



Unternehmensleitbild der VR-Bank Ostalb eG

**Morgen
kann kommen.**

Wir machen den Weg frei.



VR-Bank Ostalb eG
Meine Bank!

TRADITION UND FORTSCHRITT...

Die VR-Bank Ostalb eG ist ein regional agierendes Unternehmen innerhalb der genossenschaftlichen Finanzgruppe. Damit ist auch verbunden, dass unser Marktgebiet regional bestimmt ist. Wir verfolgen eine auf Qualität ausgerichtete Geschäftsstrategie. Kundenorientierung und Leistungsqualität für die Mitglieder und Kunden sind Grundlagen für qualitatives Wachstum und verlässliche Partnerschaften. Regionalität bedeutet für uns Nähe zu unseren Mitgliedern und Kunden und auch Verbundenheit mit unserer Region. Qualitativ hervorragend ausgebildete Mitarbeitende, die engagiert, eigenverantwortlich und flexibel arbeiten, sind unser Garant für nachhaltigen Erfolg unserer VR-Bank Ostalb eG.

Als Genossenschaft ist für uns, neben einer guten Ertrags- und Vermögenslage, der Gleichklang der Interessen von Eigentümern (Mitglieder), Kunden (Nutzer unserer Leistungen) und Mitarbeitenden (Träger unserer Leistungen) die Grundlage langfristiger und erfolgreicher Arbeit. Hieraus leiten wir unser Selbstverständnis ab.



Kurt Abele



Ralf Baumbusch



Olaf Hepfer

Vorstand der VR-Bank Ostalb eG

**WER SIND WIR –
WAS MACHT UNS ANDERS?**

- Wir gehören unseren Kunden.
Und damit können unsere Mitglieder demokratisch mitbestimmen und mitentscheiden.
- Wir sind ausschließlich unseren Mitgliedern und der Region verpflichtet.
- Wir handeln eigenständig vor Ort.

**WAS TREIBT UNS AN –
WAS ZEICHNET UNS AUS?**

- Der Erfolg unserer Mitglieder.
- Die Wünsche und Ziele unserer Mitglieder.
- Dauerhafte partnerschaftliche Zusammenarbeit.
- Kontinuierliche Weiterentwicklung.

**WIE MACHEN WIR DAS –
WIE WOLLEN WIR SIE
BEGEISTERN?**

- Freundlich, kompetent, zuverlässig!
- Qualitätsorientiert – wir stellen uns dem Anspruch unserer Mitglieder!
- Initiativ – wir denken kundenorientiert mit!

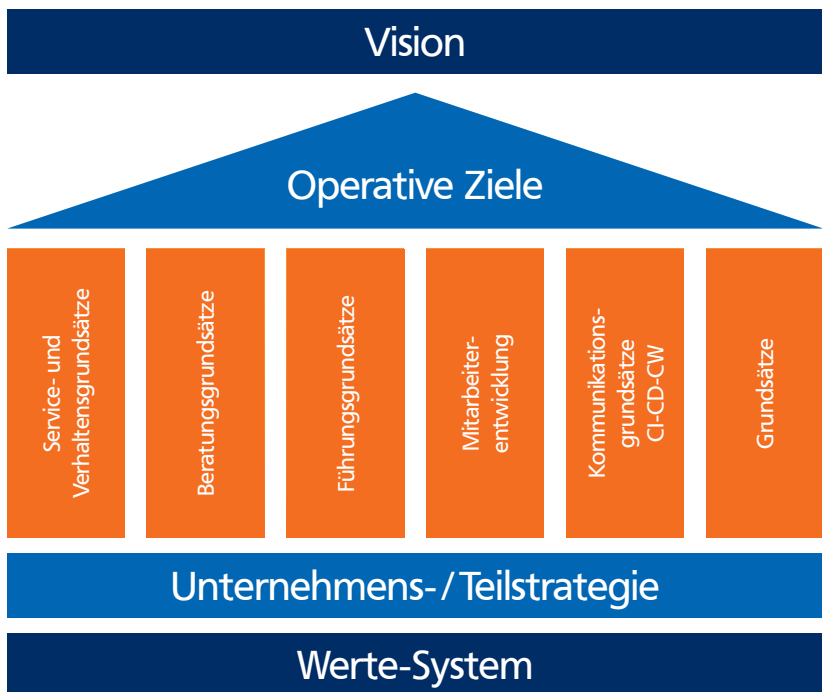
Dieses Handbuch beschreibt dabei die wesentlichen Eckpunkte und Leitlinien, an denen wir uns auf unserem Weg orientieren.

