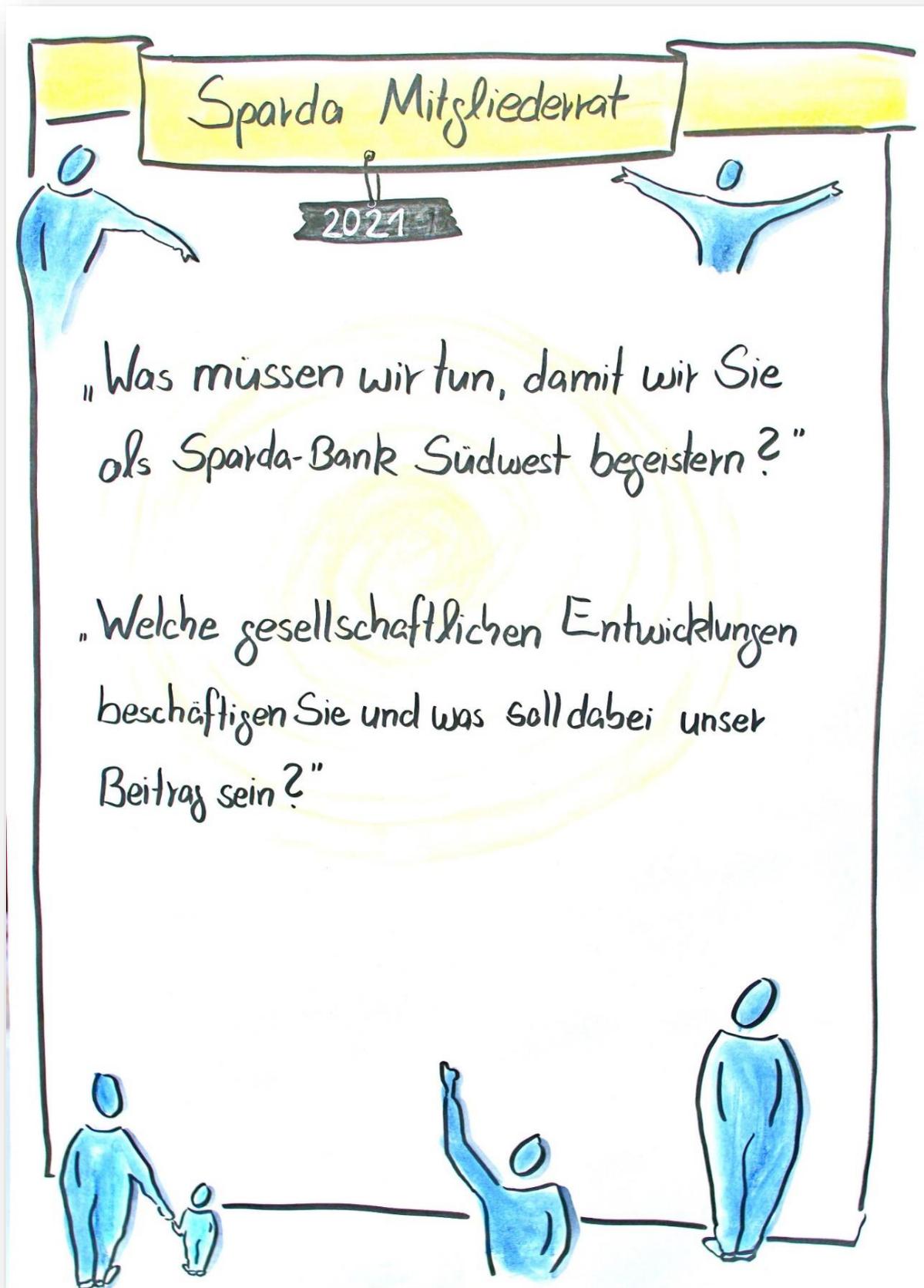


30. Oktober 2021



# Themen

① Strategisches



② Demographie



③ Geldservice



④ Außenpräsenz



# Einige Aha-Momente



Viele wissen gar nicht, was ihre Bank an Mehrwert für sie hat – und das das unsere eigene Bank ist. Jeder fühlt sich als Kunde aber eigentlich sind wir nicht nur Kunden sondern wir sind die Bank

Ich fand es wirklich toll, auch einmal andere Perspektiven zu sehen. Gerade, wenn man so allein Bankkunde ist, macht man sich vielleicht gar nicht so Gedanken über andere Menschen die vielleicht irgendwas brauchen



Ich fand es ganz gut, dass wir einen offenen, breit angelegten Dialog hatten und wenn man von den Lösungssätzen nur 2 umsetzt, haben wir schon viel gewonnen

Ich bin schon mit einer Erwartungshaltung hergekommen und die war sehr negativ – einfach von ganz vielen negativen Erlebnissen. Wie wir uns das alles erarbeitet haben und zu Kernaussagen gekommen sind, das stimmt mich jetzt friedlich. Wobei am friedlichsten, wenn die Dinge umgesetzt werden, logischerweise!



