,
Kroatisch, Serbisch und Türkisch - es geht
um die Sprache hinter der Sprache.

**Raiffeisenlandesbank
Niederösterreich-Wien**



The origin of the logo



The Raiffeisen logos today



The traditional gable cross
since 1980



The crossed hands
since 2011 (only in Vienna)



Integration by ethno-banking and microfinance: RLB NW and the Turkish community



- ***Hypothesis:***
- **The ethno-marketing and ethno-banking strategies of the RLB NW further the societal integration of the Turkish community in Vienna**

- ***Research questions:***
- **Do the ethno-banking services favour societal integration?**
- **Does the microcredit offer help with social inclusion?**



Some elements illustrating the context

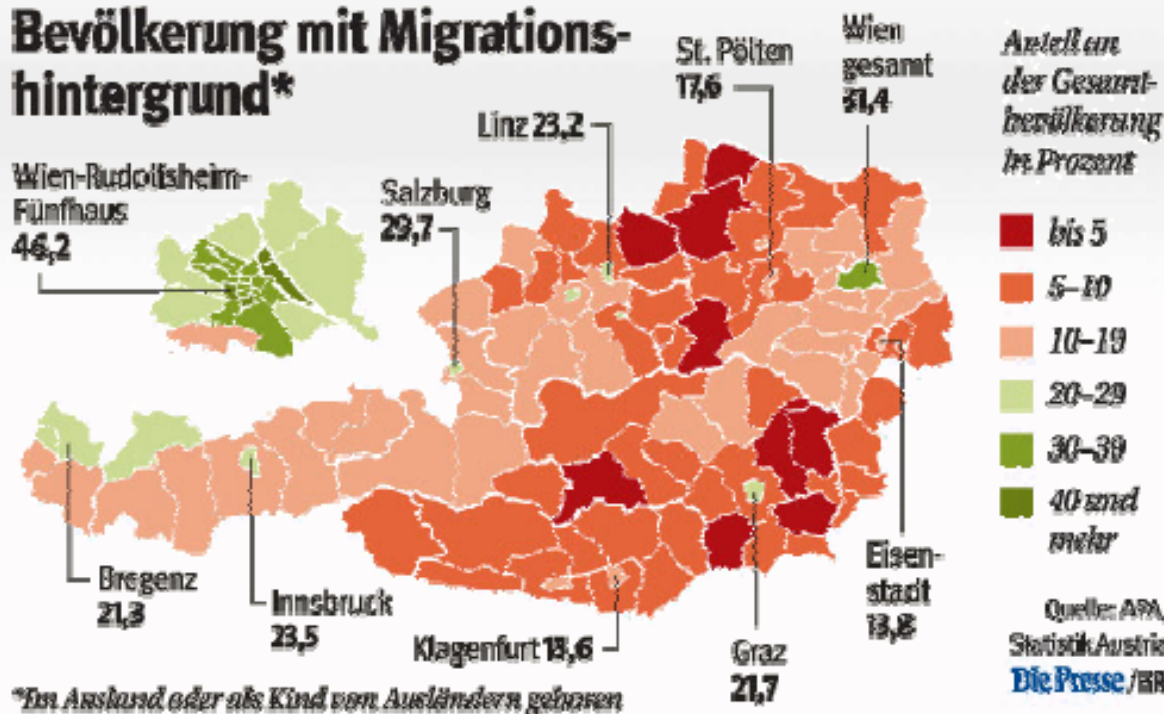


Was ist Ethnomarketing?

Ethnobanking

1,6 Mio. Menschen mit Migrationshintergrund

Bevölkerung mit Migrationshintergrund*



B2B Diversity Day 2011

Raiffeisen in Wien
Meine BeraterBank



Some elements illustrating the context



hc|strache|
www.hcstrache.at|

**Wien darf nicht
Istanbul werden.**

FPÖ WIEN

Er sagt, was Wien denkt.

