Zentrale Botschaften des Mitgliederrates der Sparda-Bank Südwest in in Mainz

18. September 2021

Einige Aha-Effekte
So viel verschiedener Input und so viele verschiedene Sichtweisen. Bin stolz, was wir in 8 h geschafft haben!
Mir war nicht klar, wie vielfältig die Sparda-Bank ist, obwohl ich schon 30 Jahre Mitglied bin
So tiefe Themen durch 2 Fragen ausgelöst. Wir sind überall hingegangen – eine große Wanderung durch die Welt der Sparda.
Wir waren eine vielfältige Truppe, es lag auf allen Schultern
Ich bin ohne große Erwartung gekommen und konnte Themen besprechen über die ich bisher nicht viel nachgedacht habe – wo Bank überall hinein ragt
Ich war skeptisch und hab sonst echt genug zu tun und mir hat es hier wirklich gut getan.

Themen

1. Solidarität

2. Zielgruppenorientierung & ältere Menschen

3. Zielgruppe Frauen

4. Zielgruppe junge Menschen

5. Digitale & weitere Services

Wir schlagen vor, den Genossenschafts-
gedanken in den Mittelpunkt zu stellen
und um einen Weltgemeinschaftsgedanken zu erweitern

Lösungsansätze

1. Alternative zum Turbokapitalismus
   - Genossenschaftsgedanke als wichtige Marketing-Botschaft
   - Gezielt StudentInnen adressieren – vermutlich dafür offen und potenzielle zukünftige Kunden!
   - Weiterhin keine „Protzbauten"

2. Bank sollte Klimaneutralität anstreben
   - Homeoffice fördern
   - Fahrgemeinschaften
   - Job-Fahrrad + Job-Ticket
   - Gebäude (Heizung, PV, Energieeffizienz, Entsiegelung, Strom, Papier

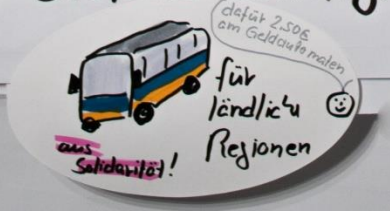
3. Förderung und Bezuschussung von:
   - Umweltfreundliche Mobilität
   - Umweltgerechtes Bauen und Sanieren
     – auch für ältere Menschen ermöglichen
   - Maßnahmen zur Verbesserung des Mikro-Klimas
     – Entsiegelung
     – Begrünung von Betonflächen

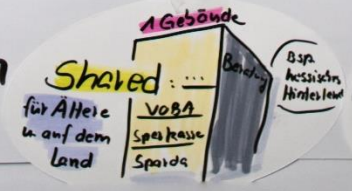
Wir schlagen vor, dass die Sparda-Bank für die älteren Kunden analog und persönlich ansprechbar ist, auch in ländlichen Regionen

- fehlender Zugang, Verständnis + Kenntnis von digitalen Medien
- fehlende persönliche Ansprache durch die Bank
- Rückzug aus der Fläche und Filialschließungen

Lösungsansätze

1. Sparda-Bank für „Oldies"
   - Anschreiben in einfacher Sprache + großer Schriftgröße
   - Eigene, gut erreichbare Hotline mit eigens geschulten Mitarb.
2. „Sparda-Bus" für ländliche Regionen
3. „Büro-Sharing" einzelner Banken / Versicherungen
4. Bus + Büro sicherlich nicht wirtschaftlich → Solidaritätsgedanke
5. Persönliche Beratung für Gen. 80+ / gute telef. Erreichbarkeit
   - Wie kann ich mein Geld anlegen (z.B für (Enkel) Kinder
   - Zeit nehmen
   - möglichst immer die gleichen Ansprechpartner
   - möglichst zur gleichen Zeit erreichbar
6. Größere Schriftgrößen





Wir empfehlen, dass die Sparda möglichst passgenau auf unterschiedliche Ziel-Gruppen eingeht und dabei das Peer-to-Peer-Prinzip nutzt

- Ziel: Wir sind für Mitglieder da, sie fühlen sich gut aufgehoben (enge) → Kundenbindung
- Peer-to Peer Beratung bedeutet

Junge beraten Junge

Ältere beraten Ältere — Peer to Peer — Frauen beraten Frauen

in gleicher Sprache beraten

Lösungsansätze

1. Prüfen von Bedarf + Machbarkeit
2. Angebot entwickeln, z.B
   - Hotline in unterschiedlichen Sprachen
   - Flyer in unterschiedlichen Sprachen

3. Es braucht Diversität der MitarbeiterInnen – wer spricht welche Sprache u. ist bereit damit zu arbeiten
4. Rechtliche Grenzen beachten!

Wir wünschen uns Finanzbildung speziell für Frauen

- Frauen haben aus diversen Gründen oft nicht den gleichen Wissensstand zu Finanzen
- Wie kann das Thema Finanzen für Frauen attraktiver gestaltet werden?

Lösungsansätze

1. Frauentag bei der Sparda-Bank mit speziellen Seminaren
   - Sparda-Networking
   - Wie EZB od. VHS

2. Grundlagenseminare
   - Kooperation mit anderen Banken
   - Videos und Podcasts

3. Frauen beraten Frauen
   - mehr weibliche Beraterinnen
   - Idee Peer-to-Peer Coaching, ehrenamtlich u. niederschwellig, z.B wie in Repair-Cafés
   - Empowerment

Wir wünschen uns, dass junge Leute frühzeitig + aktiv über ihre Möglichkeiten informiert werden, damit sie in allen Lebenslagen kluge finanzielle Entscheidungen treffen können

- oft unzureichende Finanzbildung
- oft keine ausreichende staatl. Rente + keine priv. Altersvorsorge
- wie erreichen wir junge Erwachsene?

Lösungsansätze

1. Unverbindl. Anlageberatung für junge Menschen, wenn sie das „erste Mal" Geld haben
   - zum 18. Geburtstag einen Gutschein in Finanzbildung schenken, z.B bei der VHS
   - Ziel = Überblick + qualifizierte Info, NICHT Verkauf v. Produkten
   - möglichst neutraler Rahmen
   - Kundenwohl + unabhängige Information soll Sparda als Genossenschaftsbank auszeichnen
2. Junge Leute früh an private Altersvorsorge heranführen
3. Kooperation mit Schulen zu Finanzbildung
   - in Zusammenschluß mit anderen Banken keine Werbeveranstalt.
4. Social Media Präsenz
   - Informationsvideos auf youtube
   - Werbung auf Instagram / TikTok
     - Genossenschaft + Nicht Kommerzielles hervorheben

5. Individualisierbare Kreditkarten

Wir finden Homebanking muß einfacher / benutzer-freundlicher werden!

Lösungsansätze:

1. Um Benutzerfreundlichkeit Homebanking zu verbessern:
   - Erstregistrierung: Illustrierte Schritt für Schritt Anweisung
   - Klare Aufteilung von Themenbereichen
   - Individualisierbare Startseite (web + app inkl. Papierkorb)
   - einfache Tan-Verfahren
   - Für mehr Übersichtlichkeit
     - WICHTIGES kennzeichnen oder Persönliches von Sonstigem trennen
     - Zu wichtiger Info: Pushnachricht / SMS / Email
     - Papierkorb um Daueraufträge einfach zu löschen
   - Suchfunktion vereinfachen
     - längere Zeiträume (laufendes Jahr), Suchbegriff ohne Tan

2. Flächendeckende Bargeldverfügbarkeit durch mehr Kooperation mit anderen Banken