Hinweis: Im Text wird - aus Gründen der besseren Lesbarkeit und ohne jede Diskriminierungsabsicht - ausschließlich die männliche Form verwendet. Damit sind alle Geschlechter einbezogen.

WERTE, VISION, STRATEGIE UND ZIELE

Diese Begriffe bestimmen den Kurs der VR-Bank Ostalb eG. Unser Wertesystem bildet das Fundament, auf dem alles andere steht und es stellt die Leitplanken dar, innerhalb derer unser Weg in die Zukunft führt. Um erfolgreicher in die Zukunft gehen zu können, müssen wir aus Kundensicht agil Denken und Handeln, geprägt von Unternehmertum und Sinnstiftung.

Die Vision ist gleichsam das Ziel am Horizont, das es zu erreichen gilt. Unsere Strategie ist das Navigationssystem, das viele Möglichkeiten abwägt und dann die Wege aufzeigt, die geeignet erscheinen unser Ziel zu erreichen. Unsere operativen Ziele (Jahresziele, Tagesziele) sind schließlich die Etappen auf unserem Weg.



UNSERE WERTE

FREUNDLICHKEIT

Wir verhalten uns gewinnend, anerkennend und wertschätzend (respektvoll) gegenüber Jedermann, damit unser ehrliches Interesse an den anderen Menschen spürbar wird.

KOMPETENZ

Um Sicherheit zu geben, begegnen wir unseren Mitgliedern und Kunden mit Sachverstand in allen Finanzfragen. Wir befähigen unsere Mitarbeitenden sich diesbezüglich stets auf aktuellem Stand zu halten.

ZUVERLÄSSIGKEIT

Wir schaffen die notwendige Vertrauensbasis und stehen zu unserem Wort – Partner wissen woran Sie sind.

LÖSUNGSORIENTIERUNG

Wir lösen durch eine positive Grundhaltung die Finanzfragen unserer Mitglieder und Kunden. Wir bemühen uns Wege aufzuzeigen, die zum gewünschten Ziel führen.

WIRTSCHAFTLICHKEIT

Wir streben mit unseren Möglichkeiten bzw. gegebenen Ressourcen nach dem größtmöglichen Nutzen für Mitglieder, Kunden, Mitarbeitende und für die Bank.

RESPEKT

Für uns ist jeder wichtig – wir verhalten uns gegenüber Mitgliedern / Kunden und Mitarbeitenden rücksichtsvoll und wertschätzend.

NACHHALTIGKEIT

Unser Ziel ist die langfristige Partnerschaft unter kundenorientierten, sozialen, mitarbeiterorientierten, verantwortungs- sowie umweltbewussten Aspekten. Nachhaltigkeit bedingt den schonenden Umgang mit allen eingesetzten Ressourcen. (Drei-Säulen-Modell: Soziales, Ökologie, Wirtschaftlichkeit).

EHRlichkeit

Wir verhalten uns aufrichtig, ehrlich und offen – das Fundament für das Vertrauen unserer Mitglieder und Kunden.

FAIRNESS

Wir pflegen einen gerechten und anständigen Umgang mit unseren Partnern.

