

SONDERBEILAGE: VOLKS- UND RAIFFEISENBANKEN

## Genossenschaftliche Werte partnerschaftlich leben

Transparente Geschäftsbeziehungen bilden die Grundlage für nachhaltige Expansion – Messbare und kundenbezogene Fairness wird zur Benchmark

**Börsen-Zeitung, 14.5.2014**  
Ziel einer Genossenschaft ist sowohl die wirtschaftliche als auch die soziale Förderung der Mitglieder. Die Genossenschaftsidee basiert auf Verantwortung, Selbstverwaltung, Fairness, Partnerschaftlichkeit und Subsidiarität. Auf diesem starken Fundament fußt die Genossenschaftliche FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken. Durch den gelebten Verbundgedanken und die Fokussierung auf das eigentliche Kerngeschäft bieten sie den Kunden und Mitgliedern für eine vertrauensvolle Geschäftsbeziehung Verlässlichkeit und Transparenz.

Die bedeutende und wertefundierte Stellung der Genossenschaftsbanken und ihrer Verbundunternehmen wurde schließlich – nicht zuletzt durch die Finanzkrise – zu Recht gestärkt. Fest steht: Werte wie Glaubwürdigkeit, Verlässlichkeit, Vertrauen und Nachhaltigkeit stehen in der Finanzwelt an vorderster Stelle. Das Allfinanzangebot der Genossenschaftlichen FinanzGruppe bildet diese Wertevorstellungen immer wieder selbstreflektierend und selbstkritisch ab und unterscheidet sich damit konsequent vom Mainstream im Markt, indem diese Werte deutlich und vor allem dauerhaft gelebt werden.

### Schrittmacher im Markt

Die Kraft der genossenschaftlichen Idee und der Innovationsmut der gesamten FinanzGruppe – angetrieben von der Frage nach der bestmöglichen Förderung der Mitglieder – sind der Erfolgsgarant und machen die Genossenschaftsbanken zu einer wesentlichen Säule des deutschen Finanzsystems. Und das mit nachhaltigem Erfolg. Die TeamBank AG ist seit 2003 der Ratenkredit-Experte der Genossenschaftlichen FinanzGruppe und mit ihrer fest etablierten Produktmarke easyCredit der Schrittmacher im Markt für Konsumentenkredite. Der Erfolg der Unternehmensstrategie, also das perfekte Zusammenspiel zwischen exzellenten Prozessen, Marke und Pro-

dukt, zeigt sich bei easyCredit deutlich im Unternehmenswachstum.

Zusammen mit den Volks- und Raiffeisenbanken wächst easyCredit im Ratenkreditbestand seit Jahren um ein Vielfaches stärker als der Markt. Mehr als 80 % der Genossenschaftsbanken arbeiten mit easyCredit zusammen. Der Erfolg macht sich bei der Mitgliederentwicklung bemerkbar: easyCredit leistet seinen Beitrag und unterstützt die Banken vor Ort bei der Gewinnung und Förderung von Mitgliedern. So profitierten in den letzten zwei Jahren rund 250 000 Kunden vom easyCredit-Mitgliedervorteil, rund 60 000 neue Mitglieder konnten davon für die Genossenschaftliche FinanzGruppe gewonnen werden. Diese Genese wird auch in Zukunft nachhaltig gefördert. Leistungskraft und Beratungsqualität über alle vorhandenen Kanäle sind hierfür eine notwendige Voraussetzung.

Attraktive Produkte und passgenaue Lösungen, die vom Kunden gedacht sind und damit bedarfsorientiert entwickelt werden, wecken das Interesse und sorgen in diesem Kontext für eine verstärkte Nachfrage bei den jeweiligen Genossenschaftsbanken. Dabei ist es das erklärte Ziel, die über easyCredit erreichten Mitglieder für eine ganzheitliche Finanzberatung in der jeweiligen Volksbank Raiffeisenbank zu gewinnen. Ferner sollten die Impulse eine wirkungsvolle Erhöhung der Kundenzufriedenheit erzielen. Dabei wird eine ganzheitliche Beratung im Sinne des Genossenschaftsgedankens zur Förderung der Mitglieder eingesetzt.

