



Volksbank eG

Die Gestalterbank

Große Regionalbank – statt regionaler Großbank!

Thomas Bader / Thomas Huber

Bereichsleiter UE/Marketing / Bereichsleiter Privatkunden

Oktober 2025



Volksbank eG – Die Gestalterbank



Von der Ortenau über den Schwarzwald bis zum Hotzenwald:

In unseren fünf Regionen agieren wir als zuverlässiger Finanzpartner. Immer im Fokus: die Menschen vor Ort.



Nachhaltig gut aufgestellt: Unser Gesamtbankvolumen

Mit 13,99 Milliarden Euro Bilanzsumme, 13,95 Milliarden Euro betreutem Kundenanlagevolumen und einem Kreditvolumen von 10,06 Milliarden Euro sind wir zukunftssicher aufgestellt. 2024 konnten wir deshalb eine Dividende von 4 % ausschütten.



Die Menschen hinter der Bank

Wir begleiten heute 258.000 Kunden und 131.000 Mitglieder mit unseren 1.157 Mitarbeitenden als zuverlässiger Partner.



Volksbank eG

Die Gestalterbank

Volksbank eG – Die Gestalterbank 2024 in Zahlen

13,99 Mrd. Euro
Bilanzsumme



13,95 Mrd. Euro
**Betreutes Kunden-
Anlagevolumen**



10,06 Mrd. Euro
**Betreutes
Kunden-Kreditvolumen**



98,28 Mio. Euro
Betriebsergebnis



1.157
Mitarbeiter



rund
258.000
Kunden

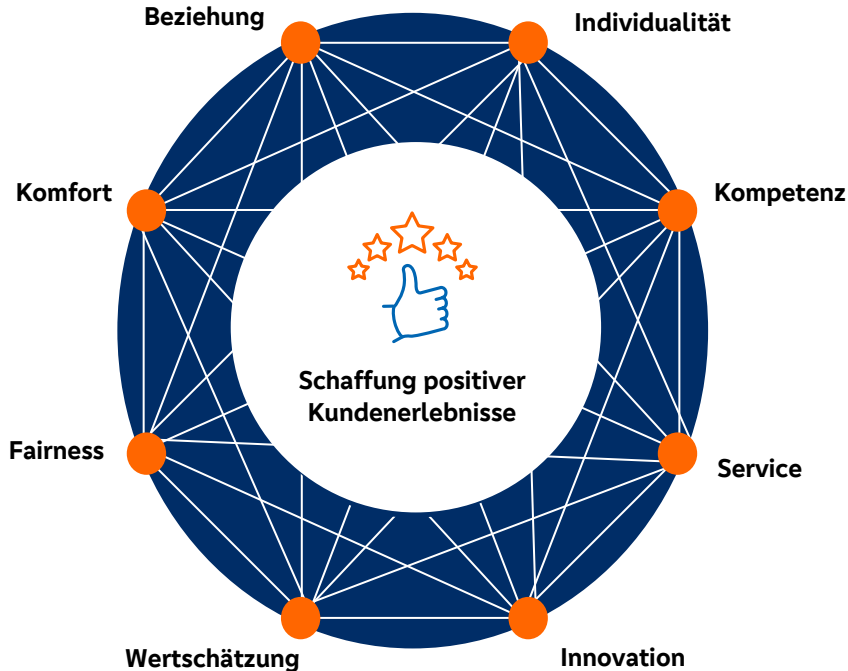


rund
131.300
Mitglieder



8 Faktoren sind aus Kundensicht ausschlaggebend für positive Kundenergebnisse

