



Austausch mit dem Seniorenrat

Kundenservice und Wirtschaftlichkeit.
Ein Dilemma?

16. März 2022



Kreditinstitute in Bielefeld

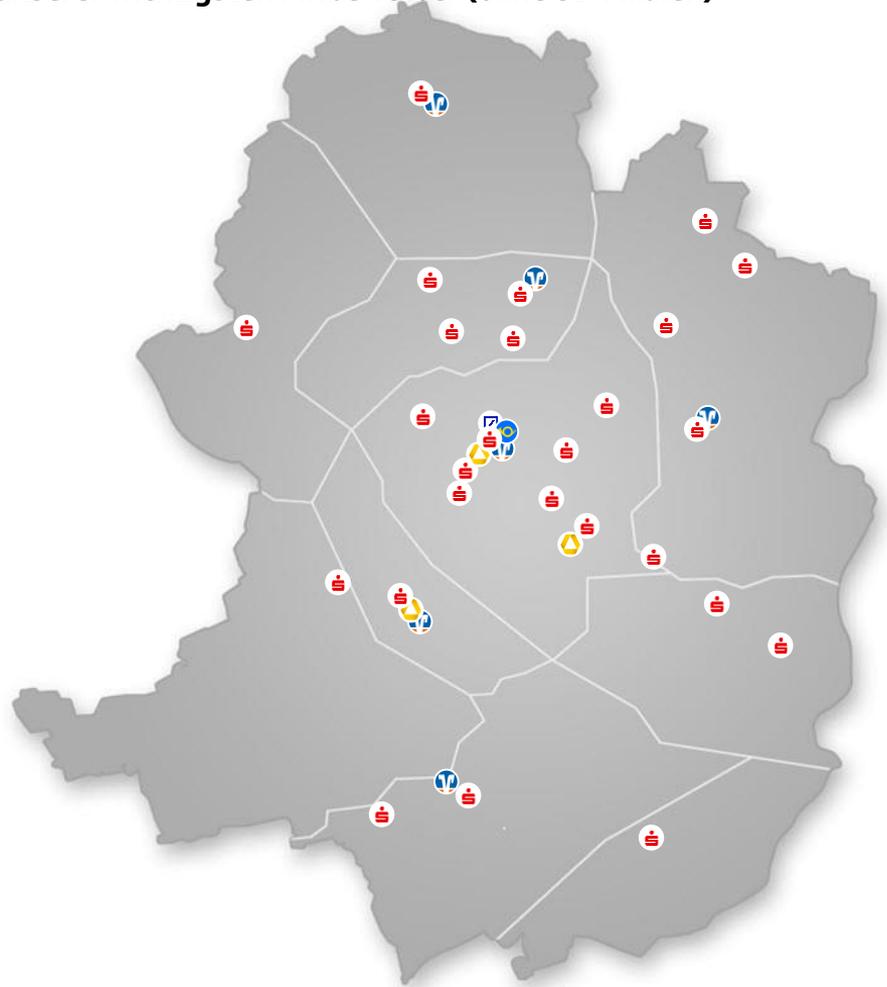
Stand 01.01.2022

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

