



Digitalisierung in der Sparkasse Bielefeld

Sitzung des Seniorenrats am 15.03.2017



Wer sind wir?



Mark Wemhöner

Leiter Bereich
Vertrieb und Produkte
Sparkasse Bielefeld



Christoph Kaleschke

Leiter Unternehmens-
Kommunikation und
Pressesprecher der
Sparkasse Bielefeld

Neben der aktuellen Nullzinspolitik der EZB beeinflussen drei Makrotrends die aktuellen Entwicklungen in der Finanzdienstleistungsbranche

Ausgewählte Makrotrends

Fortschreitende Digitalisierung und Multikanalnutzung



Spreizung demografische Entwicklung



Höherer Aufwand durch stärkere Regulatorik



Makrotrends beeinflussen die wirtschaftliche Situation der Sparkassen

Wir nehmen unsere Verantwortung aus dem öffentlichen Auftrag weiterhin ernst

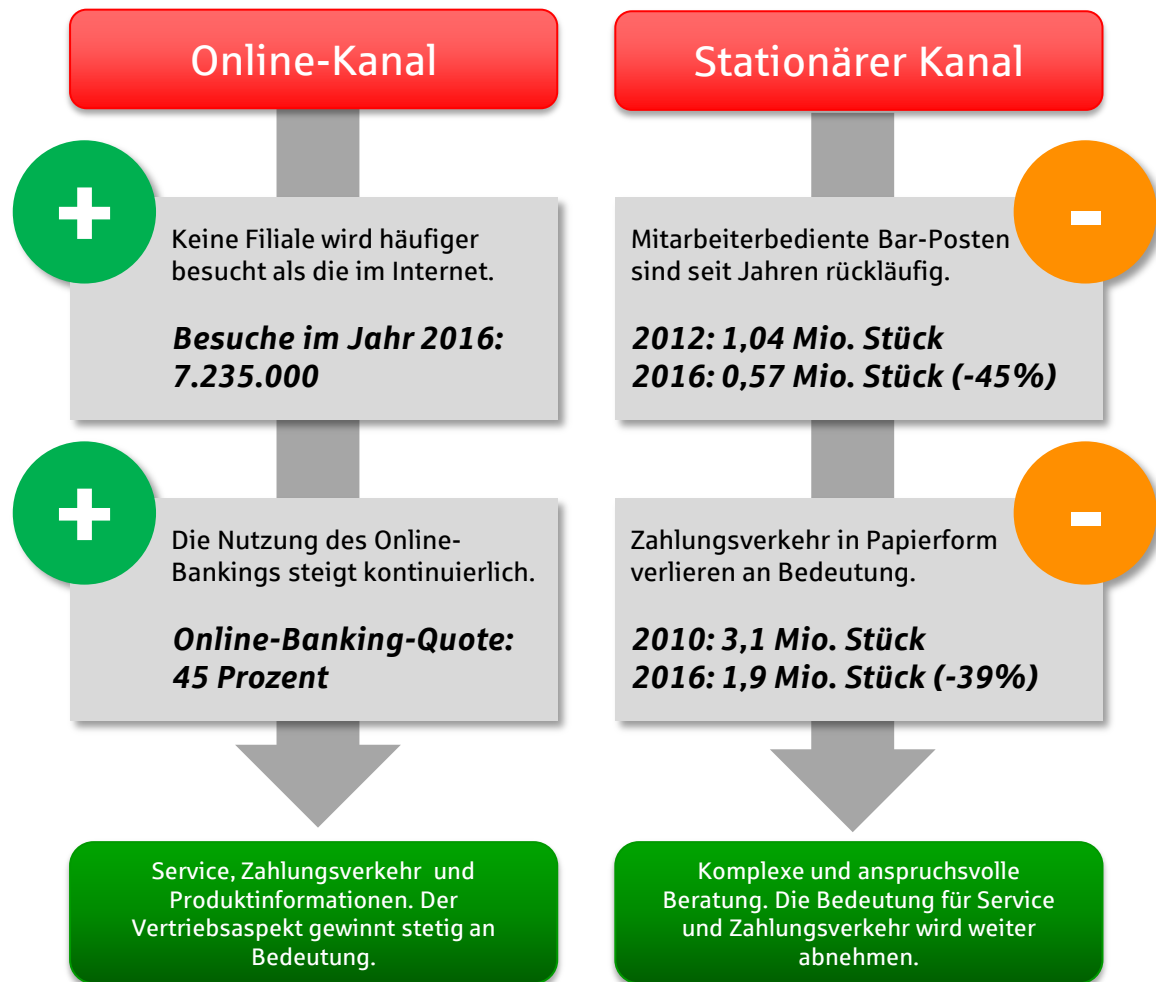
- Kreditwirtschaftliche Versorgung
- Stärkung des Wettbewerbs
- Förderung der finanziellen Eigenvorsorge und der Selbstverantwortung
- Geschäftsführung nach kaufmännischen Grundsätzen
- Betrieb aller banküblichen Geschäfte