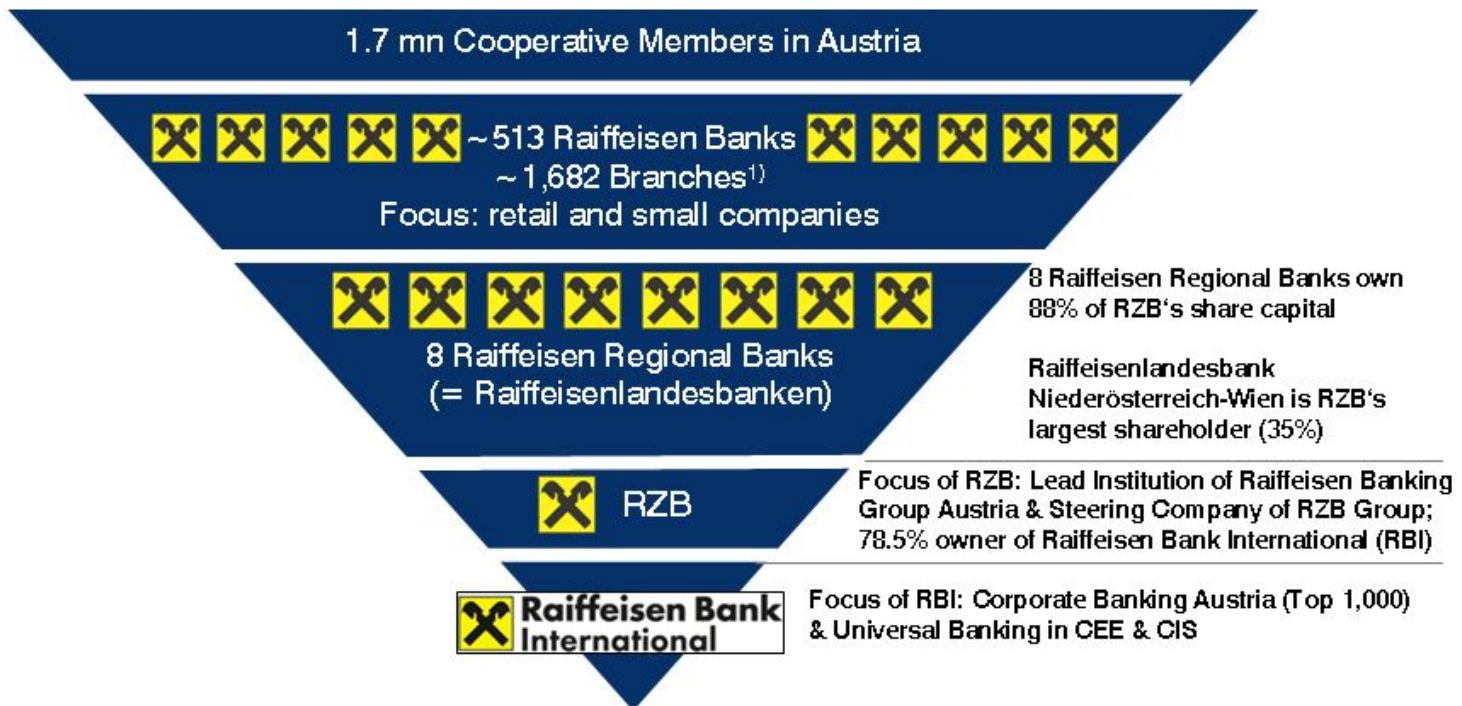
The advertisement features a portrait of Norbert Hofer, a prominent figure in the FPÖ party, smiling. The text is set against a white background with blue and red accents.



Structure of the Raiffeisen banking group in Austria



The bottom-up ownership pyramid of the Raiffeisen sector in Austria – RLB NW is RZB's largest shareholder (35%)



Literature review (I)



Ethno-banking and societal integration?

- *Integratio* (lat.) = the creation of something whole, supposing the constitution of an entity, presuming that there are different parts of the 'whole' (Essser, 2001)
- 'Integration' in the past applied to handicapped people, today nearly exclusively used in the context of immigration. Different concepts of integration: sociological, societal, political, etc. → leading to various types of discourse (Zauner, 2012)
- Ethno-marketing segments the market into target groups → reinforcement of segregation? (Schuchert-Güler/Eisend, 2007)
- Does ethno-marketing (and ethno-banking) hinder integration? (Hanappi-Egger, 2011)



Literature review (II)



Microcredit and financial inclusion

- Micro= for the small credit amounts and the limitation to a small operation field →close contact between borrower and lender→confidence (Berg, 2011)
- ‘Credit’ (lat. credere) =‘trust’= the borrower is considered trustworthy by the lender (Berg, 2011)
- Money as a ‘remedy’ against social exclusion (Berg, 2011) and a compensation for a lack of social acknowledgement (Vohs, 2009)
- Money as a medium of a relationship between people (Simmel, 1996)



