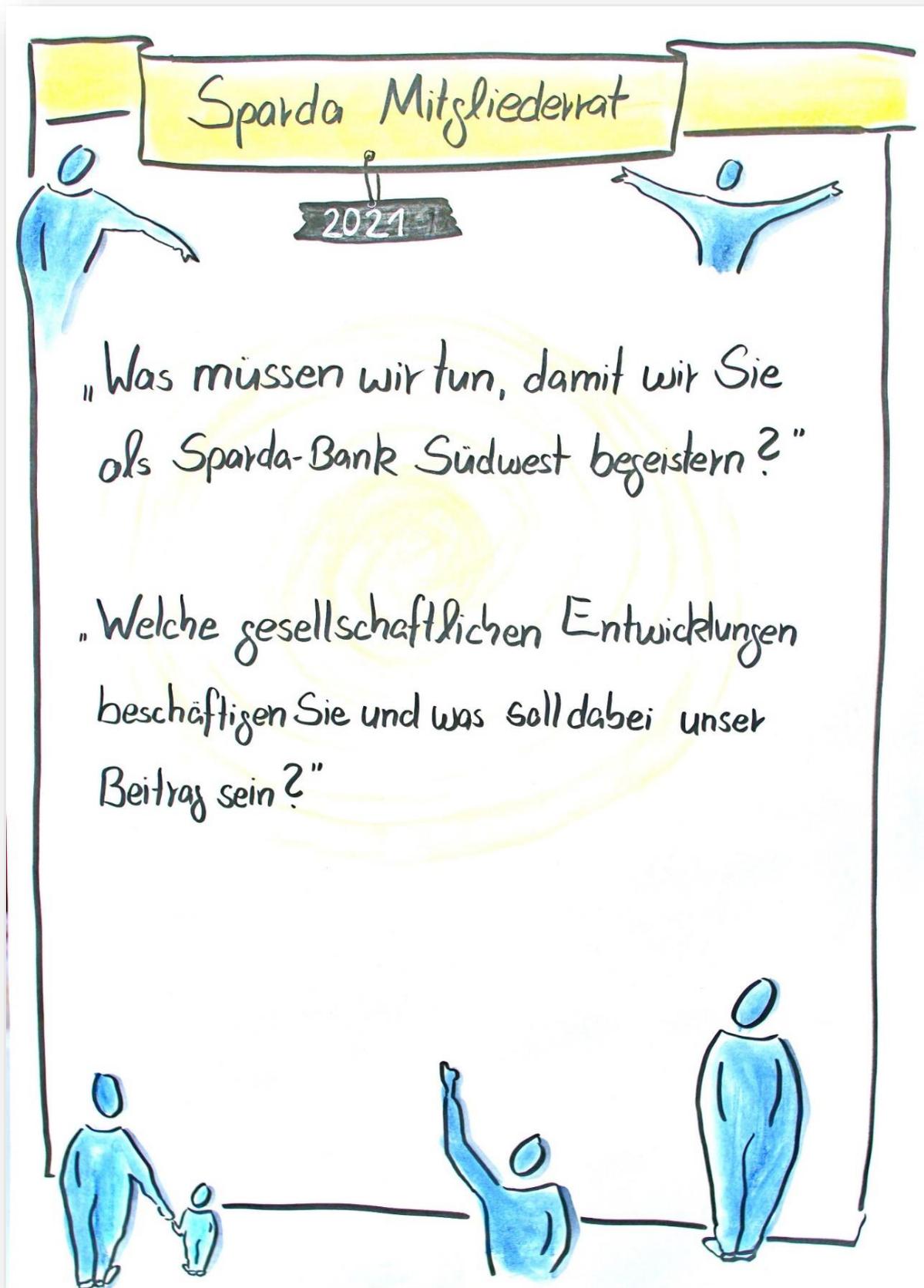


4. Oktober 2021



Einige Aha-Momente



Hier war berechtigter Ärger, der sich konstruktiv auslebt hat

Wir haben Probleme und gleichzeitig auch Lösungen gefunden und sind in einen richtig guten Dialog gekommen



Ich hatte wirklich das Gefühl, dass das etwas ist, wo die Bank dahinter steht



Ich bin echt happy, dass ich das nicht hab hinten runterfallen lassen, weil es echt Spaß gemacht hat und kurzweilig war, es hat einfach geflowed!



Das „Menschelnde“ und nicht das Geld waren hier im Vordergrund



Ich werde auf jeden Fall wieder mit einem positiveren Gefühl zur Bank gehen, weil ich weiß, dass die Möglichkeit besteht, bei einem solchen Dialog mitzumachen



Themen

① Identität der Bank



② Geschäftsmodell



③ Haltung: von Mensch zu Mensch



④ Kundennähe & Service



⑤ Online



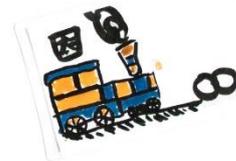
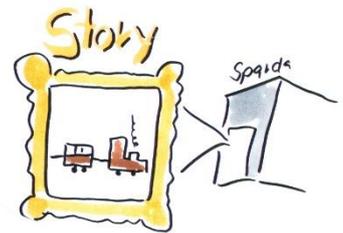
An die Geschichte der Bank
ankoppeln und sie ins heute
tragen - Genossenschaft als
Motivation



Lösungsansätze:

① Geschichte in Filialen bringen:

z.B. Kunstprojekte, durch Bilder
der Eisenbahn, Terminal im
Waggon, Retrodesign der Karten mit
Dampflok, Namensgebung der
Filialen, z.B. "Am
alten Bahnheim"



Retro-Design



② Präsenz der Sparda an Bahnhöfen erhalten

③ Präsenz, z.B. durch Spendenläufe

Spendenläufe
Gewinnsparen



gezielte Information

Information
über das, was die Bank
macht Gewinnsparen
z.B.