§ 2 Sparkassengesetz des Landes NRW

- (1) Die Sparkassen haben die Aufgabe, der **geld- und kreditwirtschaftlichen Versorgung der Bevölkerung und der Wirtschaft** insbesondere des Geschäftsgebietes und ihres Trägers.
- (2) Die Sparkassen **stärken den Wettbewerb** im Kreditgewerbe. Sie **fördern die finanzielle Eigenvorsorge und Selbstverantwortung** vornehmlich der Jugend, aber auch in allen sonstigen Altersgruppen und Strukturen der Bevölkerungskreise. Die Sparkassen tragen zur Finanzierung der Schuldnerberatung in Verbraucher- und Schuldnerberatungsstellen bei.
- (3) Die Sparkassen führen ihre **Geschäfte nach kaufmännischen Grundsätzen** unter **Beachtung ihres öffentlichen Auftrags**. Gewinnerzielung ist nicht Hauptzweck des Geschäftsbetriebes.
- (4) Die Sparkassen dürfen im Rahmen dieses Gesetzes und nach diesem Gesetz erlassenen Begleitvorschriften alle banküblichen Geschäfte betreiben.

Verändertes Kundenverhalten

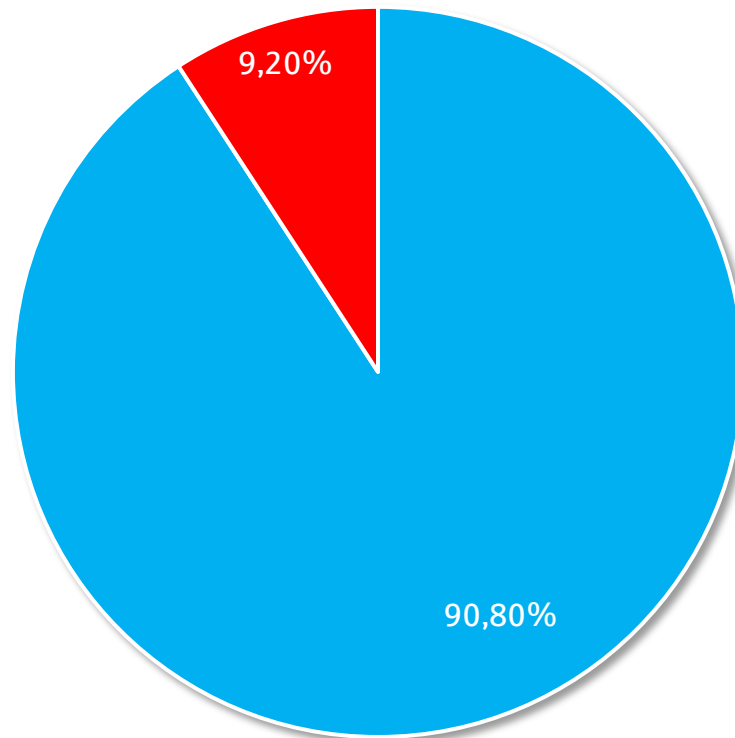
Das Kundenverhalten hat sich in den vergangenen Jahren in bisher nicht gekanntem Ausmaß verändert.



Verändertes Kunden- (nachfrage)- verhalten

Ein- und Auszahlungen erfolgen fast nur noch an SB-Geräten. Mitarbeiter bediente Transaktionen machen nur einen geringen Anteil aus.