VERANTWORTUNGS- BEWUSSTSEIN

Wir sind uns unserer Aufgabe und der daraus resultierenden Verantwortung gegenüber anderen bewusst. Wir stehen zu dem was wir tun und sind uns der Folgen bewusst.

UNSERE AGILEN WERTE

SELBSTVERANTWORTUNG

Eigeninitiativer Beitrag.

REFLEXION

Regelmäßiges Hinterfragen des Tuns und Feedback.

EINFACHHEIT

Pragmatische Lösungen und Teilschritte.

OFFENHEIT

Für Neues und Mitwirken.

KOMMUNIKATION

Regelmäßiger Austausch und Transparenz.

FOKUS

Konzentration, Ziel und Zeit im Blick.

VISION DER

VR-BANK OSTALB EG

Als Partner vor Ort gestalten wir die finanzielle Zukunft unserer Mitglieder und Kunden am besten freundlich, kompetent, zuverlässig!

Diese Herausforderung haben wir uns selbst zum Ziel gesetzt. Wir wollen und müssen also stets besser sein als die Wettbewerber. Wir streben die absolute Kundenzufriedenheit an – nur so können wir unsere Vision erreichen, die Nummer 1 bei Finanzangelegenheiten zu werden und zu bleiben!

STRATEGIE DER VR-BANK OSTALB EG

Das übergeordnete betriebswirtschaftliche Ziel ist eine nachhaltige und damit langfristige Unternehmenssicherung. Im Fokus steht der schon in unseren Unternehmenswerten verankerte genossenschaftliche Förderauftrag und damit ein starkes, kontinuierlich wachsendes Fundament an Mitgliedern.

Darüber hinaus stellt das Ziel der langfristigen Unternehmenssicherung entsprechende Anforderungen an eine angemessene Aufwands-Ertrags-Relation (CIR) und ein angemessenes Betriebsergebnis. Maß einer nachhaltig erfolgreichen Entwicklung ist hierbei die Entwicklung unseres internen Eigenkapitals und die Entwicklung unseres BVR-Klassifizierungsergebnisses. In der jährlich fortzuschreibenden operativen Zielplanung werden diesen Zielen konkrete Zielwerte zugeordnet.

GRUNDSTRATEGIEN

ALS PARTNER IN DER REGION GESTALTEN WIR DIE FINANZIELLE ZUKUNFT UNSERER MITGLIEDER UND KUNDEN AM BESTEN:

FREUNDLICH · KOMPETENT · ZUVERLÄSSIG

FINANZEN

- Wir stellen den Gesamtbankerfolg durch ein ausreichendes Mindestergebnis sicher.
- Wir stellen eine ausreichende Risikotragfähigkeit sicher.
- Wir sorgen für eine ausreichende Liquiditätsausstattung.
- Wir steuern unsere bestehenden, ggf. neuen Geschäftsfelder ertrags- und risikoorientiert.

PROZESSE

- Wir optimieren unsere Prozesse, Strukturen und Kosten durch Standardisierung und Automatisierung.
- Wir gestalten unsere Vertriebswege nachhaltig rentabel.
- Wir richten unsere Produktions- und Steuerungsprozesse dienstleistungsorientiert aus und streben nach kontinuierlicher Verbesserung.
- Wir flexibilisieren unseren Personal- und Sachmitteleinsatz.

