

Betriebsergebnis erneut gesteigert

Volksbank Karlsruhe blickt mit Zuversicht auf die kommenden Jahre

4 Prozent Dividende für Mitglieder vorgeschlagen / Standort Mühlburg wird deutlich aufgewertet

Karlsruhe, 27. März 2018 – „Wir haben unsere Hausaufgaben gemacht und blicken voller Zuversicht auf die kommenden Jahre.“ Andreas Lorenz, Vorstandsvorsitzender der Volksbank Karlsruhe eG, lässt bei der Bilanzpressekonferenz seines Hauses am Dienstag, 27. März, keinen Zweifel daran, dass er das Karlsruher Traditionshaus auch auf mittlere Sicht bestens aufgestellt sieht. Denn während sich über weiten Teilen der Branche aufgrund der politisch gewollten Phase historischer Niedrigzinsen zunehmend dunkle Wolken zeigen, hat die Volksbank Karlsruhe im Geschäftsjahr 2017 ihr Teilbetriebsergebnis als wichtigsten Erfolgsindikator erneut gesteigert, und zwar auf 21,2 Millionen Euro. Der Wert berücksichtigt auch die im Berichtsjahr rückwirkend zum 1. Januar 2017 vollzogene Verschmelzung der Volksbank Karlsruhe mit der Spar- und Kreditbank eG (SKB). „Zu diesem guten Ergebnis beigetragen hat mit Sicherheit auch der reibungslose Zusammenschluss mit der früheren SKB und die gute Integration ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die Volksbank Karlsruhe. So konnten wir ohne Fusionswehen schon im Jahr der Verschmelzung zahlreiche Doppelarbeiten vermeiden und die üblichen Fusionsaufwendungen durch Einsparungen überkompensieren“, so Lorenz weiter. Aufsichtsrat und Vorstand der Volksbank Karlsruhe können der Vertreterversammlung Anfang Juni daher erneut eine Dividende von 4 Prozent auf die Geschäftsanteile der gut 46.000 Mitglieder vorschlagen.

Kreditnachfrage ungebremst

Auch im Jahr 2017 hat sich die Immobilien-Nachfrage und somit der Wunsch nach entsprechenden Finanzierungsangeboten positiv auf die Volksbank-Zahlen ausgewirkt. So stieg das Volumen neu vergebener Kredite spürbar auf 398,8 Millionen Euro. Der gesamte Kreditbestand der Volksbank Karlsruhe - einschließlich der früheren SKB - durchbrach mit 2,07 Milliarden Euro erstmals die Zwei-Milliarden-Euro-Grenze (Vorjahr: 1,99 Milliarden Euro), getragen von Zuwächsen bei Gewerbebaufinanzierungen von 763 Millionen Euro sowie Baukrediten für Privatkunden von 855,8 Millionen Euro. Bei den Kundeneinlagen stieg der Bestand von 1,98 Milliarden Euro auf 2,10 Milliarden Euro.

Der Zinsüberschuss des fusionierten Instituts blieb gegenüber dem zusammengefassten Ergebnis aus 2016 nahezu stabil bei knapp 50 Millionen Euro. Das Provisionsergebnis lieferte einen um fast 4,3 Prozent gestiegenen Ergebnisbeitrag von rund 17 Millionen Euro. Die Bilanzsumme der Volksbank Karlsruhe stieg um 3,5 Prozent auf 2,94 Milliarden Euro. Insgesamt zählt das Kreditinstitut jetzt über 90.000 Kunden und beschäftigt 417 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Der Bestand an Eigenmitteln ist auf 292 Millionen Euro gestiegen, der Eigenkapitalkoeffizient

liegt bei 18,27 Prozent. Damit ist die Volksbank Karlsruhe auch mit Blick auf die ab 2019 geltenden höheren Anforderungen an das Eigenkapital – Stichwort „Basel III“ – weiterhin gut aufgestellt.

„Im Gesamtergebnis spiegelt sich mit Sicherheit auch der hohe Qualitätsmaßstab wider, den wir in der Beratung unserer Kunden anlegen“, sagt Andreas Lorenz. Bestätigt wurde dies im Berichtsjahr gleich durch zwei unabhängige Vergleichsstudien. Sowohl der City Contest des Wirtschaftsmagazins Focus-Money als auch die Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH (Seefeld) sahen die Volksbank Karlsruhe und ihre Beratungsleistungen mit deutlichem Abstand vor den untersuchten Wettbewerbern im Geschäftsgebiet. Deshalb durfte sich die Genossenschaftsbank auch erneut als „Beste Bank der Stadt“ bezeichnen. Trotz dieser Erfolge will die Volksbank Karlsruhe bei der unabhängigen Bewertung ihrer Leistung aber künftig neue Wege beschreiten: So soll es fortan alleine den Kundinnen und Kunden vorbehalten bleiben, die Beratungsqualität der Volksbank Karlsruhe über ein Internet-Beurteilungssystem zu bewerten. „Die meisten kennen das Verfahren ja aus Hotelbewertungen. Wir versprechen uns davon ein direktes, transparentes und vor allem noch objektiveres Feedback für unsere Beratungsleistung“, begründet Andreas Lorenz den neuen Ansatz, die Kundenzufriedenheit seines Hauses zu ermitteln.