### Vom Kunden her denken

Einheitlich wertschätzende Kundenerlebnisse, Prozessinnovationen und Multikanalfähigkeit können gerade in diesem Zusammenhang nur partnerschaftlich umgesetzt werden und müssen aus der Sicht der (End-)Kunden wohldurchdacht sein. Für die TeamBank als Anbieter des easyCredit bedeutet dies, ihre Expertise

im Bedarfsfeld Liquidität zum Wohle der Mitglieder einzubringen. Dabei treibt die Bank den Anspruch, ihren Kunden eine einfache und faire Finanzierungsmöglichkeit anzubieten, die vor allem eines ist: verständlich und nachvollziehbar – ganz im Sinne der genossenschaftlichen Idee.

Wie kann man den Beweis seiner Fairness führen? Können Auszeichnungen und Zertifizierungen helfen? Diese Fragen stellen wir uns jeden Tag. Neben Fokusgruppenbefragungen kann auch die richtige Einschätzung von Zertifizierungen im Markt durchaus hilfreich sein, passende Antworten zu finden. Das aktuelle Zertifizierungsangebot im Marktumfeld deckt zahlreiche Themen- und Handlungsfelder, wie zum Beispiel Service- und Prozessleistungen, ab. Der Grund: Zertifizierungen tragen dazu bei, Orientierung im Angebotsdschungel zu geben und die Attraktivität eines Unternehmens im Hinblick auf die jeweilige Anspruchsgruppe merklich zu erhöhen.

Um allerdings bei Zertifizierungen und Testsiegeln die Spreu vom Weizen trennen zu können, ist eine ganzheitliche Sichtweise und eine Bewertung des Marktes für Zertifizierungen notwendig. Erst dann kann trennscharf im Hinblick auf die Unternehmensstrategie entschieden werden, welche Zertifizierungen tatsächlich Sinn machen und welche definitiv nicht. Reputation und Unabhängigkeit des Auditors sind hierfür wichtige Voraussetzungen. Audits, umfangreiche Prüfprozesse und Zertifikate sollten daher von hoher Qualität und nur von namhaften und tatsächlich unabhängigen Institutionen durchgeführt und ausgestellt werden. Die absolute Anzahl der Siegel sollte hier nicht im Vordergrund stehen. Die Lösung muss heißen: Mehr Ehrlichkeit anstatt Effekthascherei.

Doch was bedeutet das für Verbraucher und Endkunden im Ratenkreditmarkt? Welche Vorteile bieten qualitativ hochwertig zertifizierte Unternehmen und Produktmarken?

Der Konsument benötigt bei der Wahl eines Ratenkredits verlässliche Informationen zu Produkt- und Leistungsmerkmalen, die verständlich aufbereitet und vergleichbar sein müssen und jenseits von vereinfachten Marketingaussagen aus der Werbung die Fakten und Bedingungen für den Interessenten übersichtlich darstellen. Qualitätsaussagen durch unabhängige externe Prüfer können die notwendige und vom Kunden eingeforderte Transparenz schaffen und die Kaufentscheidung unterstützen. Somit kann ein erfolgreich durchgeführtes Audit als Differenzierungsmerkmal und Qualitätsauszeichnung in wettbewerbsintensiven Branchen angesehen werden, wobei erwiesenermaßen schon heute die meisten Konsumenten beim Kauf Produkte präferieren, die mit einem Gütesiegel gekennzeichnet sind. Und dies gilt ebenso für Finanz- und Kreditprodukte.

Voraussetzung für diese im besten Wortsinne ausgezeichnete Qualität ist die genaue Kenntnis der eigenen Kunden und ihrer Bedürfnisse. Gerade in dieser Frage verfügt die Genossenschaftliche FinanzGruppe über einen überaus wertvollen Vorteil gegenüber Mitbewerbern: Denn in § 1 des Genossenschaftsgesetzes ist die bereits ausführlich angesprochene Förderung der eigenen Mitglieder als Wesen und Zweck der Genossenschaft festgeschrieben. Mit anderen Worten: Es ist der Auftrag einer jeden Volksbank Raiffeisenbank, die beste Lösung für die Mitglieder und damit die Kunden zu finden. Und wer vom Kunden her denkt, erkennt schnell: Finanzprodukte müssen einfach und ehrlich sein, sollen sie das Vertrauen erhalten.