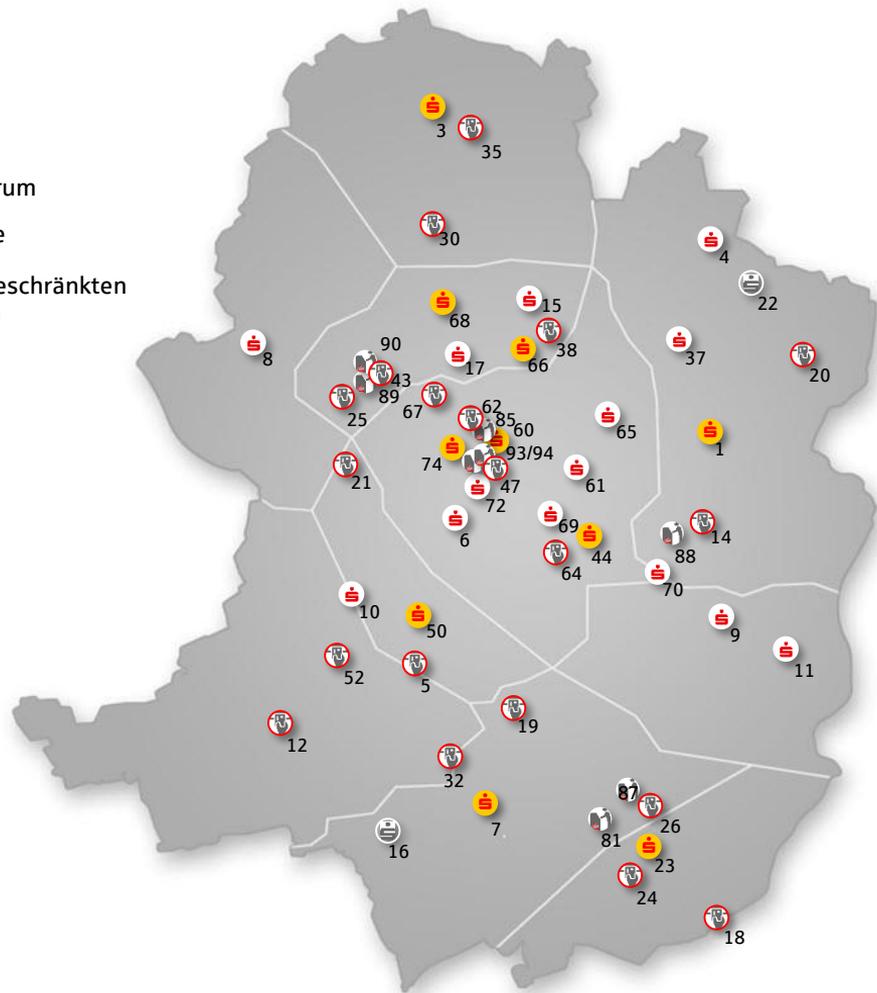


Sparkassen- Standorte in Bielefeld

Stand 01.01.2022

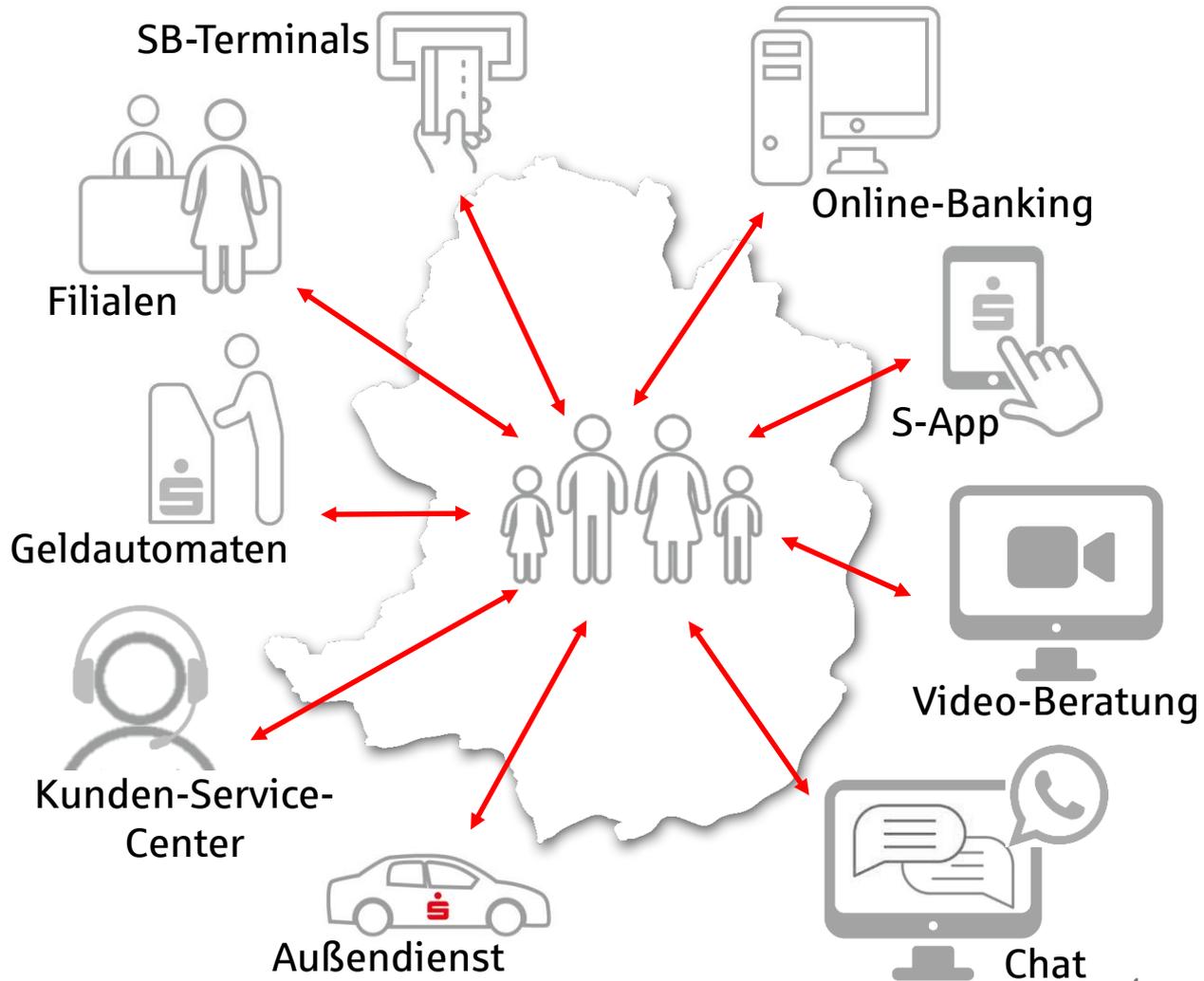
- **24 Vollzeit-Filialen**
(10 Beratungszentren und 14 Beratungsfilialen)
- **2 Filialen mit
Teilzeitöffnungen**
- **20 SB-Filialen**
- **8 reine GA-Standorte**

-  Beratungszentrum
-  Beratungsfiliale
-  Filiale mit eingeschränkten
Öffnungszeiten
-  SB-Filiale
-  Geldautomat