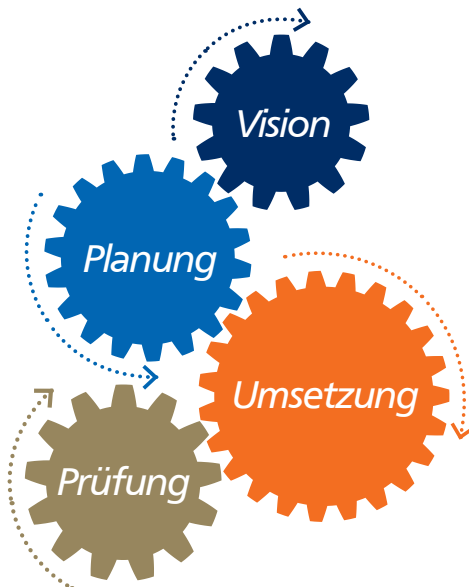
KUNDEN

- Wir sind Qualitätsführer zu fairen Preisen.
- Wir bieten unseren Mitgliedern und Kunden alle Zugangswege, vernetzen und optimieren diese.
- Wir richten unser Geschäftsmodell auf die digitalen Anforderungen aus.
- Wir nutzen Standardisierungsmöglichkeiten in der Marktbearbeitung.
- Wir gewinnen ertragsbringende Marktanteile durch Potenzialerschöpfung bei Bestands- und Neukunden.

MITARBEITER

- Wir sind ein attraktiver Arbeitgeber, mit dem sich unsere Mitarbeitenden identifizieren.
- Wir steuern unsere Personalkapazitäten professionell.
- Unsere Mitarbeitenden sind im Sinne einer agilen Unternehmenskultur qualitätsbewusst, leistungs- und veränderungsbereit.
- Führungskräfte und Mitarbeitende leben die Digitalisierung unseres Geschäftsmodells.
- Wir entwickeln unsere Mitarbeitenden bedarfsgerecht.
- Unsere Führungskräfte sind Führungsprofis.

DER STRATEGIE- UND PLANUNGSPROZESS



Hier greifen alle Räder ineinander. An dieser Stelle setzt unser jährlicher Zielpungsprozess ein. Tagesgeschäft, Strategie und Vision werden dabei verknüpft. Die Gesamtbankstrategie wird jetzt in Teilstrategien „aufgelöst“. So wird unter Berücksichtigung aller Interessengruppen (Mitglieder, Kunden, Mitarbeitende und Öffentlichkeit) die Jahresplanung der VR-Bank Ostalb eG auf Basis der Unternehmensstrategie erstellt und mit dem Ziel der kontinuierlichen Verbesserung einer regelmäßigen Prüfung unterzogen.

GRUNDSÄTZE DER VR-BANK OSTALB EG

Verschiedene Grundsätze beschreiben, wie wir etwas tun, welche Maßstäbe wir dabei anlegen, um Mitgliedern, Kunden und Mitarbeitenden ein verlässlicher und innovativer Partner zu sein.

SERVICE- UND VERHALTENSGRUNDSÄTZE

FREUNDLICHKEIT UND WERTSCHÄTZUNG

Unsere Kunden spüren, dass wir gerne etwas für sie tun.

AUFMERKSAMKEIT UND PRÄSENZ

Wir sind freundlich, hilfsbereit und registrieren hinzukommende Personen

DISKRETIION UND ATMOSPHERE

Wir wahren stets die Vertraulichkeit, sind unseren Kunden gegenüber immer höflich und korrekt.

KUNDENORIENTIERTE KOMMUNIKATION

Der Kunde steht im Mittelpunkt; ich interessiere mich für ihn; wir reden so, dass uns der Kunde versteht und vermeiden Fachbegriffe.

VERLÄSSLICHKEIT

Ich halte Zusagen immer ein und zeige Verständnis für die Kundenwünsche.

AUF KUNDENWÜNSCHE EINGEHEN

Wir fragen den Kunden nach seinen Wünschen und hören gut zu.

VORBILD SEIN

Ich wirke auf Kunden und Kollegen vorbildlich und beachte stets die Regeln der Höflichkeit.

GEPFLEGTES ERSCHEINUNGSBILD

Wir sorgen immer für ein gepflegtes Erscheinungsbild - persönlich, in unseren Räumen und in der Öffentlichkeit.

BESCHWERDEN SIND CHANCEN

Wir suchen stets eine Lösung und nicht Schuldige - ich nutze dazu immer meine Lösungskompetenz.