### **Benchmark Fairness**

Gerade deshalb möchten Kunden fair behandelt werden. Die neue Studie mit dem Titel „Fairness und Verantwortung im Konsumentenkreditmarkt“ des verbraucherorientierten

Institutes für Finanzdienstleistung in Hamburg (iff) bestätigt diese Sichtweise erneut. Sie definiert den Terminus Fairness, der auch der Markenkern von easyCredit ist, als zentralen Wert im Markt für Ratenkredite. Gemäß der Studie ist das Ratenkreditgeschäft von Anbietern unter anderem fair, wenn der Zugang zu verantwortlichem und sozial angepasstem Kredit allen offensteht, Kreditverträge transparent sind und vom Kreditnehmer verstanden werden sowie die Anpassung von Kreditbeziehungen an veränderte Lebensumstände Vorrang vor Kreditkündigungen und Insolvenz hat.

Die DQS GmbH (Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen) hat als Spezialist für Audits die iff-Studie nun in ein Test- und Kontrollverfahren übersetzt. Grundlage des Prüfverfahrens ist ein Katalog aus rund 200 Kriterien. Um eine Zertifizierung als faires und verantwortungsvolles Kreditprodukt zu erhalten, muss ein Angebot alle 23 Pflichtkriterien sowie mindestens 30% der sogenannten Kür-Kriterien erfüllen. Neben diesem umfassenden Katalog wurden auch die internen Prozesse im Rahmen eines Management-Audits überprüft. Denn nur so kann wirklich sichergestellt werden, dass Fairness ein fester Bestandteil der Unternehmensausrichtung ist und tagtäglich gelebt wird.

Diesem umfassenden Auditierungsprozess hat sich die TeamBank im vergangenen Jahr erfolgreich gestellt. Dabei wurde der gesamte Kreditlebenszyklus – auch im Zusammenspiel mit ausgewählten Volksbanken Raiffeisenbanken – vom ersten Beratungsgespräch bis zur letzten Rate bewertet und geprüft. Der TeamBank konnte nach Abschluss des Zertifizierungs-Audits im darauffolgenden Prüfbericht ein sehr gutes Ergebnis bescheinigt werden. Nicht nur alle Pflichtkriterien, sondern zudem durchschnittlich sogar 70% der Kür-Kriterien wurden

erreicht. Damit liegt die Bank weit über dem vom iff geforderten Mindestwert.

### **Auszeichnung des iff**

Zudem schneidet easyCredit vor allem bei den Kriterien herausragend ab, die das Verhalten eines Kreditinstituts bei besonders ernsten Situationen, wie zum Beispiel einem Zahlungsausfall, bewertet. Ein echter Erfolg für die TeamBank und ihre Partner, die damit das hochwertige Fairnessiegel des iff für easyCredit-Ratenkredite verliehen bekam. Banken sind Dienstleister ihrer Kunden. Genossenschaftsbanken gehen sogar einen wichtigen Schritt weiter: Sie fördern ihre Mitglieder, die wiederum die Geschicke der Bank mitbestimmen und am Erfolg partizipieren. Rund 18 Millionen Menschen sind heute bereits Teilhaber ihrer Hausbank und leben über die aktive Gestaltung der Geschäftspolitik so den Genossenschaftsgedanken. Davon können letztlich alle Kunden profitieren, da sich wertorientierte Geschäftsbeziehungen und stetige Prozessinnovationen einfacher entwickeln können. Verantwortungsvolles Handeln und vertrauensbildende Maßnahmen kommen damit auch der gesamten FinanzGruppe zugute. Denn nur gelebte Verantwortung wird den Bedürfnissen und dem Finanzverhalten der Kunden gerecht. Messbare und kundenbezogene Fairness, Transparenz und Qualität werden im Markt für Ratenkredite immer mehr zur Benchmark. Die Chance, mit easyCredit als Qualitätsführer und Schrittmacher im Ratenkreditmarkt die erste Wahl zu sein, ist somit definitiv gegeben. Und hiervon profitieren insbesondere die Mitglieder und Kunden der Volksbanken und Raiffeisenbanken.

.....  
Von Alexander Boldyreff Vorstandsvorsitzender der TeamBank AG