Ihre Zugangswege zur Sparkasse

Wie uns unsere Kunden
erreichen können





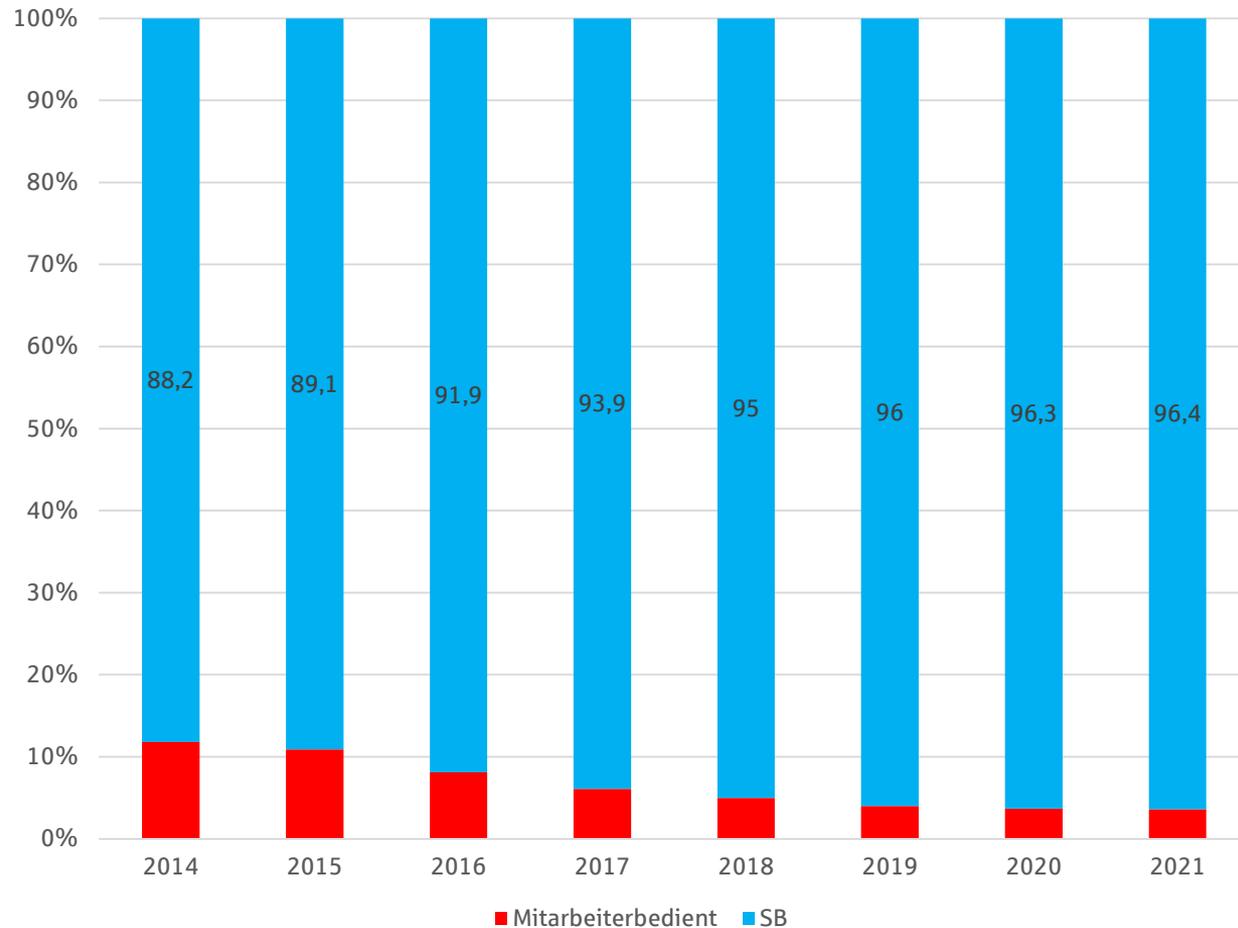
**90% aller Bielefelder
erreichen in 5 Minuten
eine personenbesetzte
Filiale der Sparkasse
Bielefeld.**

Durchschnittliche Wegzeit (PKW-Fahrt und Fußweg); alle Standorte außer SB und GA
Die Hälfte der Bielefelder benötigt sogar nur 2,5 Minuten
Quelle: Institut der Deutschen Wirtschaft, Studie aus Dezember 2019

Bargeld- transaktionen

Aus- und Einzahlungen
finden heute in Bielefeld
fast ausschließlich an
Geldautomaten stand.