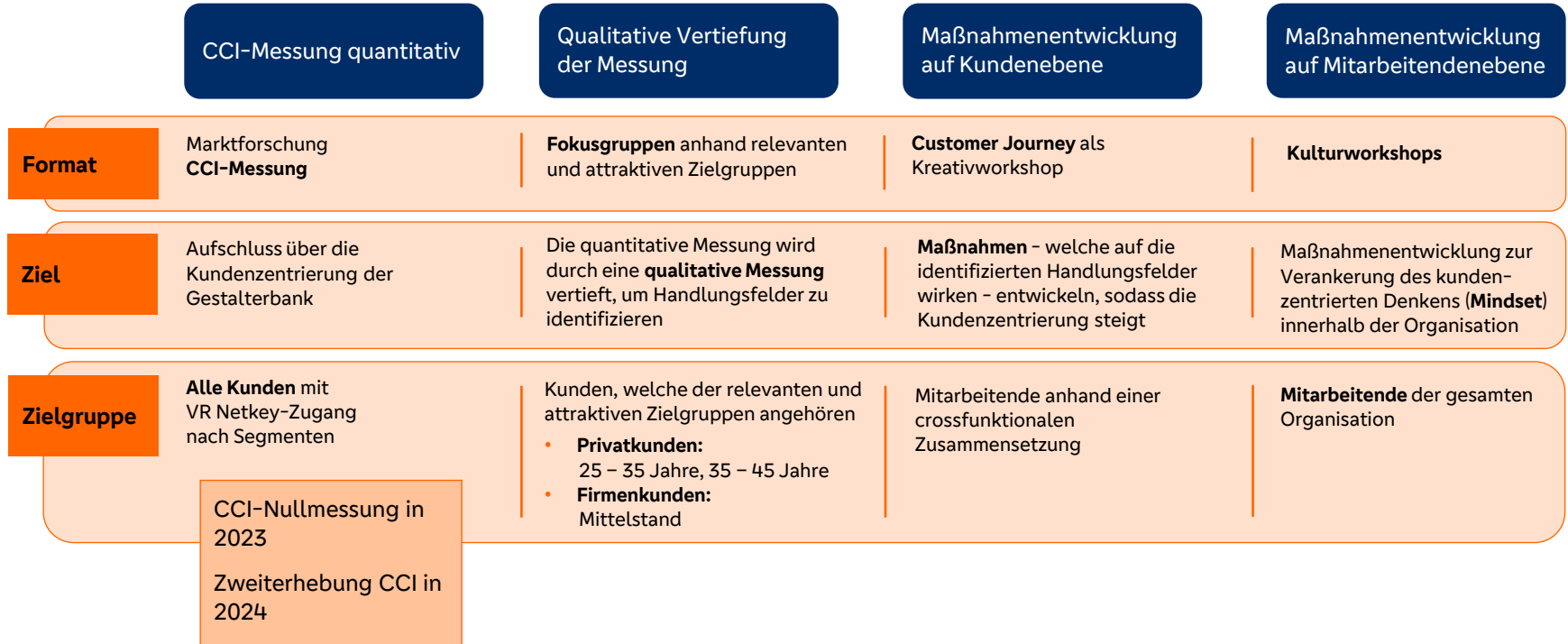
Die 8 Faktoren der Kundenzentrierung



- 1. Individualität**
Bei meiner Hausbank werde ich individuell behandelt.
- 2. Kompetenz**
Meine Hausbank ist kompetenter Ansprechpartner für finanzielle Fragestellungen.
- 3. Service**
Meine Hausbank bietet einen exzellenten Service.
- 4. Innovation**
Meine Hausbank ist ein modernes, innovatives Unternehmen.
- 5. Wertschätzung**
Meine Hausbank zeigt mir, dass ich ihr wichtig bin.
- 6. Fairness**
Meine Hausbank behandelt mich fair.
- 7. Komfort**
Meine Hausbank tut alles, damit das Erledigen meiner Bankgeschäfte einfach und bequem ist.
- 8. Beziehung**
Meine Hausbank tut alles, damit ich mich als Kunde wohlfühle.



„KUNDENZENTRIERUNG GESTALTEN“ – Die Gestalterbank hat sich auf den Weg gemacht





Wir sind keine regionale Großbank,

sondern *eine große Regionalbank.* 

Regionale Verwurzelung als Schlüssel zur Bedienung „weicher“ Faktoren:

01

Präsent sein: **Vor Ort und digital**

02

Die unterschiedlichen Identitäten unserer **Regionen kennen** und gestalten

03

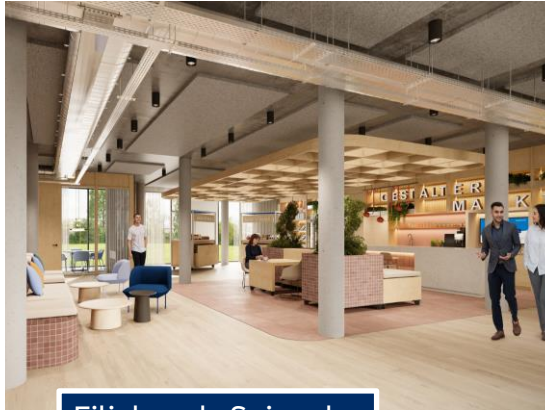
Orientierung und Sicherheit für die Menschen und Unternehmen **vor Ort** bei allen finanziellen Themen zu bieten