Multikanalzugang gewinnt weiter an Bedeutung

Die Digitalisierung des Alltags hat das Kundenverhalten sowie die Kundenerwartung in der Bankenbranche grundlegend und mit hoher Geschwindigkeit verändert. Bundesweite Untersuchungen zeigen, dass der Online-Kanal bei der Informationsbeschaffung für fast 90 Prozent der Kunden eine signifikante Rolle spielt. Die Internet-Recherche liegt damit in der Kundengunst deutlich über dem persönlichen Gespräch, das eine Relevanz von knapp 60 Prozent aufweist. Auch die Kontaktaufnahme zu den Bankberatern via Telefon oder E-Mail zeigt eine stark rückläufige Tendenz. Treiber dieser Entwicklung sind insbesondere mobile Endgeräte, die als ständige Begleiter den Informationsprozess vor dem Abschluss von Bankprodukten ergänzen. So wird in Google jede dritte Suchanfrage zu Bankinhalten über Smartphones gestellt.

Trotz dieser beschleunigten Verschiebung in Richtung der Online-Suche ist die Einbeziehung von Offline-Kanälen insbesondere für Filialinstitute wie die Volksbanken und Raiffeisenbanken nach wie vor essenziell. Grund sind einerseits die komplexen Abschlussprozesse von Produkten wie Hypothekendarlehen, deren Übersetzung in schlanke, online-basierte Prozesse noch immer eine technische Herausforderung ist. Andererseits verspüren die Menschen gerade bei langfristig bindenden Entscheidungen nach wie vor das Bedürfnis nach einem ergänzenden persönlichen Abschlussgespräch.

Der Struktur und den Nutzungsgewohnheiten ihrer Kunden folgend, setzt die Volksbank Karlsruhe im Rahmen ihrer Digitalisierungsstrategie daher künftig auf drei Säulen im Bankgeschäft: persönliches Banking, digital-persönliches Banking (Stichwort: Videoberatung oder Video-Chat) und rein digitales Banking. „Nach wie vor gibt es viele Menschen, denen nicht nur die räumliche Nähe zu ihrem Finanzdienstleister wichtig ist, sondern vor allem auch die emotionale Nähe. Und gerade letztere steht in absolut keinem Widerspruch zum digitalen Angebot unseres Hauses“, erklärt Andreas Lorenz. Ziel ist es, den Kundinnen und Kunden jeden gewünschten Zugangskanal zur Bank zu öffnen und diese gleichzeitig so miteinander zu verzahnen, dass Medienbrüche ausgeschlossen sind. Die Volksbank Karlsruhe hat sich daher entschieden, das bisherige Telefoncenter deutlich aufzuwerten, es zu einem Kunden-Dialog-Center auszubauen und mittelfristig als eigene Multikanal-Einheit mit Vertriebsverantwortung im Unternehmen zu positionieren.

„Ob per WhatsApp, E-Mail, Online-Banking, Chat, Video oder Telefon – unsere Kunden alleine entscheiden künftig, wie sie in Kontakt mit uns treten und welche Form der Beratung sie wünschen“, sagt Andreas Lorenz. So wird es bei der Volksbank Karlsruhe noch in diesem Jahr möglich sein, ein Girokonto einzig per Videostream von zu Hause aus zu eröffnen, ohne dafür persönlich in der Filiale vor Ort zu erscheinen. „Natürlich begrüßen wir unsere Neukunden viel lieber per Handschlag. Entscheidend aber ist die Kundenpräferenz. Wir ziehen also aus rein technischer Sicht mit einer anonymen Internetbank gleich, bieten unseren Kunden aber den großen Vorteil einer emotionalen sowie räumlichen Nähe – und auf Wunsch auch ein persönliches Gespräch. Das verstehen wir unter Multikanal“, erläutert Lorenz und ergänzt, dass es den Kunden seines Hauses möglich ist, fast 30 Geschäftsvorgänge online oder mobil zu erledigen, vom Abschluss eines Bausparvertrags bis hin zur Einrichtung oder Änderung des Dispolimits.