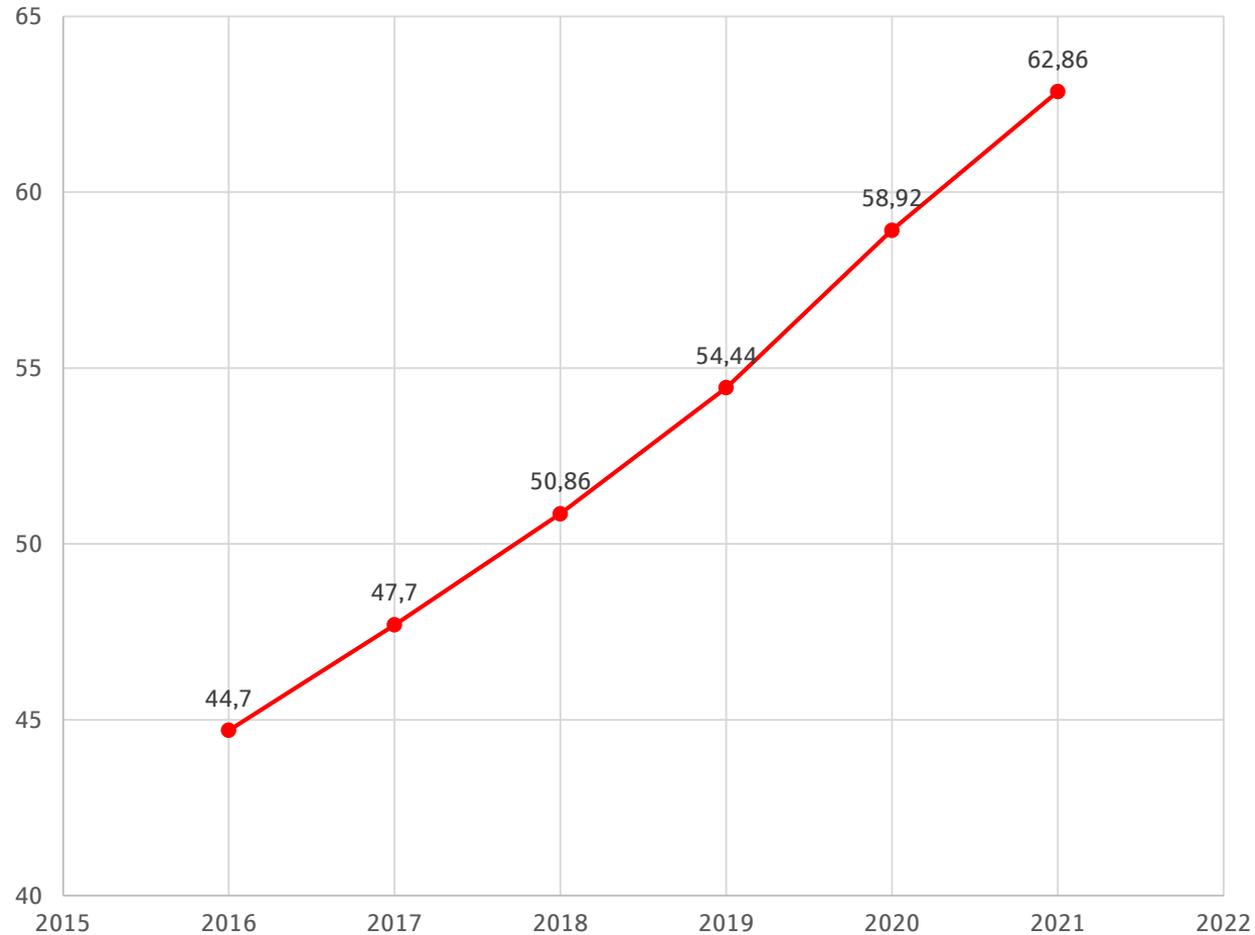
Bargeldein- u. Auszahlungen in Prozent



Online Banking auf dem Vormarsch

Die Online Banking-
Quote steigt in Bielefeld
konsequent und stetig.