Bartransaktionen 2016



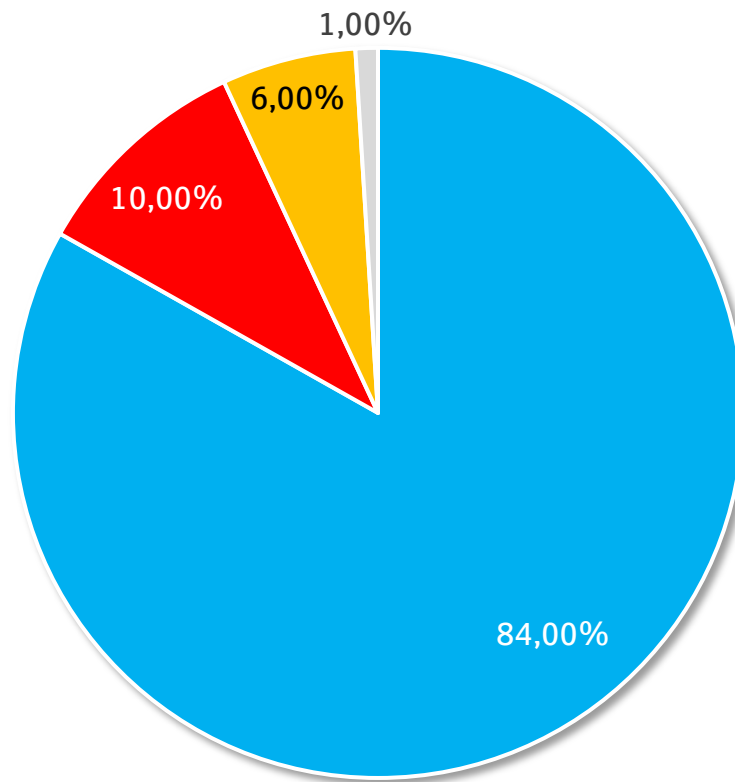
■ SB-Transaktionen

■ Mitarbeiter bediente Transaktionen

Verändertes Kunden- (nachfrage)- verhalten

Die überwiegende Zahl aller
Buchungen im
Zahlungsverkehr erfolgt
heute in elektronischer Form.

Zahlungsverkehr 2016



■ Elektronische Buchungen ■ Beleg hafte Buchungen ■ SB-Buchungen ■ Schecks

Strukturelle Anpassungen im Privatkunden- vertrieb der Sparkasse Bielefeld



Die aktuellen und zukünftig zu erwartenden ökonomischen Rahmenbedingungen sowie ein deutlich verändertes Kundennachfrageverhalten machen strukturelle Anpassungen in unserem Privatkundenvertrieb notwendig.

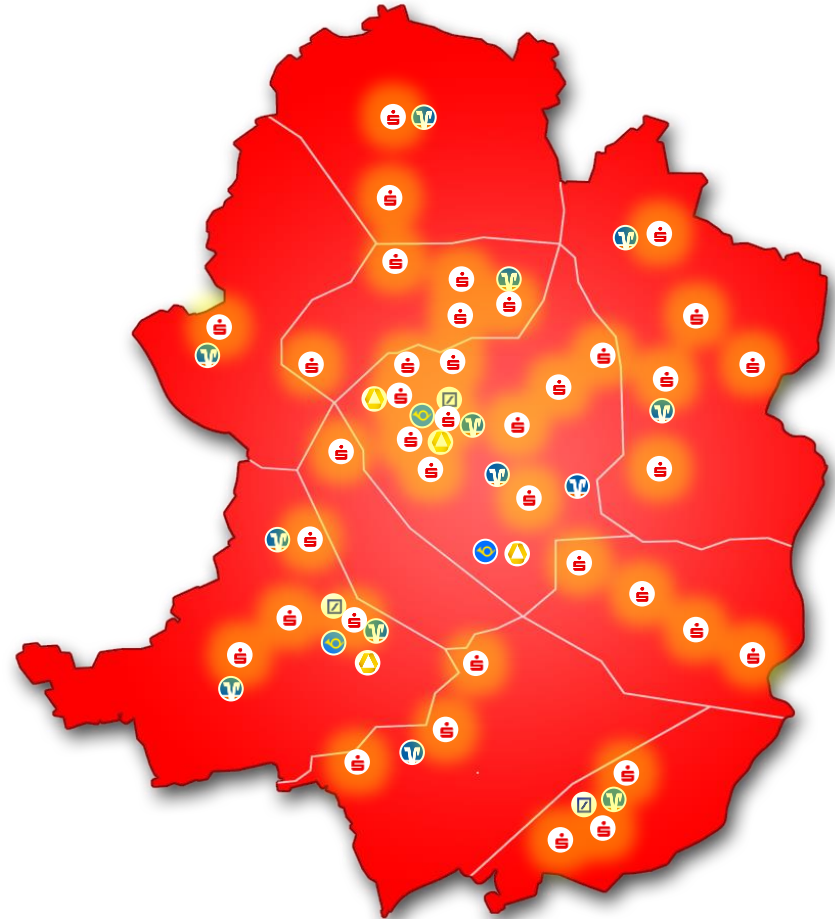
Kreditinstitute in Bielefeld

Die Versorgungsdichte
mit Finanzdienst-
leistungen im
Stadtgebiet ist hoch.

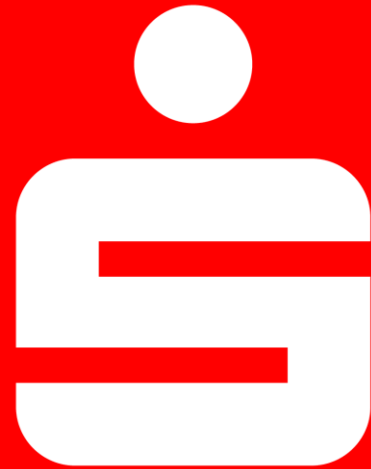
Die Sparkasse verfügt
über die mit Abstand
meisten Standorte.

