

**Dr. Henrike Sänger**

Sparkasse Burbach-Neunkirchen  
Nassauische Str. 13 • 57299 Burbach  
Tel. (02736) 497 1145 • Fax (02736) 497 1195  
henrike\_saenger@sparkasse-burbach-neunkirchen.de

**25. Januar 2018**

## **Digitalisierung mit menschlichem Gesicht**

*Sparkasse Burbach-Neunkirchen startet mit wichtigem Thema ins neue Geschäftsjahr*

„Kennen Sie Sophia?“ Wolfgang Franz als Vorstandsvorsitzender der Sparkasse Burbach-Neunkirchen beginnt die diesjährige Jahrespressekonferenz seines Instituts mit einer überraschenden Frage. Damit spielt er auf eine bekannte „Persönlichkeit“ an, die im vergangenen Jahr internationale Bekanntheit erlangt hat: Sophia ist ein humanoider Roboter, der im Vergleich zu bisherigen Modellen ein besonders menschliches Aussehen und Verhalten besitzt. Sophia verfügt über künstliche Intelligenz sowie über die Fähigkeit zu visueller Datenverarbeitung und zur Gesichtserkennung.

Was Programmierer und Technik-Fans in Begeisterung versetzt, dürfte bei einem Großteil der Bevölkerung eher ein mulmiges Gefühl auslösen. Sophia kann bestimmte Fragen beantworten und mit einem Gegenüber einfache Gespräche führen. Sie imitiert menschliche Gestik und Mimik, erschreckend echt – oder auch echt erschreckend.

Sophia ist ein prominentes Beispiel für das, was Digitalisierung heute schon kann. „Unsere Sparkasse wird sich mit diesem Thema in 2018 eingehend auseinandersetzen“, so Franz. „Aber wir setzen dabei auf eine eigene Strategie: innovative Technik nutzen, aber dabei authentisch und menschlich bleiben.“

Verschiedene Projekte zur Digitalisierung wurden bereits in 2017 gestartet, sind zum Teil schon umgesetzt. Weitere Projekte stehen in den Startlöchern. So werden z.B. beim Umbau der großen Geschäftsstellen in Neunkirchen und Burbach die Voraussetzungen für digital unterstützte Beratung geschaffen. „Hier wird besonders deutlich, was wir mit dem Stichwort ‚menschliche Technik‘ meinen: Die Beratung findet von Mensch zu Mensch statt, mit Unterstützung digitaler Beratungsmedien.“ Wer seine Bankgeschäfte lieber komplett online abwickeln möchte, kann dies aber ebenso gut tun. „Der Kunde entscheidet, welchen Kanal er bevorzugt“, so Franz.

Die Strategie der Sparkasse, innovativ zu sein und dabei stets menschlich und kundennah zu bleiben, hat sich in der Vergangenheit bewährt. Dies beweisen einmal mehr die Geschäftszahlen des Instituts: Das Betriebsergebnis konnte gegenüber dem sehr guten Wert des Vorjahres noch einmal gesteigert werden, und die Bilanzsumme blieb mit rund 580 Mio. Euro auf dem Niveau des Vorjahres.

Im Zahlungsverkehr, einem der Produktbereiche, der aktuell besonders stark von digitalen Innovationen geprägt ist, hat die Sparkasse bereits die Weichen auf Zukunft

gestellt: Die Sparkassen-App erfuh ein grundlegendes Update und verfügt jetzt über zahlreiche neue Funktionen. Beispiel „Kwitt“: Die unkomplizierte Zahlungsfunktion von Handy zu Handy wurde erweitert und überarbeitet und lässt sich jetzt auch über die Spracherkennung „Siri“ steuern.

Für einen breiten Kundenkreis der Sparkasse gehört „Banking digital“ offenbar längst zum Alltag: Ein Drittel der privaten Giro-Kunden hat bereits die App auf dem Smartphone installiert. Und viele Kunden nutzen zusätzlich oder ausschließlich das „klassische“ browsergestützte Internet-Banking, sodass insgesamt zwei Drittel der Kunden einen Online-Zugang für ihre Bankgeschäfte freigeschaltet haben.