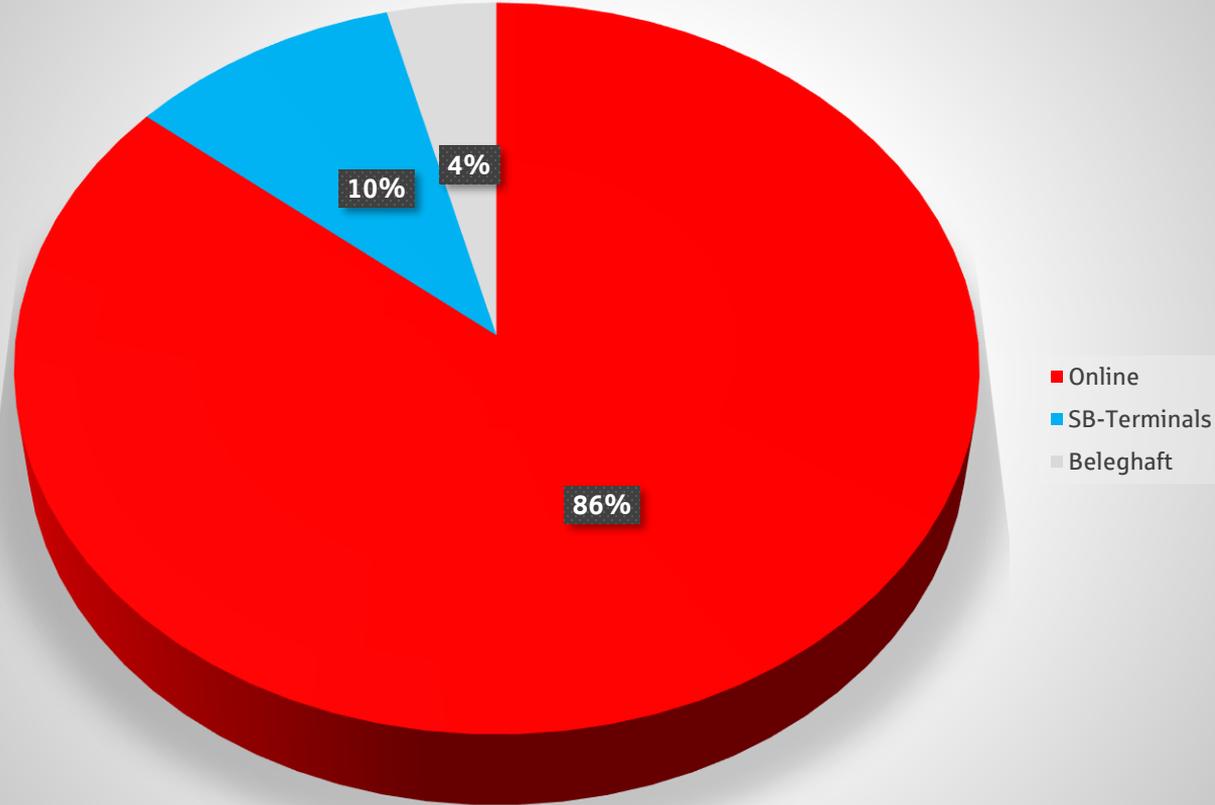
Online Banking-Quote privat



Wie wird in der Sparkasse heute überwiesen?

Nur noch 4% der Überweisungen erreichen die Sparkasse mit einem Überweisungsbeleg. 86% erfolgen online, 10% über SB-Terminals.

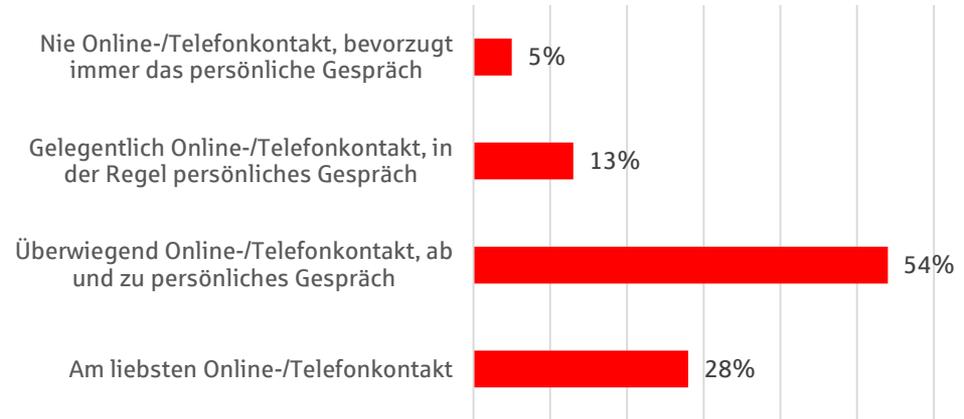
Überweisungen



Bevorzugte Kontaktkanäle Kunden SK BI

„Hybride“ Kunden in der
Mehrzahl

Welche Form der Zusammenarbeit
bevorzugen Sie? B4x2



Vielen Dank.

Sparkasse Bielefeld
Unternehmenskommunikation