Ich fand am erstaunlichsten, dass wir so verschiedene Menschen waren aber trotzdem gemeinsam Ziele formulieren konnten und so lösungsorientiert waren. Ich fand das richtig gut. Ich fand das auch ein gutes demokratisches Mittel, um die unterschiedl. Interessen zu vereinen



Ich hoffe auch, dass das eine oder andere umgesetzt wird. Grad, weil viele Punkte auch zeigen, dass viele auch sehr sozial denken, das war mir wichtig



Wir schlagen Nachhaltigkeit  
als zukünftiges Alleinstellungs-  
merkmal vor



Lösungsansätze

- ① Förderung regionaler nachhaltiger Projekte durch Investitionen der überschüssigen Gelder und Produkte für AnlegerInnen



- ② Kooperation mit DB bezüglich BahnCard zur Förderung der Nutzung öffentl. Verkehrsmittel (EC mit Fahrkarte)

- ③ Kooperation mit regionalen ÖPNV-Betrieben

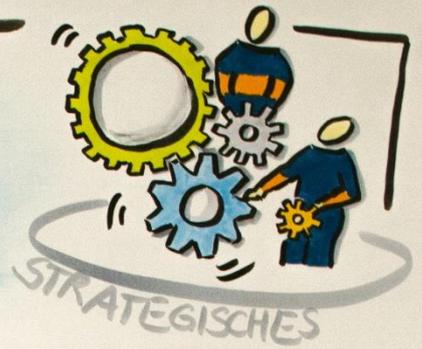


- ④ Idee der Förderung von kulturellen Projekten

- ⑤ Kräfte bündeln: Kooperation mit anderen Sparda- u. Genossenschafts-Banken



# Zukunftssicherung durch Service!



## Lösungsansätze:

① Mit Service am Markt den Unterschied machen



② Transparenz und Mitbestimmung stärken



③ Sparda-Verbund stärker nutzen  
Kosteneinsparung, Schöpfung v. Ressourcen



④ Zufriedene Kunden durch gutes Preis-Leistungs-Verhältnis:

- niedrige Gebühren
- niedrige Dispo-Zinsen
- transparent kommunizieren

# Meine Bank, von der Kindheit bis ins hohe Alter.



## Lösungsansätze:

### ① Bekannt machen bei der Jugend

- Weltspartag: wieder Freude am Sparen + Bezug zu Geld fördern, z.B. Malwettbewerbe, keine Gebühren f. Geld/Münzwechsel / Einzahlungen
- Infoveranstaltungen für Jugendliche Kooperationen + Besuch der Bank an Schulen + Unis oder Besuch der Schulklasse i.d. Bank, um sie erlebbar zu machen.
- Tutorials/Chats/Videokonferenzen für U19 + Studierende in sozialen Netzwerken (Flyer mit QR-Codes zu Tutorials im Netz)



### Konten für Kinder + Jugendliche

- Gespräch bei Kontoeröffnung
- Keine oder niedrige Gebühren
- Eigene U16 App
- Eigene Produkte: Themensparen Führerschein
- Ggf. Willkommensgeschenk od. Happy B'Day (Kontoauszug)



### ② Unterstützung für Erwachsene +'

- Bank vor Ort: Filiale, Bankbus, stundenw. vor Ort
- Kooperation mit anderen Unternehmen bei Automaten: Supermärkte, Tankstellen, andere Banken
- Telefonische Beratung: gut erreichbar, verständlich, kundenorientiert
- Tutorials für Ältere / alle Altersgruppen
- Vorsorge für „Worst-Case“ Szenario: Unterstützung, Vollmachten anerkennen, unkomplizierte Hilfe
- Kredite für Sanierungen im fortgeschrittenen Alter ermöglichen



Wir wünschen uns aktuelle und nachhaltige Anlageprodukte zu attraktiven Konditionen



Lösungsansätze:



nachhaltige  
Anlageprodukte  
beraten

- ① Mitfinanzierung erneuerbarer Energien
- ② Günstige Kredite für E-Mobilität
- ③ Auch nicht haus eigene Produkte
- ④ Aktive Information an Kunden
- ⑤ Attraktive Konditionen
  - günstige Kontoführung
  - an Realität angepasste Überziehungszinsen
  - Überbrückungskredite (ggf. automatisches Angebot bei hohem Kontoüberzug)



Wir wünschen uns eine gute räumliche und zeitliche Erreichbarkeit der Bank



Lösungsansätze:

① Bessere Infrastruktur zur u. in der Filiale

- Mindestpräsenz vor Ort erhalten
- diskret: geschützte Räume für Vertrauliches



② 'Bank kommt zum Kunden'

- derzeit zu wenige KreditnehmerInnen → gezielt 25-40 jährige ansprechen
- Bankbus



③ Gute Erreichbarkeit der Bank

- telefonisch (direkt oder Rückruf)
- Videotelefonie



④ Wir wünschen uns eine persön! BeraterIn

- dauerhafte Zuordnung
- einfache Legitimation



⑤ Bargeld + Kontoauszüge erleichtern

- auch in Supermärkten
- Automaten-Sharing ausbauen



Wir wünschen uns eine positivere & effektivere Außenpräsenz



## Lösungsansätze

① Videos & Tutorials, z.B. zu den Themen

- Wie geht online-Banking
  - Was macht eine Genossenschaftsbank aus
  - Was ist zu bedenken bei Kontoeröffnung (junge Menschen)
- Zielgruppenorientiert, d.h. dem Alter entsprechende SprecherInnen (Bsp. „Kurzgesagt“ YouTube)
- Bewerbung über Flyer mit QR-Code zu d. Tutorials



② Gezielt Werbung verstärken, in der das Besondere der Sparda herausgestellt wird.

- z.B. regionales, soziales Engagement
- genossenschaftl. Mitbestimmung
  - zukünftig ggl. Investition in reg. Nachhaltigkeitsprojekte



③ Wir sind Sparda!

in folgenden Punkten für noch mehr Transparenz + Bekanntheit sorgen:

- Soziales Engagement
- Genossenschaft + Mitbestimmung



④ Eine zeitgemäße Digitalisierung

- schlechte Bewertungen der bisherigen App ernst nehmen
- App benutzerfreundl. gestalten mit einfachen Anwendungen
- auf Feedback schnell reagieren: bei Entwicklung NutzerInnen einbinden
- Hilfestellung für d. ältere Generation, wo das nicht ausreicht Erreichbarkeit
- eine App für die gesamte Sparda-Gruppe