

## Pressemitteilung

Hamburg, 29. Mai 2012

### **Rekordergebnis schließt Jubiläumsjahr der Hamburger Volksbank ab. TÜV-Siegel für ganzheitliche Beratung schützt Verbraucher besser als Regulatorik.**

- Ergebnisqualität: Steigerung des Jahresergebnisses um 32%
- Qualitatives Wachstum bei der Kreditvergabe um 15,3%
- Qualität des Geschäftsmodells: Steigerung der Mitgliederanzahl um 9,6%
- Beratungsqualität: TÜV-Siegel für ganzheitliche Beratung
- Qualität gegen Quantität: Regulatorik hebt persönliche Beratung aus
- Qualität als Arbeitgeber: Ausbildungsbetrieb mit Auszeichnung

Zum Abschluss ihres 150-jährigen Jubiläums zieht die Hamburger Volksbank eine Rekordbilanz. „Unser Jubiläumsjahr 2011 ist gleichzeitig unser Rekordjahr“ stellt Vorstandssprecher Dr. Reiner Brüggestrat fest. „Dabei stehen die Erfolgskennzahlen und ein erhöhter Marktanteil vor allem für eins: die zunehmende Nachfrage nach einer persönlichen und damit qualitativ hochwertigen Beratung.“ Mit dem Erfolg seines Geschäftsmodells sieht er rein quantitative Prüfungsmechanismen in Frage gestellt: „Wir bleiben bei unserem Leistungsversprechen Qualität und lassen uns weder von immer neuen Regularien strangulieren, noch von Stapeln an Formblättern in die Knie zwingen, die den Verbraucher angeblich besser schützen.“ Das genossenschaftliche Institut habe seine Beratungsleistungen stattdessen objektiv und mit Erfolg prüfen lassen: „Als erste Bank sind wir vom TÜV Saarland für unsere ganzheitliche Beratung ausgezeichnet worden – das ist unser Qualitätsmaßstab“, so der Vorstandssprecher.

#### **Qualitatives Wachstum bei der Kreditvergabe in und für die Region.**

Bei der Kreditvergabe verzeichnet die Hamburger Volksbank für das Jahr 2011 ein Wachstum von 15,3% auf 1.029 Mio. € (Steigerungsrate in 2010: 7,9% auf 892,3 Mio. €). Dabei entwickelte sich dieser kräftige Zuwachs im Jubiläumsjahr vor allem aus dem Firmenkundengeschäft: „Unser Geschäft mit dem Hamburger Mittelstand nimmt seit Jahren rasant zu. Das ist die Renaissance der Hausbankbeziehung. Auch unsere Firmenkunden stellen die persönliche Beratung als das wesentliche Qualitätsmerkmal heraus. Wir sind für unsere Kunden auch dann noch da, wenn es mal schwierig wird“, sagt Dr. Reiner Brüggestrat. Dabei könne das Institut trotz erhöhter aufsichtsrechtlicher Regulierungen wie Basel III und Bankenabgabe uneingeschränkt Kredite vergeben. Auch hierbei bewähre sich das genossenschaftliche Geschäftsmodell: „Unser zweistelliges Kreditwachstum haben wir komplett durch lokale Einlagen abgedeckt“, so Brüggestrat und er betont: „Zu den Grundsätzen unserer Geschäftspolitik gehört eine ausgewogene Streuung der Ausleihungen nach Branche und Größe sowie eine konservative Risikovorsorge. Für eine langfristige Risikoabsicherung stocken wir unser Eigenkapital systematisch auf.“

#### **Qualitätsentscheidung Genossenschaftsbank: Neukunden und Mitgliederzahlen.**

Zu dem sehr guten Geschäftsverlauf tragen mehr als 12.000 neue Kunden aus der Metropolregion Hamburg bei (7.500 Neukunden in 2010), die die Hamburger Volksbank im Jubiläumsjahr 2011 begrüßen konnte. Damit erhöht sich die Kundenanzahl auf rund 105.000 (Nettokundenzuwachs auf rund 6.500 gegenüber 3.000 in 2010). Als wichtiges Auswahlkriterium für die neue Bankverbindung wird dabei die genossenschaftliche Rechtsform genannt: „Die Vereinten Nationen haben 2012 zum Internationalen Jahr der Genossenschaften ausgerufen, um auf die weltweite Bedeutung von Genossenschaften aufmerksam zu machen. Das Motto lautet: ‚Ein Gewinn für alle.‘ Unsere hohen

Neukundenquoten sowie die sehr positive Entwicklung unserer Mitgliederzahlen bestärken unseren genossenschaftlichen Qualitätsanspruch. Denn eine erfolgreiche Zukunft ist für uns Auftrag und Verpflichtung zugleich - nach den genossenschaftlichen Grundwerten der Selbstverantwortung, Mitgliederförderung und Wirtschaftlichkeit“, sagt Dr. Reiner Brüggestrat. Die Zuwachsrate bei der Mitgliederanzahl stieg im Jahr 2011 auf 9,6% mit über 45.195 Anteilszeichnern (knapp 6,0% auf über 41.219 in 2010). Im Jubiläumsjahr 2011 beteiligte das Institut seine Mitglieder mit einer Dividende in Höhe von 6% am Geschäftserfolg sowie einem zusätzlichen Jubiläumsbonus in Höhe von 1,5%.