Research methodology



- Study of Raiffeisen documents (annual reports, internal firm documents, websites)
- Semi-structured interviews carried out:
 - *at the headquarters of the RLB NW*
 - *in ethno-banking branches of the RLB in Vienna*
 - *with an ethno-marketing agency working for the bank*
 - *with the association 'Wirtschaft für Integration' (Economy for Integration) founded and sponsored by the bank*



Interview guidelines



- Ethno-banking measures undertaken for a better integration of Turkish immigrants in Vienna
- Awareness training of the collaborators
- Regionality and personal contact
- Language and culture
- Product adaptation/ microfinance offer
- Microfinance and inclusion



The headquarters of the RLB NW



I. Ethno-banking measures

1. The training of the collaborators

Externe Kommunikation

Ethnobanking

Kommunikation am POS

Raiffeisen in Wien Meine BeraterBank

Martina Kastranjević
Zavrnica to mlađeg
U ovoj banci se takođe priča na
srpskom i na hrvatskom jeziku
www.raiffeisenbank.at

Raiffeisen in Wien Meine BeraterBank

Haydar Sahin
Künye dilinden
Bu şubede Türkçe
de konuşulmaktadır!
www.raiffeisenbank.at

Raiffeisen in Wien Meine BeraterBank

Martina Kastranjević
Körsözet
In dieser Filiale wird auch
serbisch/kroatisch gesprochen!
www.raiffeisenbank.at

Raiffeisen in Wien Meine BeraterBank

Dafina Radic
KundenBeraterin
In dieser Filiale wird auch
serbiach/kroatiach gesprochen!
www.raiffeisenbank.at

Raiffeisen in Wien Meine BeraterBank

Haydar Sahin
Künye dilinden
In dieser Filiale wird
auch Türkisch gesprochen!
www.raiffeisenbank.at

B2B Diversity Day 2011

Raiffeisen in Wien Meine BeraterBank

2. Regionality and personal contact

„Ich fahre jeden Tag über eine Stunde nach Meidling. Wenn ich angekommen bin, merke ich sofort, dass die Menschen hier einfach sehr gut gelaunt sind.“



YELLOW DISTRICT HERO

MEIDLING: ALIHSAN AKGÜNDÜZ

In jedem Bezirk steckt ein RaiffeisenBerater. Ein Freund. Ein Held. Ein Nachbar.

Name: Alihsan Akgündüz
Alter: 26
Raiffeisenberater seit: 2 Jahren
Hobbys: Selbstorganisierter Grillmeister und Fußball spielen.
Wer hat Teilnahmsbekundung bei SV Bundsheim.
Sein Traum: Würde gerne ein Mal mit den Stars von FC Sardsions kicken.
sein Ziel: Irgendwann die Leitung einer Filiale übernehmen.
Der kleine Punk auf Goschitz abwaschen.
Meidling ist super, weil: Alles Meidlinger ist cool. Die Menschen in Meidling sind sehr nett.
Seine Filiale: Meidlinger Hauptfiliale der Erste Bankers: 05 1700 51 113

Karin Kloss ist die Geschäftsführerin der Fahrschule „Starrup“. Mr. Alihsan hat sie eine besondere Kooperation. Gemeinsam veranstalten sie, insbesondere in ihrer Fahrschule über Kfz-Leasing und Versicherungen. Dafür gibt es bei Alihsan besonders günstige Konditionen.





Modedesigner „Nüssel & Altan“ an Goschitzstraße von Alihsan. Sanierungen und die Einpassung für die zweite Etage wurde ist selbstverständlich. Berater und Freund Alihsan koordiniert. Dafür sitzt seine Frau immer perfekt!

Amir Hadidi ist erfolgreicher Geschäftsmann und betreibt ein Handgeschäft. Bei ihm kann man Smartphones reparieren lassen oder günstig ins Ausland telefonieren. Alihsan ist von Anfang an sein Berater, deswegen vertraut Amir am Ende des Tages ihm die Begehung an.





Andreas Luschig ist stellvertretender Leiter in der Meidlinger Hauptfiliale. Seitdem Alihsan Akgündüz hier ist, klappt alles super, sagt er stolz bekommen sie in ihrer Filiale sogar Verstärkung. Ein Mann mit BKS-Sprechkommission kommt.

