

# Gute Zahlen, großer Rückhalt bei den Menschen



Sie standen der Presse Rede und Antwort zur guten Jahresbilanz 2009 und zum Ergebnis der Kundenbefragung der VR-Bank Nordeifel (von links): Vorstandssprecher Bernd Altgen, Wolfgang Merten und Karl Goertz.

*Die VR-Bank Nordeifel legte keine 30 Tage nach dem Jahreswechsel die vorläufige Bilanz 2009 mit einem guten Ergebnis vor – Kundenbefragung belegt große Rückendeckung für Geschäftsmodell in der Region – „Fusionen waren gestern“: Große Erfolge der VR-Bank Nordeifel durch Eins-werden der Bank mit den Interessen der Region und ihrer Bevölkerung – Von dem Modell profitieren nahezu alle, vor allem die Mitglieder, aber beispielsweise auch die Kommunen*

**Schleiden/Kreis Euskirchen** – Eine Region, eine Bank, und zwar eine Bank, die ihren Kunden gehört, und mit der die absolute Mehrzahl der Menschen, Unternehmen, Vereine und Institutionen ihre Finanzgeschäfte abwickeln: Das war die Idee, das neue Geschäftsmodell, mit dessen Einführung der Vorstand der VR-Bank Nordeifel 2003 seinen Nordeifeler Mitgliedern eine gemeinsame gute Zukunft versprach.

Heute, sechs Geschäftsjahre später, trat der Vorstand erneut vor die Vertreter der Öffentlichkeit, um den Beweis anzutreten, dass die Strategie „Regionalisierung statt Fusion“ gelungen ist. Vorstandssprecher Bernd Altgen zeigte sich dabei „selbst überrascht, wie schnell und gründlich die Menschen der Region das Geschäftsmodell der Bank verstanden haben, anerkennen und vor allem aktiv nutzen“. Eine aktuelle Kundenbefragung ergab im Herbst 89 Prozent Zustimmung.

Vorstandssprecher Bernd Altgen sagte in einer Pressekonferenz, in der diese Kundenbefragung vorgestellt, und keine 30 Tage nach dem Jahreswechsel die

vorläufige Bilanz bekanntgegeben wurde: „Was wir Ihnen 2003 als Modell und Planvorstellung vorgestellt haben, ist heute ökonomische Realität in der Nordeifel.“ 30.000 von 52.000 Bewohnern der Region sind Kunde bei der VR-Bank Nordeifel. Tendenz steigend. 18.238 sind bereits Mitglied, also Miteigentümer der VR-Bank Nordeifel: Die Tendenz ist stark steigend. Bernd Altgen: „Unser Ziel sind für das Jahresende 2011 runde 25.000 Mitglieder!“ Weiter sagte der Vorstandssprecher, viele Kunden kehrten im Zuge der Finanzkrise „in den sicheren Hafen ihrer Hausbank zurück“. Kunden, die sich nach Enttäuschungen bei anderen Banken außerhalb der Region wieder der verlässlichen Solidität und Solidarität ihrer 130 Jahre alten VR-Bank Nordeifel zuwendeten. Außerdem würden viele, die bislang „nur“ Kunde waren, auch Mitglied, also Miteigentümer des nach dem Genossenschaftsprinzip eigenverantwortlich geführten Instituts. Allein im Geschäftsjahr 2009 stieg die Zahl der Mitglieder von 16.668 auf 18.238.

Diesen Miteigentümern der Bank winkt für ihre Geschäfte 2009 eine um rund 77 000 Euro höhere Rendite aus ihren Geschäftsguthaben als 2008. Ursächlich ist das neu eingeführte VR-Mitglieder-Bonus-Programm, das den Mitgliedern statt einer für alle einheitlichen Dividende einen Bonus bei der Abwicklung von Bankgeschäften mit ihrer Hausbank beschert. Insgesamt wird die VR-Bank Nordeifel für 2009 knapp 406.000 Euro Gewinnbeteiligung an ihre Mitglieder ausschütten, davon alleine 277.000 EUR aus der Bonifizierung.

Nach dieser Ausschüttung verbleibt der Bank ein guter Geschäftsabschluss von 2,9 Millionen Euro Jahresüberschuss vor Steuern. Zum Vergleich: 2008 betrug das Vorsteuerergebnis noch 800 000 Euro. Die vorläufige Bilanzsumme stieg um 5,6 Prozent oder 26 Millionen Euro auf 493 Millionen. Das Durchschnittswachstum der Banken im Rheinisch-Westfälischen Genossenschaftsverband (RWGV) betrug zum Vergleich nur 3,2 Prozent. Auch bei den Einlagen (plus 18 Millionen Euro oder 5 Prozent) übertraf die VR-Bank Nordeifel den Durchschnittswert (2,8 %) ihres Verbandes. Noch deutlicher hatte die VR-Bank Nordeifel bei den Krediten mit einem Plus von 7,3 Prozent oder 22 Millionen gegenüber dem Verbandsdurchschnitt (2 Prozent) die Nase vorne.