WIR BIETEN IMMER EINEN MEHRWERT

Wenn der Kunde geht, muss er den Nutzen seiner Begegnung mit uns erfahren haben.

BERATUNGSGRUNDSÄTZE

Unser Auftrag als Genossenschaftsbank ist seit über 150 Jahren die wirtschaftliche Förderung und Betreuung unserer Mitglieder.

Das heißt: Wir sind den Lebenszielen und Herzenswünschen unserer Mitglieder vor Ort verpflichtet.

- Unsere Mitglieder und Kunden stehen mit ihren persönlichen Wünschen und Zielen im Mittelpunkt – nicht Produkte, Leistungen und deren schneller Abschluss. Es geht darum, was Mitglieder und Kunden wollen, können, wünschen. Wir hören ihnen zu, machen eine Bestandsaufnahme ihrer derzeitigen finanziellen Situation, ihrer individuellen Lebensplanung und ihrer künftigen Ziele.
- Mitglieder und Kunden erhalten eine individuelle und faire Beratung von ihrer eigenen Bank, deren Teilhaber sie als Mitglied sind. Wir sind vor allem unseren Mitgliedern verpflichtet.
- Wir erarbeiten für unsere Mitglieder und Kunden einen maßgeschneiderten Finanzplan zur Verwirklichung ihrer Ziele und bieten ihnen dabei höchste Beratungsqualität.
- Kundenzufriedenheit ist ein wichtiges Ziel für uns, das wir regelmäßig überprüfen.



PERSONALGRUNDSÄTZE – MITARBEITERENTWICKLUNG

Ziel der VR-Bank Ostalb eG ist es, den Bedarf an Mitarbeitenden durch die Ausbildung von Bankkaufleuten und Bachelors of Arts (DH) weitgehend selbst zu decken. Dies schließt die Einstellung von externen Bewerbern nicht aus.

NEBEN DER AUSBILDUNG KOMMT DER STÄNDIGEN WEITERENTWICKLUNG DER MITARBEITENDEN GROSSE BEDEUTUNG ZU.

Dies geschieht durch eigenverantwortliche Bildungsmaßnahmen der Mitarbeitenden, die von der VR-Bank Ostalb eG unterstützt werden und durch gezielte Entwicklungsmaßnahmen, die im Rahmen von Personalentwicklungsgesprächen zwischen der Bank und den Mitarbeitenden vereinbart werden.

Die Begleitung der Mitarbeitenden direkt an ihrem Arbeitsplatz durch ihre direkten Führungskräfte und hausinterne Trainer hat bei der VR-Bank Ostalb eG großen Stellenwert. Dabei wird auch die Entwicklung der Führungskräfte selbst stets mit einbezogen.

Aktivitäten zur langfristigen Bindung der Mitarbeitenden an die Bank im Rahmen eines Mehrwert-Programms und des Betrieblichen Gesundheits-Managements (BGM) runden die Personalarbeit der VR-Bank Ostalb eG ab.

FÜHRUNGSVERSPRECHEN UND FÜHRUNGSKRÄFTE

Führungskräfte haben die Aufgabe, die Geschäftspolitik des Vorstands zusammen mit den Mitarbeitenden im Tagesgeschäft mit den Mitgliedern und Kunden umzusetzen. Dabei kommt ihrem Verhalten gegenüber den Mitarbeitenden hinsichtlich Erfolg und Geschäftsklima eine herausragende Bedeutung zu.

**DAZU HABEN SICH UNSERE FÜHRUNGSKRÄFTE ZU
FOLGENDEN GRUNDSÄTZEN VERPFLICHTET:**

WIR INFORMIEREN...

uns gegenseitig und kommunizieren regelmäßig, zeitnah, verständlich, offen, respektvoll und ernsthaft.

WIR UNTERSTÜTZEN...

unsere Mitarbeitenden und arbeiten lösungsorientiert mit ihnen zusammen.

