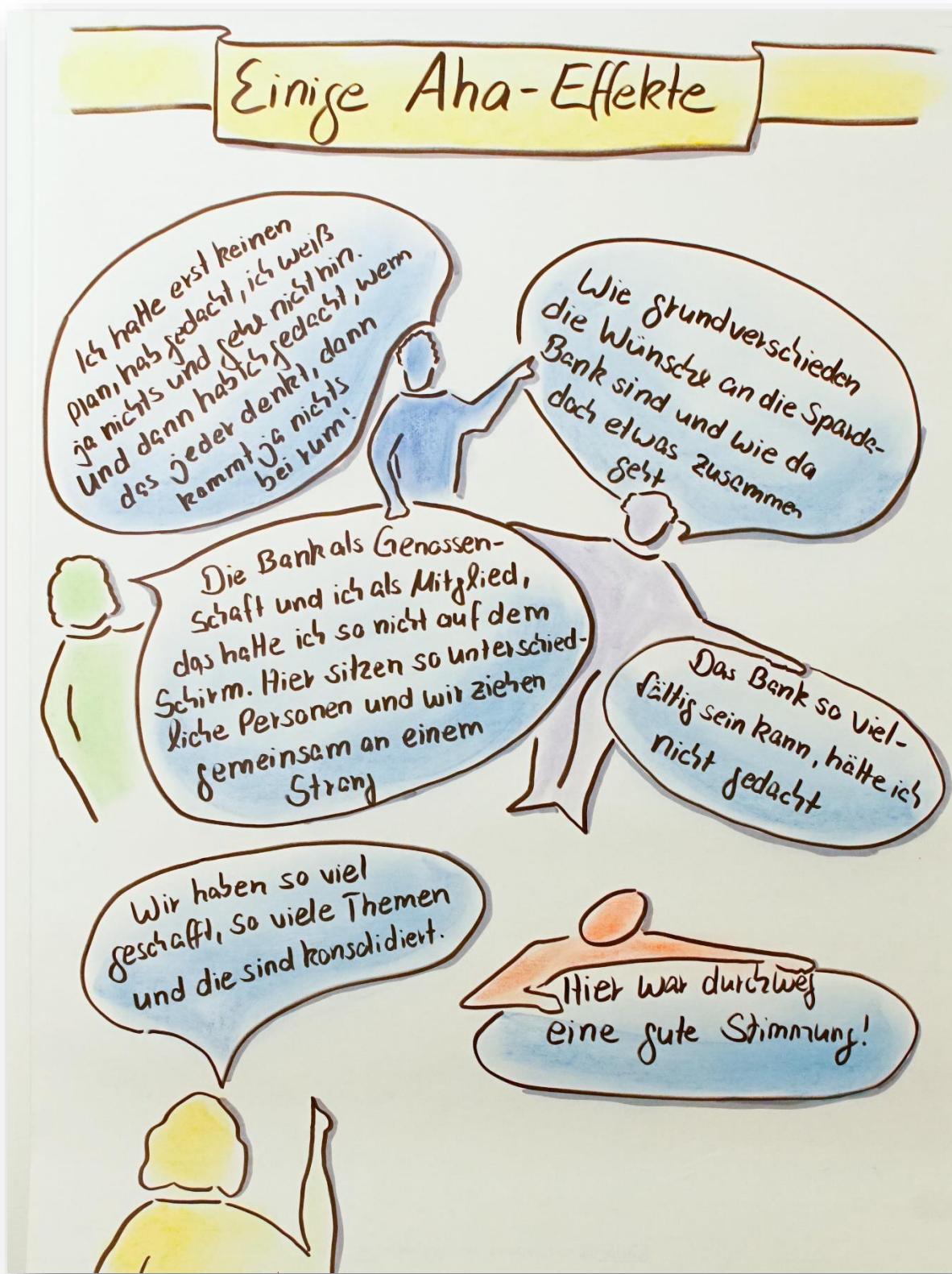


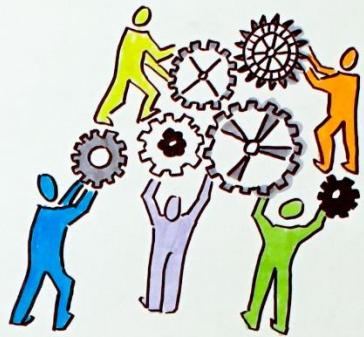
## Zentrale Botschaften des Mitgliederrates in Koblenz der Sparda-Bank Südwest