Nicht nur der wirtschaftliche Erfolg gibt den VR-Bankvorständen Bernd Altgen und Karl Goertz sowie ihren 123 Mitarbeitern (82 Voll-, 31 Teilzeitkräfte, zehn Auszubildende) Recht, wenn sie sagen: „Wir suchen unser Heil nicht in Fusionen, sondern den Erfolg in der Identifikation mit der Region.“ Auch die erwähnte Kundenbefragung in allen zwölf Geschäftsstellen der VR-Bank Nordeifel, die von dem VR-Bank-Prokuristen Wolfgang Merten vorgestellt wurde, untermauerte die Kernpositionen des Geschäftsmodells ganz gravierend. 89 Prozent der befragten Kunden haben das auf einer mitmenschlichen Unternehmenskultur fußende Geschäftsmodell für gut befunden.

Die Befragten gaben der VR-Bank Nordeifel nach Schulnoten ein gutes Ergebnis. In punkto Vertrauen und persönlicher Nähe zu den Kunden und ihren Anliegen gab es eine 1,9. Kompetenz, Modernität und Partnerschaft wurden mit 2,2, bewertet. Die Kunden hegen starke Assoziationen zu den Merkmalen Vertrauen, Verlässlichkeit, Partnerschaft und Fairness, die sie ihrer Hausbank zubilligen. Während es im sonstigen Geschäfts- und Gesellschaftsleben zunehmend unpersönlicher zugeht, setzt die VR-Bank Nordeifel weiter auf das

Prinzip „von Mensch zu Mensch“.

Wolfgang Merten: „Die klare, glaubhafte und gelebte Positionierung als die starke Eifeler Bank für die Eifeler Bevölkerung trifft das Wertesystem der Kunden voll. Die Menschen schätzen den persönlichen Service sowie herzliche und professionelle Beratungsqualität.“ Der Prokurist und Leiter der Kundenberatung der VR-Bank Nordeifel machte in der Pressekonferenz auch keinen Hehl aus weniger positiven Aspekten der jüngsten Kundenbefragung. So sagte ein knappes Drittel (26 Prozent) der Befragten, sie seien noch nicht aktiv beraten worden. „Ein Riesenpotenzial“, sagte Vorstandssprecher Bernd Altgen. Denn nach einer eingehenden Fachberatung durch die VR-Bank-Experten, insbesondere nach Aufstellen eines auf die persönlichen Verhältnisse maßgeschneiderten VR-Finanzplans, steige die Zufriedenheitsquote laut Kundenbefragung signifikant, oft im zweistelligen Bereich. Prokurist Wolfgang Merten: „Diese große Lücke unserer Aufmerksamkeit werden wir noch dieses Jahr schließen. Unser Versprechen: Alle Kunden, die bereits einen persönlichen Kundenberater haben, werden noch 2010 aktiv durch unsere Initiative beraten. Schließlich wollen wir 2010 einen Mitgliederzuwachs mit VR-Mitglieder-Bonus um 4.000 Mitglieder erreichen. Wir setzen natürlich auch darauf, dass uns die Mitglieder mit Ihrer Bonus-Erwartung zusätzlich deutlich fordern.“

Auch die kritischen Anmerkungen ihrer Kunden zum Umgang mit Beschwerden nimmt die VR-Bank Nordeifel sehr ernst. „Das sind Ansatzpunkte für uns, von unseren Kunden zu lernen“, so Karl Goertz, „Deshalb haben wir hier als erstes wichtige Maßnahmen auf den Weg gebracht, mit denen wir die wertvollen Anregungen unserer Kunden schnell und wirkungsvoll umsetzen.“

Die Mitglieder der VR-Bank Nordeifel werden aber nicht nur mittels Kundenbefragung in die Überlegungen und strategischen Entscheidungen des Vorstandes eingebunden. Es gibt seit 2004 zwei Mitgliederbeiräte für strategische Fragen, einen für Privat- und einen für Firmenkunden. 2009 kam als Pilotgremium für generationsspezifische Beratergruppen ein „Mitglieder-Beirat Junge Kunden“ hinzu. Weitere für junge Erwachsene, junge Familien und Senioren sollen der VR-Bank Nordeifel konzeptionelle Ansätze für Zukunftsentscheidungen liefern. Bernd Altgen: „Wir loten Kundenwünsche nicht nur aus, wir handeln danach!“

Auch in den beiden vergangenen Jahren wurden jeweils über 17 000 Beratungsgespräche geführt. „Trotz Konjunkturunbruch“, wie Vorstandssprecher Bernd Altgen betonte: „Wir haben im Angesicht des Konjunkturknicks von minus fünf Prozent kontinuierlich weiter Geld in die Region gepumpt!“ Davon und auch von den Gehältern der 123 Bankangestellten und der übrigen Mitarbeiter profitieren Wirtschaft und Kaufkraft der Region. Auch Vereine, Kindergärten und Schulen erhalten regelmäßig Zuwendungen, 2009 immerhin 87.000 Euro. Außerdem beteiligt sich die VR-Bank Nordeifel aktiv an den Entwicklungen der Region, egal ob es sich um energie- und umweltpolitische Initiativen, den Nationalpark Eifel oder zum Beispiel die Jugendkirche New Key handelt.