④ Gewinnsparen - mehr Werbung + Information dazu

- sozialen Aspekt hervorheben
- Leicht auffindbar: wie kann ich mich
als Verein bewerben, nach welchen Kriterien wird vergeben

5 Anwerben der jüngeren Generation



z.B durch

- Präsenz auf Hochschul- und Berufsmessen
- Unterstützungsprogramm, das auch Auszubildenden Studienkredite bietet.

6 Nachhaltigkeitsaspekt: Werbeblätter, wer möchte, nur noch digital



Wohin geht mein Geld?

Wir brauchen darüber echte Transparenz

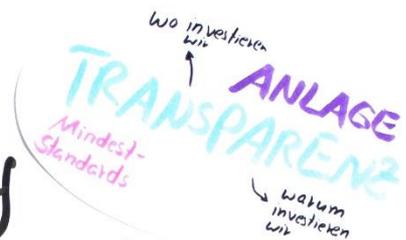


Lösungsvorschläge

① Echte Transparenz schaffen und informieren

② Möglichkeit der Mitbestimmung

z.B. durch Online-Umfrage, nach welchen Grundsätzen investiert werden soll (und auch, was das für die Ertragschancen bedeutet)



③ Es soll eine Ausschlussliste geben, z.B. für:

- o Rüstung
- o Menschenrechtsverletzung
- o Kinderarbeit
- o Umweltschäden
- o Kohle- und Atomkraft



Ideen für neue Geschäftsfelder



Lösungsansätze

① Prüfen, ob auch Firmenkonten angeboten werden können

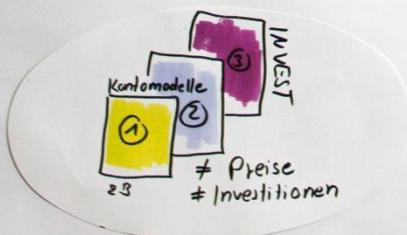
- Wirtschaftlicher Beitrag für die Bank und Service aus einer Hand



- Einschränkung: nur für Selbständige, bzw. Klein- und Mittelbetriebe, ggf. Kontingent

② Prüfen: unterschiedliche Kontomodelle

- unterschiedlicher Veranlagungsschwerpunkt (z.B. "grünes Konto", "soziales Konto", Konto "Emerging Markets")
- Entsprechend unterschiedliche Gebühren



Zufriedene MitarbeiterInnen

↕
↕
Zufriedene KundInnen



Lösungsansätze:

① Haltung definieren + schulen
(Solidarität & Respekt)



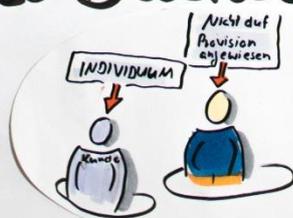
② Pflege einer Vertrauenskultur



③ Kundenorientierte Beratung



④ Konstruktives Beschwerdemanagement



➔ Gutes Gefühl



Mehr Kundennähe ohne Mehrbelastung der MitarbeiterInnen



- Es gibt ein Gefälle von Stadt und Land
- Es fehlen zunehmend AnsprechpartnerInnen vor Ort

Lösungsansätze



1. Statt Filialen ganz zu schließen, überprüfen, ob Kleinschalter möglich sind
2. ggf. mehr MitarbeiterInnen von der Verwaltung ins Kundengeschäft



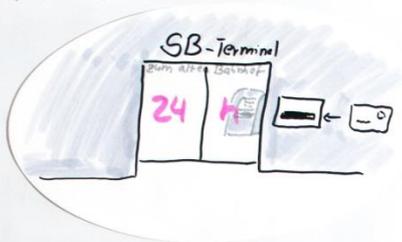
Alternativ:

3. Beratungsfahrzeug, z. B. 1x wöchentl. in die Gemeinde
4. Sprechstunde im Rathaus
5. Kooperation mit anderen Banken
6. Mobile AußendienstmitarbeiterInnen



7 Öffnungszeiten ausweiten:

Spätberatung für Berufstätige +
24 Stunden-Terminals



8 Video-Beratung anbieten



9 Hotline verbessern

- ausreichend besetzen
- wenn Neuerungen eingeführt werden: aufstocken!
- MitarbeiterInnen sollten gut geschult und entscheidungsbefugt sein



Verbesserung der Apps und des TAN-Verfahrens



Lösungsvorschläge

- ① Kompatibilität für Endgeräte verbessern (vor allem iOS)



- ② Vereinfachte Möglichkeit, die Tan bei Zahlungsvorgängen zu übertragen

- Split screen
- Zwischenablage
- Kommunikation der Apps
- Sitzungslänge individuell einstellbar



- ③ Sicherheit

- Anweisungen, wie man den PC einrichten soll
- Sicherheitssoftware vorschlagen



- ④ Alternative zur TAN-App
- bei Handyverlust sonst lange Wartezeiten

- ⑤ Erklärvideos zur einfachen Handhabung