WIR FORDERN UND FÖRDERN...

unsere Mitarbeitenden als Entwicklungspartner ohne sie zu überfordern.

WIR SIND VORBILD...

für unsere Mitarbeitenden und wirken als positiver Multiplikator – wir tun was wir erwarten.

WIR ERMÖGLICHEN

NOTWENDIGE, SINNVOLLE VERÄNDERUNGEN...

und treiben diese gemeinsam zielführend voran.

WIR DENKEN UND HANDELN BEREICHS- UND HIERARCHIE- ÜBERGREIFEND...

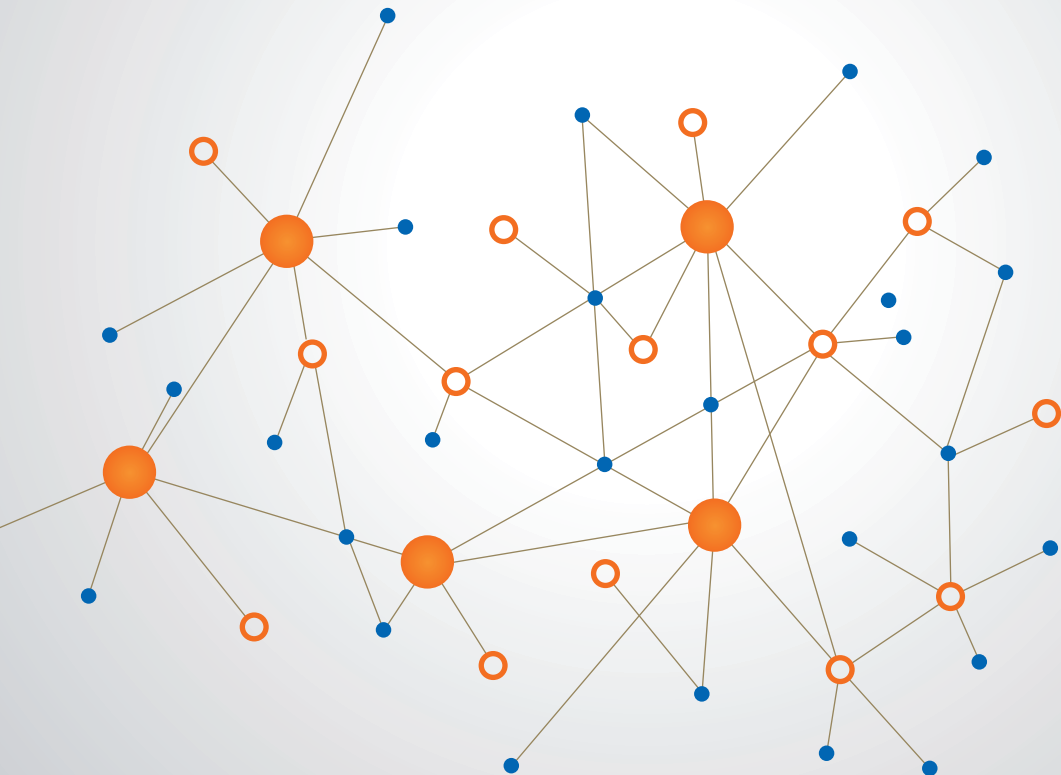
und denken an die Auswirkungen unseres Teams.

DAS FÜHRUNGSHANDBUCH DER VR-BANK OSTALB EG...

regelt die Grundsätze unserer Zusammenarbeit, Aufgaben der Führung und Führungsinstrumente.

WIR FÜHREN MIT ZIELEN...

die sich an den Unternehmenszielen und den Zielen der Kunden orientieren. Im Dialog mit unseren Mitarbeitenden vereinbaren wir nachvollziehbare und realistische Ziele.



VR-BANK OSTALB EG

Wilhelm-Zapf-Straße 2
73430 Aalen

07361 507-0
info@vrbank-ostalb.de
www.vrbank-ostalb.de

Stand: 04/2020