4. September 2021



# Themen

① Genossenschaft  
heute und in Zukunft



② Junge Mitglieder & Ethik



③ Infrastruktur



④ Online



Genossenschaft heute :  
das schätzen wir, bitte beibehalten



- Genossenschaftsmodell : weiterhin neben wirtschaftlichen auch regionale und soziale Aspekte berücksichtigen
- Reaktion auf regionale Probleme, z.B Flutopfer
- Förderung regionaler Vereine
- Moderate Konditionen



## Spannungsfeld 1: Altersstruktur



- Mehr ältere Mitglieder, als junge
- Unterschiedliche Bedürfnisse (ältere wollen eher persönliche Beratung, jüngere wollen online)

### Lösungsansätze:

- Differenziertere Angebote für Kundengruppen, z.B. Online-Banking mit oder ohne persönliche Unterstützung
- Bsp. Ältere Menschen und Frauen mit niedrigem Einkommen kommen schwerer zu Krediten  
→ Solidarische Lösung in der Genossenschaft?



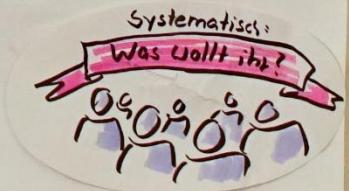
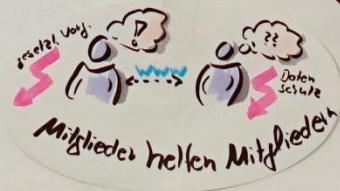
## Spannungsfeld 2:

Sozialer Gedanke / regionale Förderung  
versus Wirtschaftlichkeit



Lösungsansatz: Genossenschaftsansatz stärken

- Keine einfachen Lösungen, es braucht ständige Abwägung
- Über gelungenen Dialog Mehrwert kommunizieren
- Entscheidend ist die Nähe zum Mitglied – nicht die Filiale
- Mitglieder dauerhaft gut einbinden
- Beratungsqualität: menschlicher Umgang und keine unerwünschten Verkaufsgespräche
- Anerkennung für langjährige Mitglieder
- Projektidee: Mitglieder helfen Mitgliedern



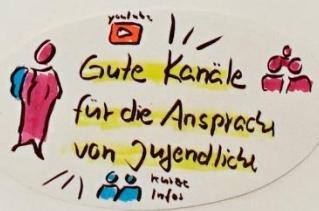
Wir schlagen vor, dass sich die Sparda-Bank aktiv an der Finanzbildung junger Menschen beteiligt.



- Jugendlichen fehlt finanzielle Bildung
- Kommunikationsweise der jüngeren Generation unterscheidet sich von „konventionellen“ Formen.
- Verschuldungsgefahr bei jungen Menschen

### Lösungsansätze

- Erklärvideos / -material auf den gängigen Plattformen
- Verschuldungsprävention vor Ort (1:1 Gespräche)



Wir schlagen vor, dass nachhaltig & fair investiert und darüber aktiv informiert wird



- Informationen über die investierten Projekte / Unternehmen (ca. 3,5 Mrd €) sind schwer zugänglich
- Nachhaltigkeit der Investition ist auch für jüngere Generation besonders wichtig

#### Lösungsansätze

- Einfache Einsicht in die Nachhaltigkeit der Investitionen
- Keine Invests in menschenrechtsverletzende-, umweltausbeutende-, militärische Industrie oder Kinderarbeit
- Neben Union Invest auch gezielte Invest in nachhaltige Projekte. Guten Mix finden