04

Ein attraktiver und verlässlicher Arbeitgeber **in der jeweiligen Region** zu sein



Regionaler Fokus auch mit neuen Ideen



Filialen als Spiegel regionaler Identität



Kartendesign mit Regionalmotiven



Attraktive Zielgruppen mit neuen Konzepten bespielen



Das Privatkundengeschäft basiert auf der *Eigenständigkeit der regionalen Märkte*, die durch zentrale Einheiten gezielt unterstützt werden – *für maximale Kundennähe und Leistungsstärke.*

Ziel: Unsere Kunden erfahren Banking neu...



» Ich entscheide den Kanal.
Die Bank folgt mir. Easy. «

Banking der Zukunft.
So wie du's brauchst.



» Ein Klick. Der Spezialist
meldet sich. Einfach ein
gutes Gefühl. «

Banking der Zukunft.
So wie du's brauchst.



» Vertraut anders. Und doch
ganz einfach in meiner
Filiale vor Ort. «

Banking der Zukunft.
So wie du's brauchst.

...dabei setzen wir auch auf eine Anpassung des internen Verständnis



Wir gehen voran.

Heute schon da, wo unser Kunde morgen steht: Wir zeigen uns, bevor der Kunde uns suchen muss.

Zentrales Leadmanagement auf Basis von SmartData-Modellen als Grundlage der Ansprache.



Wir setzen auf Können.

Spezialisten statt Generalisten: Direkt zu dem, der's kann. Weil Zeit und Vertrauen zu wertvoll sind.

Optimierung der Beraterrollen hin zu einem höheren Spezialisierungsgrad ohne eindeutige Kundenzuordnung.



Wir machen's möglich.

Weniger Wege. Mehr Wirkung. Kundenverhalten und Bedürfnis geben den Takt vor. Wir bieten die Möglichkeiten – omnikanal.

Vollständig integriertes Omnikanalmodell über alle Vertriebswege hinweg.



Wir sind hier.

Regional verwurzelt. Persönlich nah. Wir haben denselben Nenner: Unsere Heimat.

Menschen vor Ort oder im digital-persönlichen Dialog, die nah dran sind.

Neue omnikanale Servicewelt seit Oktober 2024



Service Themen

Das gesamte Leistungsportfolio am Service soll aufrecht erhalten werden



Filialen

Filialen sollen nicht geschlossen werden; regionale Standorte werden beibehalten



Neuerung

Die Services werden in unterschiedliche Level, die sich in ihrer Art der Bearbeitung unterscheiden, unterteilt:

- 1. Online und SB**
- 2. Service sofort**
- 3. Service auf Termin**
- 4. Stapelbearbeitung**

Vorteile der neuen Servicewelt

Für unsere Kunden



Mehr Regionalität: Wir erhalten alle Standorte in der Region und stärken unsere Filialen mit unterschiedlichen Kompetenzteams



Mehr Kompetenz: Wir stellen unseren Kunden ein ganzes Team an Fachspezialisten zur Verfügung – rund um alle Finanzbedarfe



Mehr Komfort: Wir erhöhen den Leistungsumfang unserer digitalen und telefonischen Angebote und Services

Für unsere Mitarbeitenden



Mehr Qualität: Unsere Mitarbeitenden können sich besser vorbereiten und stellen so die Diskretion und Individualität bei komplexen Service-Themen sicher



Neue Perspektiven: Flexibleres Arbeiten und temporäres Home Office, sowie neue Formen der Teilzeit und des Wiedereinstiegs nach Elternzeit



Verbesserte Auslastung: Besserer Ausgleich zwischen den Filialen, Freiräume für Service auf Termin und die Konzentration der Stapelbearbeitung durch wenige Standorte

Das Zusammenspiel von Kundenmanagement, regionaler Marktbearbeitung und omnikanaler Vertriebsgestaltung ist die Basis für den Erfolg der Zukunft

