



Wir fördern die Region



**Volksbank
Heuchelheim eG**

Jahnstraße 4-8, 35452 Heuchelheim
www.voba-heuchelheim.de



**Volksbank
Heuchelheim eG**



Wir fördern die Region

Unsere Grundsätze für die Kundenberatung und die Vertriebsplanung



Morgen
kann kommen.

Wir machen den Weg frei.

Grundsätze für die Kundenberatung und Vertriebsplanung

Als Genossenschaftsbank sind für uns Mitglieder- und Kundenorientierung die zentralen Bestandteile unseres täglichen Handelns. Dieser schon aus dem Genossenschaftsgesetz abgeleitete Auftrag, den wir auch in unserer Geschäftsstrategie verankert haben, bildet den Rahmen für unsere Beratungs- und Planungsgrundsätze, die wir im Hinblick auf die vielfältigen gesetzlichen Regelungen und Anforderungen, insbesondere zum Vertrieb von Finanzinstrumenten, nachstehend nochmals konkretisiert haben.

1. Grundsätze der Kundenberatung

1.1 Unsere Kunden stehen im Mittelpunkt

Wir nehmen uns Zeit für unsere Kunden, um sie und ihre Wünsche und Ziele kennen zu lernen. Es ist unser Antrieb, die Produkte zu finden, die den Bedürfnissen des Kunden am Besten gerecht werden. Dies setzt voraus, dass die Kunden in einem partnerschaftlichen Dialog ihre finanziellen Verhältnisse und Anlageziele offenlegen. In der Beratung zeigen wir Chancen und Risiken möglicher Anlageformen transparent und verständlich auf.

1.2 Unsere Kundenbeziehungen sind langfristig

Wir streben eine langfristige Begleitung unserer Kunden an. Dazu geben wir in der Beratung Hilfestellung und Unterstützung in allen Finanzangelegenheiten. Wir helfen unseren Kunden durch individuelle Beratung, die verschiedenen Lebensphasen finanziell erfolgreich zu gestalten.

1.3 Unsere Kundenberatung erfolgt persönlich und vor Ort

Unser Fokus liegt auf den Kunden in unserer Region. Wir bieten hierzu eine nahezu flächendeckende Infrastruktur mit einer zeitgemäßen Zahl von Filialen und persönlicher Beratung, auch beim Kunden zu Hause.

1.4 Unsere Produkte sind verständlich

Das Produkt muss zum Kunden, seinen Bedürfnissen und Zielen sowie zu seiner Risikoneigung passen. In der Beratung ist die verständliche Erklärung unserer Produkte und deren Transparenz oberstes Gebot. Das Verhältnis von Rendite und Risiko zeigen wir auf. Wir bieten Leistungen zu fairen Konditionen, die wir offenlegen. Damit können unsere Kunden frei und selbstständig entscheiden. Wir empfehlen aus Überzeugung in erster Linie Produkte aus unserem Hause und Finanzinstrumente aus der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken und Raiffeisenbanken.

1.5 Unsere Beratung ist frei von finanziellen Anreizen

Die Vergütungsstrukturen unserer Mitarbeiter sind maßgeblich von festen Tarifgehältern geprägt. Für den Vertrieb von Finanzprodukten werden unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern keine Provisionen vergütet. Diese Unabhängigkeit gewährleistet im Gegensatz zu vielen anderen Finanzdienstleistern eine objektive und ausschließlich am Kundenbedarf orientierte Beratung.

2. Grundsätze der Vertriebsplanung

2.1 Unsere Planung ist wachstumsorientiert

Die Jahresplanung auf Ebene der Gesamtbank orientiert sich insbesondere an den volkswirtschaftlichen Prognosen zur Geldvolumensentwicklung. Wir verfolgen hierbei das Ziel, unsere hohen Marktanteile im betreuten Kundenvolumen möglichst zu halten. Hiermit möchten wir unsere Position als bedeutende Bank in unserer Region verteidigen.

2.2 Unsere Produktplanung orientiert sich an der Nachfrage

Bei der Verteilung der Gesamtbankplanung auf die verschiedenen Produktbereiche orientieren wir uns im Wesentlichen an der durchschnittlichen Geldvolumensverteilung. Wir unterstellen hierbei bei unseren Kunden ähnliche Interessenlagen wie im Bundesdurchschnitt. Die Produktplanung ist somit mehr ein Orientierungsrahmen für erwartete Absätze entsprechend der Nachfrage.

2.3 Unsere Ertragsplanung steht nicht im Vordergrund

Mögliche Ertragsunterschiede in einzelnen Produktparten werden bei der wachstumsorientierten Planung nicht berücksichtigt. Vielmehr gehen wir davon aus, dass unser geplantes Wachstum stets angemessene Deckungsbeiträge für den laufenden Geschäftsbetrieb erwirtschaftet. Unser genossenschaftlich ausgeprägtes Geschäftsmodell ist nicht auf Gewinnmaximierung ausgelegt, sondern soll durch ein marktgerechtes Preis-/Leistungsverhältnis die Mitglieder- und Kundenorientierung fördern.

2.4 Unsere Planung für Bereiche und Mitarbeiter dient als Orientierung

Die für die Gesamtbank ermittelten Richtwerte werden entsprechend dem betreuten Kundenvolumen und der enthaltenen Potentiale auf Geschäftsbereiche und Mitarbeiter verteilt. Die hieraus resultierende Einzelplanung dient diesen Bereichen als Orientierungsrahmen für die breite und ganzheitliche Kundenberatung. Hierbei ist die Verteilung auf verschiedene Produktparten als Grundlage für eine ganzheitliche Beratung in allen Finanzdienstleistungen zu verstehen.

2.5 Unsere Marktaktivitäten sind ausschließlich bedarfsorientiert

Gelegentliche Marktaktivitäten zu einzelnen Produkten dienen ausschließlich der bedarfsorientierten Kundenansprache zu speziellen Themen. Ziel ist es, den gesamten Bedarf an Finanzdienstleistungen eines Kunden durch unser Haus höchst möglichst zu decken. Weder das Erreichen der als Orientierungsrahmen dienenden Richtwerte noch die Durchführung dieser Aktivitäten sind mit finanziellen Anreizsystemen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unserer Bank verbunden. Hiermit ist eine unabhängige und ausschließlich am Kundenbedarf orientierte Beratung gewährleistet.

Die Einhaltung dieser Grundsätze wird von den verantwortlichen Stellen unserer Bank laufend sichergestellt. Auch hiermit soll gewährleistet werden, dass in der Beratung ausschließlich die Kundeninteressen im Vordergrund stehen.