

20. Oktober 2021



Einige Aha-Momente



Ich bin insgesamt dankbar dafür, dass ich gehört wurde, dass man das, was man mit der Bank auch an negativen Erfahrungen gemacht hat, zur Sprache bringen konnte.

Vorher hab ich mir nochmal angeschaut, wieviel Zeit wirst du dort verbringen, u. der materielle Gegenwert ist ja wirklich nicht, das würde man ja freiwillig bezahlen, dass man seine Ruhe hat. Alleine, es war so eine bereichernde Erfahrung, mit so vielen Leuten, die sich ihre Gedanken gemacht haben, die ihre Erfahrungen geteilt haben.



Vorher habe ich nur ein Konto bei der Sparda gehabt, jetzt fühlt ich mich mehr so: ich gehöre dazu



Es war sehr interessant, generell zu sehen, was andere erlebt oder gesehen haben und das hat einem auch irgendwie die Augen geöffnet.



Ich bin jetzt wirklich gespannt, was sich in Zukunft aus der ganzen Geschichte entwickelt. Ich bin dankbar, dass man so etwas gemacht hat und das wir heute so in dieser Runde zusammen kommen konnten.



Ich bin erst mal für das Essen und die Getränke gekommen aber auch, um die Erfahrung zu bekommen, wer so hierher kommt. Jetzt hab ich viel gelernt und bin auch dankbar dafür, dass ich diese Erfahrung machen durfte!



Themen

① Leistungen + Kosten



② Filialen + Geldzugang



③ Telefon + Hotline



④ Digitalisierung



⑤ Junge Menschen + Nachhaltigkeit



⑥ Strategisches



Wir schlagen vor, bei einer künftigen Markterholung die Kosten anzupassen und die Leistungen zu erweitern



Bei künftig besserer Marktsituation Kosten ebenfalls anpassen:

- ① Wir wünschen uns zu prüfen, ob angesichts von Niedrig- / Negativzinsen, die sogar zu Verwahrkosten führten, nicht umgekehrt die Dispo-Zinsen gesenkt werden können
- ② Wir würden es begrüßen, wenn die Bank sich das Ziel setzt, bei einer Markterholung die Kontogebühren zu verringern oder abzuschaffen.



Grundsätzlich wünschenswerte Leistungen:

- ① Bildungskredite ermöglichen, z.B. wenn kein BAföG möglich
- ② Kostenfreie Kreditkarte
- ③ Kurzfristigeren Devisentausch ermöglichen (sofern ausreich. Nachfrage)



Konkrete Vorschläge zu Saarbrücken



Lösungsansätze

- 1 Persönliche Gespräche sollen erleichtert werden, durch mehr geschützte Bereiche für sensible Themen (vgl. gute Situation in Homburg)



- 2 Zu Stoßzeiten mehr Personal einsetzen (kompetent und zuständig)



- 3 Eine eigene Reihe für schnelle Angelegenheiten einrichten, wie bei manchen Supermärkten

- 4 Für ältere Menschen bequemes Warten ermöglichen

Wir wünschen uns einen leichteren Geldzugang

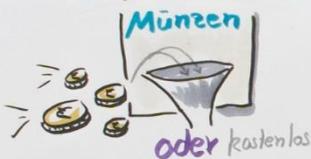


Lösungsansätze:

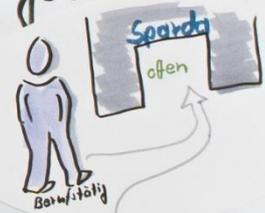
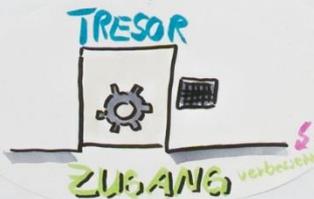
- 1 Cashpool erweitern, damit an mehr Stellen kostenfrei abgehoben werden kann



- 2 Für Menschen, die viel mit Bargeld (Kasse) zu tun haben, sollte das Einzahlen von gerollten Münzen kostenfrei sein.



- 3 Für berufstätige Menschen: verlängerte Öffnungszeiten an einigen Tagen (auch für Tresorzugang)



- 4 In Dillingen und Lebach wäre ein zweiter Automat wünschenswert



Wir wünschen uns dringend, dass die telefonische Erreichbarkeit verbessert wird!

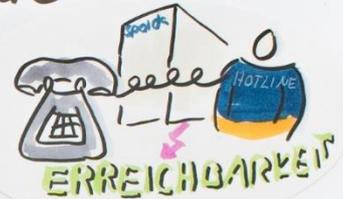


Lösungsansätze

Verbesserung der Hotline durch Verkürzung der Wartezeiten und kompetente Problemlösung

- ① Verkürzung der Wartezeiten durch optionale Rückruffunktion

kontrovers



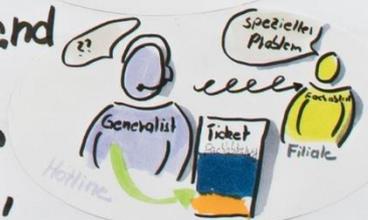
- ② Frühe Zuordnung nach Themenbereichen, um in dringenden Fällen rasch an MitarbeiterInnen zu kommen, die helfen und gut auf AnruferInnen eingehen können.