Filialstandorte unserer wichtigsten Mitbewerber (ohne SB-Filialen)

-  Volksbank
-  Commerzbank
-  Deutsche Bank
-  Postbank
-  Sparkasse



Ausbau alternativer Vertriebskanäle



S-Kundendienst

Ausbau unseres mobilen Außendienstes zum S-Kundendienst

Mobiler Außendienst heute:

- Service und einfache Beratung für Kundinnen und Kunden, die keine Möglichkeit haben, eine Filiale zu besuchen.
- Unser mobiler Außendienst besucht an regelmäßigen Präsenztage Pflegeeinrichtungen und Krankenhäuser in Bielefeld.
- Auch individuelle Präsenztage und Hausbesuche werden angeboten.
- Zur Zeit sind zwei Mitarbeiterinnen (zusammen 1 MAK) in unserem mobilen Außendienst tätig.



S-Kundendienst

Ausbau unseres mobilen Außendienstes zum S-Kundendienst

S-Kundendienst der Zukunft:

Ein Konzept für den Ausbau unseres mobilen Außendienstes - **zukünftig S-Kundendienst** - wird zur Zeit erarbeitet. Wichtige Eckpunkte sind:

- Organisatorische Ansiedlung im Beratungszentrum Stieghorst (Sparkassenzentrale), perspektivisch ist eine Verlagerung ins KundenServiceCenter möglich.
- Leistungen im S-Kundendienst werden grundsätzlich im Rahmen von Terminvereinbarungen erbracht. Der S-Kundendienst steht montags bis freitags von 8:00 bis 18:00 Uhr zur Verfügung.
- Die Personalkapazität wird von derzeit 1 auf 2 MAK erhöht. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im S-Kundendienst erfüllen die Qualifikation eines Mischarbeitsplatzes mit Service- und Beratungsleistungen.
- Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden moderne mobile Beratungslösungen (Hardware / Software) zur Verfügung gestellt, um auch auf technisch hohem Niveau Leistungen erbringen zu können.
- Der S-Kundendienst wird zukünftig mit werblich gekennzeichneten Fahrzeugen ausgestattet.
- Die Nutzung des S-Kundendienstes wird über eine exklusive Rufnummer angefordert.
- Der neue S-Kundendienst wird aktiver als bislang in den Markt kommuniziert und als Angebot herausgestellt

S-Kundendienst

Ausbau unseres mobilen Außendienstes zum S-Kundendienst

Leistungen im S-Kundendienst der Zukunft:

Der S-Kundendienst bietet **Service- und Beratungsleistungen** mit einem Schwerpunkt **für bewegungseingeschränkte Kundinnen und Kunden** der Sparkasse Bielefeld an.

Leistungen in der Beratung (Basis: Produktangebot für Komfort- und Servicekunden)

Service und Liquidität	▪ Girokonto inkl. Online-Banking und E-Postfach ▪ SparkassenCard und Kreditkarte ▪ Dispositionskredit, SparkassenCard Plus, Privatkredit ▪ Online-Tagesgeld
Lebensrisiken absichern	▪ S-Privatschutz / S-Privatschutz Plus ▪ S-Personenschutz ▪ Kfz-Versicherung
Vorsorge	▪ LBS-Bausparen ▪ Riester-Rente / Garant-Rente Vario
Vermögen bilden & anlegen	▪ Sparkassenbuch ▪ Regelmäßiges Kontensparen ▪ Sparkassenbrief

Ein Ausbau des Beratungsangebots um weitere Produkte ist perspektivisch vorstellbar.

Ausbau unserer elektronischen Zugangswege



Kennzahlen	2016
Online-Banking-Kunden privat	88.000
Online-Banking-Kunden gewerblich	15.400
Besuche in der Internet-Filiale	7,2 Mio.
Banking-Apps der Sparkasse Bielefeld	26.500
Eingehende Telefonanrufe im KSC	354.000
E-Mail-Bearbeitung im KSC	19.200
Text-Chats im KSC	1.700

- Einführung des Elektronischen Postfach mit Langzeitablage für die dauerhaft sichere Speicherung von Kontoauszügen und weiteren Dokumenten. Ein Ausbau als Instrument für die verschlüsselten Kundenkommunikation ist in Planung.
- Relaunch unseres Internet-Auftritts (Internet-Filiale 6) mit zahlreichen neuen Funktionen und optimierter Darstellung auf allen Endgerätetypen.
- Ausbau unserer Banking-Apps Sparkasse und Sparkasse + (z. B. Kwitt für TAN-freie Kleinbetragszahlungen, Fotoüberweisung).
- Einführung der Telefon- und Video-Beratung in unserem KundenServiceCenter (geplant im Jahr 2017).

**Vielen Dank
für Ihre
Aufmerksamkeit.**