„Was kaum bekannt ist“, sagte Vorstandssprecher Bernd Altgen in der Pressekonferenz: „Wir sind auch ein nicht unbedeutender Steuerzahler. Für das Geschäftsjahr 2009 werden wir 2,4 Millionen Euro Körperschaftssteuer zahlen, allein 500 000 Euro, eine halbe Million fließen direkt in die Haushalte der sechs Kommunen.“ Hinzu kommt ein anteiliger Betrag der fast 1,2 Millionen Euro

Lohnsteuern, den die Mitarbeiter aus ihrem Bruttolohnbezug zahlen. Die Win-Win-Situation, also der Umstand, dass alle von der VR-Bank Nordeifel profitieren, vom Kunden bis zu Vater Staat, beinhaltet natürlich, dass die Bank selbst auch verdiene, so Bernd Altgen. So wird das Jahresergebnis vor Steuern der VR-Bank Nordeifel für 2009 2,9 Millionen Euro betragen. Neben Mehrerlösen von einer Million Euro konnten Reduzierungen der Verwaltungskosten von 300.000 Euro und positive Überschüsse der Wertpapierbewertung erzielt werden.

Der Vorstand nutzte die Pressekonferenz auch, um zwei Pauschalvorwürfen gegen Banken und Kreditinstitute entgegen zu treten. Das erste Vorurteil lautet, Bankberater seien in Wahrheit Verkäufer bestimmter Anlage- und Kreditprodukte von Gesellschaften. Von deren Provisionszahlungen hingen gerade kleinere Banken ab. „Die Wahrheit ist“, so Vorstandssprecher Altgen, „dass die Haupteinnahmequelle mit 11,7 Millionen Euro unverändert und gestärkt die für Kunde und Bank soliden Zinsgeschäfte bei der VR-Bank Nordeifel sind. Die Provisionserträge aus Service, Zahlungsverkehr und Vermittlungsgeschäften sanken 2009 um weitere 300.000,00 Euro - nach 400.000 Euro im Jahr 2008.“

Das zweite Vorurteil, nämlich, dass die Banken Zinsvorteile nicht 1:1 an die Kunden weitergeben, treffe ebenfalls auf die VR-Bank Nordeifel nicht zu. Denn die VR-Bank Nordeifel habe die deutliche Senkung der Marktzinsen bei bestehenden variablen Krediten an ihre Kunden weitergegeben.

Im Neugeschäft habe die Bank neben dem dynamischen Wachstum ihres Kundenkreditgeschäftes zu fairen – historisch tiefen – Marktkonditionen vor allem die sogenannte Fristentransformation nutzen können. Die VR-Bank Nordeifel habe zusätzlich – so Altgen – die nicht im Kreditgeschäft verwendeten Einlagen ihrer Kunden zinsgünstig und zugleich sicher in soliden deutschen Wertpapieren, vor allem ihrer Zentralbank angelegt.

Insgesamt habe die VR-Bank Nordeifel wie in allen 130 Jahren seit 1880 ihre solide, stabile Geschäftspolitik mit einer wiederum vorausschauenden seriösen Steuerung der Risiken fortgesetzt. Dies zeige auch das hohe Eigenkapital der Bank von 43 Millionen Euro – laut Altgen ein Ergebnis langer Jahre erfolgreicher Arbeit und zugleich Basis einer nachhaltigen Zukunft als selbständige Hausbank der Region Nordeifel.

Zum Schluss gab der Vorstand einen zuversichtlichen Ausblick auf das Geschäftsjahr 2010. Grundlage dafür, dass der Weg als Regionalbank auch ohne Fusion dauerhaft zum Erfolg für alle Beteiligten führe, sei neben dem starken Eigenkapital vor allem das offensichtlich die Mitglieder überzeugende Geschäftsmodell. Nicht zuletzt der VR-Mitglieder-Bonus werde das Wachstum der Bank weiter beschleunigen – unabhängig von den Einflüssen der großen Herausforderungen der Finanz- und Wirtschaftskrise und einer verhaltenen konjunkturellen Entwicklung.

Das gelte auch für das Kreditgeschäft 2010. Bernd Altgen: „Unsere Kunden haben sich stark entwickelt in der Steuerung ihrer Unternehmen. Wir haben eine gute Beratermannschaft und wir werden auch weiterhin Kredite gewähren, wenn Unternehmer gute Konzepte vorlegen oder mit unserer Hilfe erarbeiten, die eine realistische Perspektive versprechen. Wir begleiten unsere Firmenkunden auf dieser Grundlage nicht nur bei Sonnenschein und wir klappen bei Regen nicht vorschnell den vorher ausgeliehenen Regenschirm

wieder zu.“ Mit einer soliden Risikosteuerung und günstigen Risikostruktur der Kredite habe die Bank rechtzeitig in guten Jahren Vorsorge getroffen, damit sie auch in wirtschaftlich anspruchsvollen Zeiten Ihren Förderauftrag wahrnehmen kann.“ Altgen abschließend: „Das haben auch unsere Kunden erkannt!“