- ③ Vor allem, wenn in der Hotline keine Lösung möglich ist, sollte eine Weiterleitung zu den persönlichen AnsprechpartnerInnen in den Filialen möglich sein.

- ④ Ticketverfolgung sorgt für Sicherheit u. Transparenz (Email mit Protokoll vom Erstgespräch und Updates zum Bearbeitungsstand)



- ⑤ Im Call-Center für gute Arbeitsplätze sorgen (wenig Druck, gute Ausbildung, faire Bezahlung, damit MitarbeiterInnen Spaß am Job haben)



Bereich Telefonie: Initiative telefonische Verkaufsgespräche bitte sensibel angehen!



Wir plädieren für eine Vereinfachung des Online-Bankings



Lösungsvorschläge:

① Aus 3 Apps 2 machen?



② Einheitliche Benennung von Pin+Code u. wenn möglich, gleiche Pin für online und App

③ Mehr als 1 Versuch bei der TAN-Eingabe erspart Sperrung + Wartezeit



④ Beantragung / Wechsel zum Onlinebanking vereinfachen

⑤ Bei Systemanpassungen sollen Vorlagen sicher im Browser erhalten bleiben + in der App einfach zu erstellen sein.

⑥ Scan von Rechnungen ermöglichen bzw. Funktion überarbeiten

⑦ Einfache Anleitung: Wie geht Online-Banking und wozu ist welche App (ggf. per Post)

⑧ Option zur biometrischen Identifikation anbieten, um schnelles Einloggen zu ermöglichen

⑨ Service-Arbeiten (System ist offline) vorher ankündigen u. gut timen

⑩ Für Ältere, mit Sorge, etwas falsch zu machen: 2 Online-Banking Ebenen einführen

1. Ebene: nur schauen
Sichtfunktion

2. Ebene: durchführen
Abwicklung



Wir wollen, dass ihr an unsere Zukunft denkt!



Lösungsvorschläge

- 1 Flexible Bankgestaltung - Angebote, Service, Kostenmodelle - als Schlüssel, um junge Generationen zu gewinnen
- 2 Konto, bei dem Taschengeld als regelm. Einkommen austreicht und optional kein Dispo möglich ist
- 3 Um Verschuldung vorzubeugen:
 - Individuelle Beratung ab 18 und bei Kontoeröffnung, mit Bop., die zeigen: Dispo wird teuer
 - Finanzbildung in Schulen anbieten
- 4 Nachhaltigkeit fördern
 - durch attraktive Kreditbedingungen für energetische Sanierung u. Errichtung von PV-Anlagen
 - evtl. eigene Angebote in Kooperation mit Herstellern
 - gezielte Finanzierung von Projekten, die der regionalen Schadstoffreduzierung dienen
- 5 Soziale Projekte bitte weiter unterstützen! Noch bekannter machen → gute Werbung
- 6 Wertschätzender Umgang mit MitarbeiterInnen - kein übertriebener Verkaufsdruck
- 7 Diskussion über Streiks: interne Entscheidungen + Rahmenbedingungen möglichst transparent kommunizieren → fördert Verständnis



Wir wünschen uns: Eine
Zukunftsfähige Sparda-Bank



„Wir sind eine Bank“

- ① stärkerer Zusammenhalt und Einigkeit im Sparda-Verbund hinsichtlich einheitlicher Dienstleistung + Angebotsstruktur
- ② inkl. einheitlicher IT-Anwendungen, die zu Kostensenkung, besserer Ressourcennutzung + Schaffung v. Synergien beitragen können
- ③ inkl. gemeinsamer Produktentwicklung, Schulungen, ...



„Back to the roots“

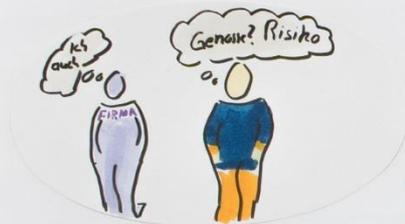
- ① Konservatives Wirtschaften' der Bank beibehalten, um das Sicherheitsgefühl weiter zu stärken.

ABER, konservative Werte' im Sinn von veralteten Rollenbildern im Bankensystem aufbrechen und sicher stellen, dass keine Diskriminierung wg. Geschlecht, Herkunft, Familienstand oder Identifikation (LGBTQ) stattfindet.



② "Alles aus einer Hand" mit zuverlässigen Partnern

- Kredit, Wertpapiere, Beratung, Konto
- Partner gut prüfen + auswählen, damit die Zusammenarbeit klappt
- Kreditabteilung auch künftig nicht outsourcen
- Überlegung: dient die Aufnahme von Geschäftskunden dem erfolgreichen Erhalt der Bank (Personengesellschaften + Vereine)?



"Unsere Zukunftsvision"

- Die Bank begleitet den Wandel der Gesellschaft
- Es ist gelungen, dass der Service den Ansprüchen + Anforderungen unterschiedlicher Generationen entspricht
- Sie bietet dazu flexible Angebote + Vertragsmodelle Online-Banking und persönlichen Service vor Ort.