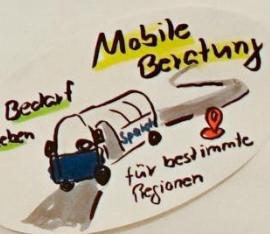
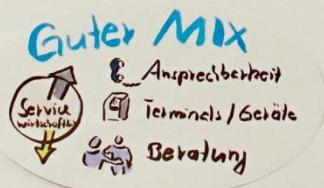
Es braucht gute Erreichbarkeit  
der Bank und ihrer Leistungen für  
Jede und Jeden



- Ältere Menschen u. Menschen mit Beeinträchtigung sind z.T. auf offline Bankgeschäft angewiesen
- Ein guter Mix aus Ansprechbarkeit, Geräten+Terminals und Beratung sicher stellen

### Lösungsansätze

- Mindestinfrastruktur vor Ort: Häufig genutzte Geräte sind wichtiger als seltene Beratung
- Bei unbesetzten Terminals Videofunktion für Hilfestellung
- Mobiler Kundenberater (z.B Sparda-Bus) → Bedarf ermitteln
- Bsp. Neuwied: Vertraulichkeit im Erstgespräch durch akustische Maßnahmen in der Empfangshalle verbessern
- Foyers außerhalb der Geschäftszeiten nur mit Bankekarte öffnen
- Gute telefonische Erreichbarkeit mit Rückruf



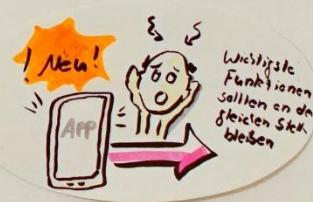
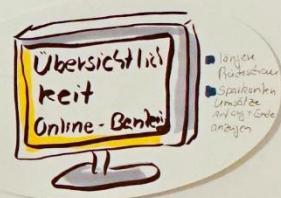
Online-Banking muß für alle leicht bedienbar und intuitiv sein



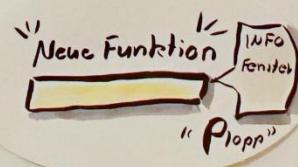
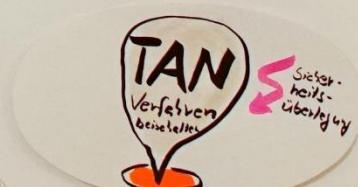
- Schneller Wandel der IT-Welt (häufige App-Wechsel überfordern einige Mitglieder)
- Bedürfnis nach einfacher Handhabung
- Unterschied zwischen Generationen

### Lösungsansätze

- Übersichtlichkeit + Flexibilität
  - z.B. 2-Jahresübersicht ausdruckbar
  - aktueller Kontostand mit heutigem Tag
  - korrekter Endstand in allen Ansichten usw
- Für Kontinuität sorgen
  - Grundfunktionen gleich lassen
  - Weniger Wechsel der Signatur-Verfahren
- Generelle Online-Hilfe
  - bei Fehlermeldungen Erklärvideos
  - bei Neuerungen Pop-ups



Wichtigste Funktionen sollen so da stehen wie sie bleiben





- Für Menschen, denen Online schwer fällt
  - youtube Erklärvideos
  - Schulungen anbieten: Wie geht Online-Banking
  - Geführte Schritt-für-Schritt-Überweisungen mit Anleitung
  - Kontrastreiche Schrift
  - Deutliches Hervorheben: wo befindet sich gerade
  - Persönliche AnsprechpartnerIn



- Persönliche Unterstützung
  - verfügbare Termine + Erreichbarkeit
  - direkte Durchwahl zur zuständigen Filiale
  - Gespräche auf Augenhöhe
  - Zeitnahe Antwort auf Emails
  - Name und Kontakt des Beraterin anzeigen, insbesondere bei Fehlerhinweis: „Bitte an Bank BeraterIn wenden“



- Ideen für neue Produkte
  - einfacher Geldtransfer - sowie Paypal, nur Sicherer
  - „Echtzeitkonto“, das einfach und aktuell darüber informiert, wieviel am Tag / in der Woche ausgegeben wurde
    - wird derzeit bei Kreditkarten erst einige Tage später angezeigt
    - machbar? Ggf. farblich markieren als „vorläufig / noch nicht ausgeführt“