Kundenmanagement

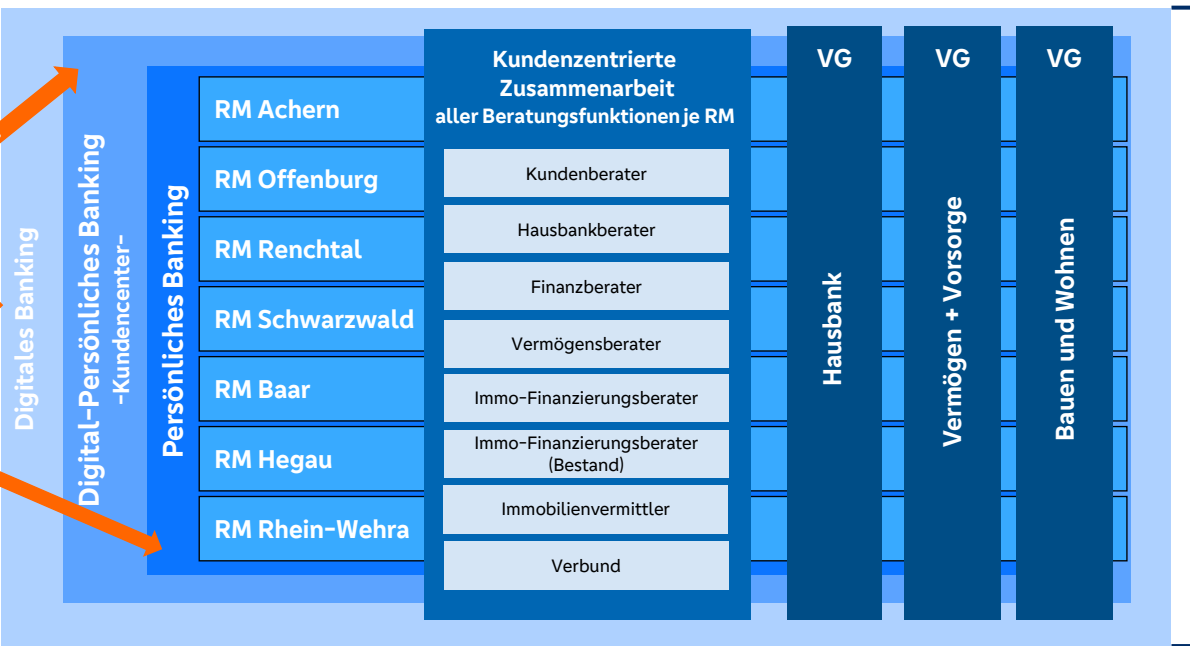
- „produziert“ hochwertige Leads
- die richtigen Kunden + zum richtigen Zeitpunkt + über den richtigen Kanal

Organisation Regionale Marktbearbeitung + Kundencenter

- Leadbearbeitung -
- Mitarbeiterführung -
- Strukturen -

Omnikanale Vertriebsgestaltung

- fachlich + methodisch
- über alle Zugangswege
- vertriebliche Prozessverantwortung



Wir bedanken uns für die Begleitung bei unserer Neuausrichtung

innovent ist eine mittelständische Managementberatung die im Kern auf Sparkassen und Volksbanken spezialisiert ist – seit 15 Jahren begleiten wir unsere Kunden.



Unsere Kunden



> 200 Sparkassen
& Verbände und
Verbundunternehmen



> 150 VR-Banken
& Verbände und
Verbundunternehmen



Verschiedene Unternehmen
Dienstleistungs- und Produktionssektor

Ansprechpartner



Dr. Carsten Bielefeld
Geschäftsführender Partner

Kontakt +49.251.13 12 37-12
+49.151.27 62 74 72
carsten.bielefeld@iv-c.de

Das Unternehmen

innovent consult ist ein mittelständisches Unternehmen, das seit 2010 in Münster verwurzelt ist.

Mit unseren 35 Kolleg:innen und freien Mitarbeiter:innen begleiten wir unsere Kunden und stellen deren Erfolg in den Mittelpunkt.

Unsere Mission

einfach.

Wir reduzieren Komplexität

wirksam.

Wir liefern einen echten Mehrwert

erlebbar.

Wir sorgen für Identifikation

Persönliche Beratungsschwerpunkte

- Strategische (Neu)Ausrichtung
- Marktbearbeitungsstrategien (PK/FK)
- Omni-/Multikanale Vertriebs- und Beratungsprozesse
- Omni-/Multikanale Vertriebsplanung/-steuerung
- Führungsprozesse
- Operative Vertriebsintensivierung
- Kundensegmentierung



Volksbank eG

Die Gestalterbank

Vielen Dank!

Thomas Bader / Thomas Huber
Bereichsleiter UE/Marketing / Bereichsleiter Privatkunden
Oktober 2025