Seine Kunden erkennen ihn auf der Straße und lassen die Filialen nicht aus, um die Hand zu schütten und alles Gute zu wünschen. Alihsan ist ein gerechtes Mann in jedem Bezirk.



Foto: Angelika Pöschl

www.raiffeisenbank.at/ethnobanking

BEZIRK MEIDLING

3. Language and culture



Raiffeisen in Wien
Meine BeraterBank

Seda Karakas
Vizepräsidentin
Twitterstraße-Gesamt

Raiffeisen in Wien
Meine BeraterBank

Arzu Bakar
Mitarbeiterin
Twitterstraße-Gesamt

4. Traditions and religion

Raiffeisenlandesbank
Niederösterreich-Wien 

Raiffeisenbank çay-keyfi

Tarih: 13.06.2012

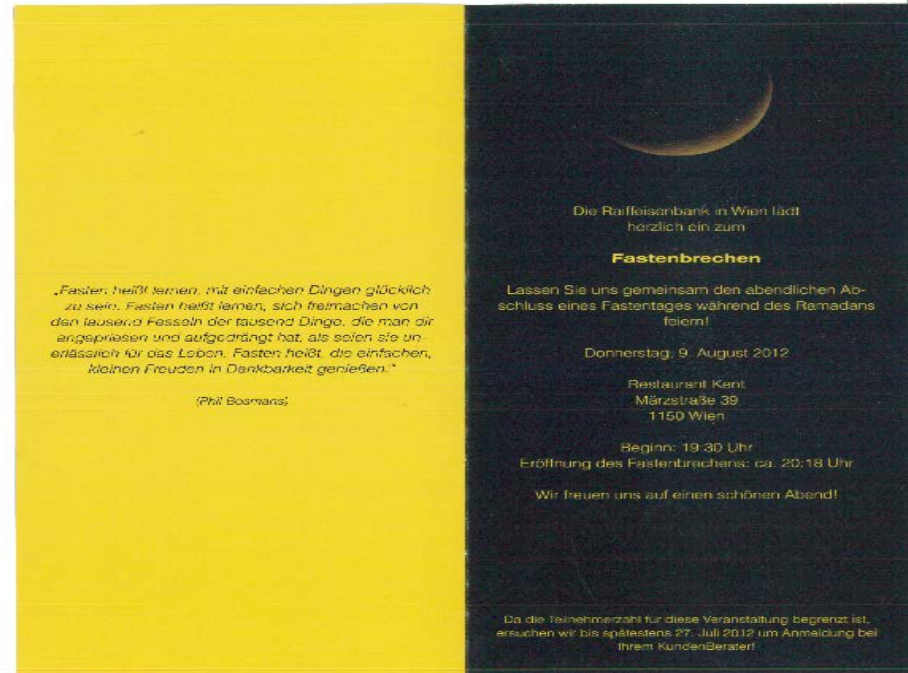
Saat: 15:30 – 19:00 arası

Yer: Raiffeisenbank Favoritenstraße 104
1100 Wien



Raiffeisenbank in bir ilk olarak düzenlemiş olduğu çay keyfinde
aramızda görmekten mutluluk duyarız.

Gelin, merak ettiğiniz soruları ve danışmak istediğiniz konuları
keyfinde görüşelim.



„Fasten heißt lernen, mit einfachen Dingen glücklich zu sein. Fasten heißt lernen, sich freimachen von den tausend Fesseln der tausend Dinge, die man dir angepresen und aufgedrängt hat, als seien sie unentbehrlich für das Leben. Fasten heißt die einfachen, kleinen Freuden in Dankbarkeit genießen.“

(Phil Boermans)

Die Raiffeisenbank in Wien lädt herzlich ein zum

Fastenbrechen

Lassen Sie uns gemeinsam den abendlichen Abschluss eines Fastentages während des Ramadans feiern!

Donnerstag, 9. August 2012

Restaurant Kant
Märzstraße 39
1150 Wien

Beginn: 19:30 Uhr
Eröffnung des Fastenbrechens: ca. 20:18 Uhr

Wir freuen uns auf einen schönen Abend!

Da die Teilnehmerzahl für diese Veranstaltung begrenzt ist, ersuchen wir bis spätestens 27. Juli 2012 um Anmeldung bei Ihrem Kundenberater!

5. Wedding credit (Hochzeitskredit)



Raiffeisen in Wien
Meine BeraterBank



Hochzeits-
kredit abschließen
und Geschenk-
korb sichern!