Die künstliche Intelligenz in der Beratung

Mit neuen Wegen befasst sich die Volksbank Karlsruhe auch beim Thema Vermögensanlage. So prüft das Kreditinstitut derzeit die Einführung eines so genannten Robo-Advisory, also einer Art „Beratungsroboter“, der über die Homepage der Bank für jeden zugänglich ist. Der „digitale Berater“ stellt dem Kunden gezielte Fragen zum geplanten Sparvorhaben, etwa über die Höhe der monatlich gewünschten Sparrate, die Risikopräferenz oder zu den Erfahrungswerten bei der Geldanlage in Aktienfonds. Auf dieser Grundlage empfiehlt das System dann ein für den Kunden passendes Fonds-Portfolio – basierend einzig auf dem Abgleich der eingegebenen Daten mit den vorgegebenen Algorithmen. „Das Verblüffende daran ist, dass diese Empfehlungen einer künstlichen Intelligenz den Vergleich zu den Ergebnissen ihrer menschlichen Kollegen

absolut nicht scheuen müssen“, betont Andreas Lorenz, und verweist auf entsprechende Erfahrungen von Pilotbanken. Weiterer Vorteil: Dank niedriger Kosten der Online-Vermögensverwaltung können Kunden schon mit deutlich geringeren Einstiegsraten als bisher an der Entwicklung von Aktien, Fonds oder anderer Wertpapiere teilhaben. „Wir haben hier sicher noch einige Vorarbeiten zu erledigen, sehen in der künstlichen Intelligenz aber mit Blick auf die nahe Zukunft einen unverzichtbaren Bestandteil unserer Bankberatung“, sagt Lorenz.

Geld überweisen so einfach wie eine WhatsApp-Nachricht

Bei weitem keine Zukunftsmusik mehr sind die besonderen Fähigkeiten der VR-Banking-App der Volksbank Karlsruhe. Denn neben den Standards wie Kontocheck, Überweisungsauftrag oder Depotverwaltung hält die „mobile“ Filiale zahlreiche weitere praktische Lösungen parat, darunter die Anwendung „Geld senden und anfordern“. Sie ermöglicht es, kleinere Geldbeträge so leicht wie eine Kurznachricht zu versenden: Einfach in der Banking-App den Empfänger aus der Kontaktliste auswählen, einen Betrag bis maximal 25 Euro eingeben und auf „senden“ klicken. Fertig. „Damit bieten wir für einen Großteil der deutschen Bevölkerung einen der smartesten Bezahlservices an. Denn dieses Verfahren funktioniert nicht nur innerhalb der genossenschaftlichen Finanzgruppe mit ihren rund 900 Volksbanken und Raiffeisenbanken, sondern mittlerweile auch übergreifend im Verbund mit den deutschen Sparkassen“, erklärt Andreas Lorenz, selbst überzeugter Nutzer dieses Verfahrens.

Für die Versorgung mit Bargeld bietet die VR-Banking-App der Volksbank Karlsruhe ebenfalls eine einfache und außergewöhnliche Lösung. So genügen einzig das Smartphone und eine Geheimzahl, um dem Geldautomaten Bares zu entlocken – eine „mobile Auszahlung“ also, ganz ohne Bankkarte. Und wer mal eben unterwegs eine Rechnung überweisen möchte, hat es mit der Funktion „Scan to Bank“ mehr als leicht: Einfach die Rechnung abfotografieren und schon sind alle relevanten Rechnungsdaten automatisch in der Überweisungsmaske platziert. Das Eintippen schier endloser Zahlenfolgen wie der IBAN gehört damit der Vergangenheit an. Für die nötige Sicherheit dieser Transaktionen sorgt die TAN-App „VR-Secure Go“. Über sie sendet das Rechenzentrum eine Transaktionsnummer (TAN) zur Freigabe der Online-Überweisung direkt an das Mobilgerät. „Diese Trennung von Bezahlfunktion und Authentifizierung ist das derzeit sicherste Verfahren im Online- und Mobile-Banking“, betont Lorenz.

Standort Mühlburg wird deutlich aufgewertet

Auch im digitalen Zeitalter setzt die Volksbank Karlsruhe auf die persönliche und qualifizierte Beratung ihrer Kunden vor Ort und dies an insgesamt 17 Standorten im Stadtgebiet. Eine besondere Bedeutung haben dabei die gegenwärtig vier Regionalfilialen in Durlach, Neureut, in

der Südstadt (am Zoo) sowie in der Ludwig-Erhard-Allee: Sie alle sind erweiterte Kompetenzzentren und halten mit ihren Kapitalmarkt-, Baufinanzierungs-, Versicherungs-, oder Bauspezialisten ein besonderes Beratungsangebot vor. Ebenso profitieren Gewerbekunden von zusätzlichen Serviceleistungen wie der Einzahlung größerer Bargeldbestände an der so genannten Diskret-Kasse.