#### **Ergebnisqualität unterstreicht genossenschaftlichen Fördergedanken.**

Der Jahresüberschuss vor Ertragssteuern erhöhte sich im Jubiläumsjahr 2011 um 32%, rund 2,9 Mio. €, auf mehr als 11,7 Mio. € (Steigerung in 2010 um 31% auf 8,8 Mio. €): „Die von Basel III verlangte Stärkung der Eigenkapitalbasis haben wir zusammen mit unseren Eigentümern erreicht. Die Geschäftsguthaben sind in 2011 um 3,6 Mio. € gestiegen, wobei allein 1,5 Mio. € über das Jubiläumsangebot durch unsere Mitglieder gezeichnet wurden. Aus dem Jahresergebnis werden wir 7,9 Mio. € thesaurieren. Zusammen mit der Umwidmung von Vorsorgereserven in Höhe von 10 Mio. € wird sich unser Kernkapital insgesamt um 21,5 Mio. € erhöhen“, stellt Brüggestrat stolz fest. Der Zinsüberschuss erhöhte sich in 2011 auf 42,9 Mio. € (nach 42,4 Mio. € in 2010). Der Provisionsüberschuss konnte im Geschäftsjahr 2011 mit 17,5 Mio. € annähernd gehalten werden (nach knapp 18,0 Mio. € in 2010). „Auch diese Erfolgskennzahlen spiegeln die hohe Qualität der Kundenbindung wider: 76% des Zinsüberschusses sind aus dem direkten Kundengeschäft erwirtschaftet. Das Provisionsergebnis steht für unsere gute Zusammenarbeit mit unseren Spezialisten aus der genossenschaftlichen Finanzgruppe, mit der wir unseren Kunden Lösungen aus einer Hand bieten. Hiermit haben wir den Erfolg persönlicher Beratung, die die Bedürfnisse des Kunden in den Mittelpunkt stellt, honoriert“, so der Vorstandssprecher.

#### **Geprüfte Qualität: Als erste Bank TÜV-zertifiziert für die ganzheitliche Beratung.**

Zahlreiche Auszeichnungen erkennen die gute Kundenbetreuung der Hamburger Volksbank an: vom Deutschen Institut für Service-Qualität (DISQ) erhielt sie zuletzt den Deutschen Servicepreis 2012. Für ihre kompetente und individuelle Beratung wurde sie beim Focus Money-Bankentest „City Contest 2012“ zum Testsieger als Hamburgs beste Bank gekürt. Jetzt ist das genossenschaftliche Kreditinstitut noch einen Schritt weitergegangen und hat sich Deutschlands berühmtester Prüfstelle erfolgreich gestellt: Als bundesweit erstes Kreditinstitut hat die Hamburger Volksbank eine TÜV-Zertifizierung für ihre ganzheitliche und bedarfsgerechte Beratung erhalten. „Wir haben uns für eine TÜV-Prüfung entschieden, um unsere gesamten Beratungsprozesse durchleuchten zu lassen. Damit sichern wir nachhaltig die hohe Beratungsqualität in unserem Haus, von der unsere Bestandskunden, das sind über 90% unserer Kundschaft, täglich profitieren“, erläutert Dr. Reiner Brüggestrat und kritisiert die hilflosen Regulierungsversuche der Behörden: „Der Finanztest-Chefredakteur Hermann-Josef Tenhagen spricht von einer Katastrophe, wenn ein Musterformular in einem Erstgespräch nicht ausgehändigt wird. Damit allein ist ein Kunde aber doch noch lange nicht gut beraten. Eine zunehmende Quantität an Beratungsprotokollen und auszuhändigenden Standardinformationen kann eine hohe Beratungsqualität nicht ersetzen.“

**Qualität als Arbeitgeber: Topplatzierung „Hamburgs beste Ausbildungsbetriebe“**

Die Personalentwicklung hat im Hause der Hamburger Volksbank einen hohen Stellenwert. Dem hohen Qualitätsanspruch in der Beratung sowie laufenden Gesetzeserweiterungen und zunehmenden regulatorischen Anforderungen wird das genossenschaftliche Kreditinstitut durch ein umfangreiches Aus- und Weiterbildungsprogramm gerecht: „Wir haben unser Bildungsbudget im Jahr 2011 fast verdoppelt. Damit übernehmen wir Verantwortung für die berufliche Entwicklung jedes einzelnen Mitarbeiters und erfüllen unser Leistungsversprechen als Genossenschaftsbank. Nur von gut ausgebildeten und hoch motivierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern profitieren unsere Mitglieder und Kunden“, sagt Vorstandssprecher Dr. Reiner Brüggelstrat. Für ihre qualitativ hochwertige Personalarbeit hat die Hamburger Volksbank jetzt eine Auszeichnung als „Hamburgs beste Ausbildungsbetriebe 2012“ erhalten, den die Helmut-Schmidt-Universität Hamburg zusammen mit dem IMWF Institut für Management- und Wirtschaftsforschung und dem Hamburger Abendblatt vergibt. „Wir freuen uns sehr über die hervorragende Bewertung durch unsere jüngsten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter - damit sind wir der fünftbeste Ausbildungsbetrieb in ganz Hamburg“, so Brüggelstrat. „Unsere Auszubildenden bestätigen uns regelmäßig, dass wir unseren Slogan ‚Man kennt sich.‘ bereits vom ersten Berufstag leben und erleben lassen.“

**Pressekontakt:**

Heidi Melis  
Hamburger Volksbank  
Hammerbrookstraße 63-65  
20097 Hamburg  
Tel.: 040 – 30 91 – 90 49  
Fax: 040 – 30 91 – 90 48  
E-Mail: [heidi.melis@hamvoba.de](mailto:heidi.melis@hamvoba.de)  
[www.hamburger-volksbank.de](http://www.hamburger-volksbank.de)