**Wenn es um meine Zukunft geht,
ist nur eine Bank meine Bank!**

www.raiffeisenbank.at

Sie möchten heiraten und suchen nach einer passenden Finanzierung?

Die Hochzeit soll für jedes Paar der schönste Tag im Leben sein. Aber Hochzeitsaal, Einladungen, Brautkleid, Buffet und vielleicht auch die Einrichtung eines gemeinsamen Haushalts kosten viel Geld.

Unser Ziel ist es, Sie Ihrem Glück ein Stück näher zu bringen und Ihrer Familie den besten Beratungsservice zu bieten. Abgestimmt auf Ihre individuellen Bedürfnisse erstellen wir ein Finanzierungsangebot für Ihre Zukunft. Schnell, flexibel und zu Top-Konditionen. Nehmen Sie mit uns Kontakt auf! Wir beraten Sie gerne!

Nähere Infos bei Ihrem Raiffeisenberater!



Raiffeisen in Wien
Meine BeraterBank



Şimdi evlilik
kredisi alın &
bedava hediye
sepetini
garantileyin!

**Geleceğim söz konusu ise, hizmeti
en iyi bankadan almak isterim.**

www.raiffeisenbank.at

Evlenmek istiyor ve size uygun bir finansman mı arıyorsunuz?

İnönü gün, her çift için hayatındaki en güzel gün o malon! Ebru! dağın sarı... davetiyeler, gelinlik, düğün yemeği ve belki evin döşenmesi çok masraflı olacaktır.

Hedefimiz, siz mutluluğunuza bir adım daha yaklaşarak ve ailenize en iyi danışmanlık hizmeti sunmaktır. Sizin geleceğinizi için, finansman teklimiz, kişisel ihtiyaçlarınıza göre oluşturulmuştur. hızlı, esnek ve en iyi faiz oranları ile... Bizimle tanışın ve geleceğinizi garanti altına alarak destekleyin.

Daha detaylı bilgiyi Raiffeisen danışmanlarımızdan alabilirsiniz!



II. Credit options

1. Wedding credit



WEDDING CREDIT (‘Hochzeitskredit’)	
Aims	Financing of the costly Turkish weddings
Conditions	Same as for a classic consumer credit Primary residence in Austria Austrian citizenship = no
Amount	Same as for a classic consumer credit Generally 10,000 – 15,000 euros Primary residence in Austria Austrian citizenship = no
Guarantee	A fixed salary and life insurance
Loan term	5-8 years



2. Microcredits



MICROCREDITS 'Mikrokredit' (are being finalized by the bank)	
Aims	Material and immaterial investments
Conditions	Not mentioned on the information sheet
Amount	30,000-50,000 €
Guarantee	AWS (Austria Wirtschaftsservice)
Loan Term	7-10 years



3. Small loans



VIENNESE SMALL LOANS (‘Wiener Kleinkredit’)	
Customer’s benefit	Reinforcement of liquidity
Target	People with a trade license or practicing an entrepreneurial activity in Vienna
Maximum credit amount	€5,000 per client
Handling charge	€100 flat rate
Period and repayment	Two options: A. up to a 36-month term, a monthly rate with three months interest-free, B. quarterly rates
Securities	Recommendation from the bank: life insurance of the borrower, etc.
Use of the credit	Investments or means of production
Periods	After presentation of the complete application documents: decision by the bank within three working days; preparation of the loan within one week.



Results (I)



- Concrete actions visible only in the field of ethno-banking
- Extremely limited information about microcredits offered by the RLB NW. Figures for the immigrant community are confidential.
- **Conclusion:** No real conclusions about the financial inclusion of the immigrant community.



Results (II)



But:

- Recognition of the values and habits of the immigrant community by ethno-banking
- *Integration* = the constitution of an entity → ethno-banking measures = small steps
- Close relationship with the clients → confidence and self-esteem
- Credit = trust = a remedy against social exclusion
- The microcredit offer → creation of a business activity = better integration in the host-society



Conclusion and further areas of study



- Integration = a daily preoccupation in the ethno-banking branches of the RLB NW
- Integration and inclusion = a principle of its founder, F.W. Raiffeisen = still a topical question today

Further areas of study:

- The reception of the commitment of the RLB NW by the Turkish immigrant community.



Video Österreichischer Integrationstag 2012

Thank you for your attention!