Um diese umfassenden Leistungen möglichst flächendeckend anzubieten, setzt die Volksbank Karlsruhe künftig auch für ihre rund 6.000 Kundinnen und Kunden im Karlsruher Westen auf eine Regionalfiliale. Hierzu wird der bestehende Standort im Stadtteil Mühlburg im laufenden Jahr umgebaut und zu einem neuen Kompetenzzentrum aufgewertet. Das Ende des ersten Bauabschnitts ist für den Herbst 2018 vorgesehen, die zweite Bauphase und damit die komplette Fertigstellung dann für Februar 2019. Ab diesem Zeitpunkt steht auch eine rund um die Uhr zugängliche Schließfachanlage zur Verfügung. Insgesamt investiert die Volksbank Karlsruhe in den neuen Standort rund 3 Millionen Euro und wird auch hier – ähnlich wie in Durlach – bei der Innengestaltung großen Wert auf individuelle, lokale Bezüge legen. Damit wird sich die neue Regionalfiliale im Karlsruher Westen für ihre Kundinnen und Kunden bald als unverwechselbar Mühlburger Treffpunkt präsentieren.

Ansprechpartner:

Thomas Nusche
Vorstandsreferent / Pressesprecher
Volksbank Karlsruhe eG
Ludwig-Erhard-Allee 1
76131 Karlsruhe
Telefon: 0721 9350 – 1213
E-Mail: thomas.nusche@volksbank-karlsruhe.de

Über die Volksbank Karlsruhe

Die Volksbank Karlsruhe eG wurde 1858 gegründet und ist die älteste Genossenschaftsbank in der Region. Sie zählt rund 46.000 Mitglieder und über 90.000 Kunden. Das Unternehmen beschäftigt 434 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Bilanzsumme lag Ende 2017 bei über 2,9 Milliarden Euro. Die Volksbank Karlsruhe hat sich bis heute das genossenschaftliche Prinzip der Solidarität, Selbsthilfe und Selbstverantwortung bewahrt.

Als regionales Institut fühlt sich die Volksbank Karlsruhe der Tradition verpflichtet, Handwerk und Mittelstand über das klassische Bankgeschäft hinaus Förderer zu sein. Sie übernimmt gleichzeitig soziale Verantwortung in ihrem Geschäftsgebiet und stellt für gemeinnützige Zwecke jährlich rund 400.000 Euro im Rahmen ihres Spenden- und Sponsoringkonzepts zur Verfügung. Ein wichtiger Baustein ist die eigene Spendenplattform im Internet, die es den Bürgerinnen und Bürgern ermöglicht, unter www.gemeinsam-fuer-unsere-stadt.com „Hand in Hand“ mit der Volksbank Karlsruhe gemeinnützige Institutionen zu unterstützen

www.volksbank-karlsruhe.de

www.gemeinsam-fuer-unsere-stadt.com

Die Volksbank Karlsruhe eG in Zahlen:

Position	2017	2016 VBKA+SKB	Veränderung
Bilanzsumme	2,94 Mrd. €	2,84 Mrd. €	+ 3,5 %
Kreditvolumen	2,07 Mrd. €	1,99 Mrd. €	+ 4,0 %
Davon			
private Baukredite	855,8 Mio. €	Keine Vergleichszahlen	---
gewerbliche Baukredite	763,0 Mio. €	Keine Vergleichszahlen	---
Sonder-, Gewerbe-, Privatkredite	307,4 Mio. €	Keine Vergleichszahlen	---
Neukreditvergabe	398,8 Mio. €	Keine Vergleichszahlen	---
Kundeneinlagen	2,10 Mrd. €	1,98 Mrd. €	+ 6,1 %
Davon			
täglich fällig	1,2 Mrd. €	1,12 Mrd. €	+ 7,1 %
Termineinlagen	436,4 Mio. €	385,8 Mio. €	+ 13,1 %
Spareinlagen	393,6 Mio. €	395,5 Mio. €	- 0,5 %
Sparbriefe	31,7 Mio. €	35,3 Mio. €	- 10,2 %
Ertragsentwicklung			
Zinsüberschuss	49,9 Mio. €	50,3 Mio. €	- 0,8 %
Provisionsüberschuss	16,9 Mio. €	16,2 Mio. €	+ 4,3 %
Verwaltungsaufwendungen	45,6 Mio. €	45,8 Mio. €	- 0,4 %
Teilbetriebsergebnis	21,2 Mio. €	20,7 Mio. €	+ 2,4 %
Jahresüberschuss	8,0 Mio. €	8,4 Mio. €	- 4,8 %
Eigenmittel	292,0 Mio. €	289,6 Mio. €	+ 0,8 %
Gesamtkapitalquote	18,3 %	18,7 %	
Kernkapitalquote	14,1 %	14,0 %	
Kunden	90.879	93.063	- 2,4 %
Anzahl der Mitglieder	46.062	47.708	- 3,4 %
Anzahl Mitarbeiter	417	439	
umgerechnet auf Vollzeit	361	368	