Für 2018 stehen bereits einige Innovationen in den Startlöchern. Große Beachtung hat in diesem Zusammenhang bereits das Thema Instant Payments gefunden. Bislang werden Überweisungen i.d.R. am folgenden Bankarbeitstag gutgeschrieben. Mit Instant Payments wird der Betrag dann schon innerhalb von zehn Sekunden auf dem Konto des Empfängers verfügbar sein. Der Auftrag soll dabei per Online-Banking oder mit der Sparkassen-App erfolgen.

Ein weiteres Beispiel für digitale Lösungen im Bereich Zahlungsverkehr ist das Mobile Payment, also das Zahlen mit dem Smartphone an den Kassenterminals im Einzelhandel. Hier wurde in 2017 durch die Einführung des kontaktlosen Bezahlens mit der SparkassenCard und der Sparkassen-Kreditkarte der Grundstein gelegt, sodass die Kunden des Instituts ab Mitte 2018 ihr Handy für das Mobile Payment nutzen können.

Dass die Sparkasse über die technischen Neuheiten den Kreditkartenvertrieb nicht vergessen hat, zeigt sich in den nach wie vor erfreulich hohen Neuabschlusszahlen: Knapp 500 Kreditkarten wurden in 2017 abgesetzt – die selbstverständlich alle schon mit der Kontaktlos-Funktion ausgestattet sind.

Ein wichtiges Thema war in 2017 einmal mehr die Vermögensbildung und -strukturierung. In diesem Bereich macht sich auch in 2017 das anhaltend niedrige Zinsniveau bemerkbar. Bei den Banken und Sparkassen schlägt sich die Situation in immer knapper werdenden Margen nieder. Aber auch den Sparern bereitet das Thema Kopfzerbrechen, da sich mit zunehmender Dringlichkeit die Frage nach Alternativen zu klassischen Sparformen stellt. Dies spiegelt sich auch in den Zahlen der Sparkasse wider: Während bei den Spareinlagen nur ein leichtes Plus zu verbuchen war, erlebten Wertpapieranlagen erneut großen Zuspruch. Dem höheren Risiko steht hier die Chance auf eine höhere Rendite gegenüber. Wer eine ausgewogene Struktur seiner Geldanlagen anstrebt, sollte daher auf Wertpapiere nicht verzichten. Die Tatsache, dass die Kunden der Sparkasse in 2017 rund 112,4 Mio. Euro in Wertpapieren umgesetzt haben, deutet darauf hin, dass diese Strategie bereits von vielen umgesetzt wurde. Dieses gute Ergebnis hat der Sparkasse einen zweiten Platz im Verbandsranking zum Fondsabsatz beschert. Mehr als 500 neu abgeschlossene Fondssparpläne werden zudem dafür genutzt, um gezielt den Wertpapierbaustein im persönlichen Anlageportfolio aufzubauen und von zukünftigen Entwicklungen zu profitieren.

Mit guten Aussichten für die Zukunft kann auch das Bausparen punkten, sichert sich der Kunde doch damit jetzt schon niedrige Zinsen für eine spätere Baufinanzierung. Hier zeigte sich die Sparkasse gewohnt vertriebsstark: Mehr als 20 Mio. Euro Neugeschäft stehen in den Büchern der Sparkasse, was dem Institut einen hervorragenden zweiten Platz im Ranking der westfälischen Sparkassen bescherte.

Auch der Blick auf die Aktivseite der Bilanz zeigt ein positives Bild. Vorstandsmitglied Frank Podehl erläutert die Details: „Die Darlehen an Privatkunden verzeichnen ein Wachstum von 3,4 %, das vor allem durch die Wohnungsbaudarlehen geprägt ist.“

Entsprechend gut war das Geschäft in der Immobilienvermittlung: In 2017 wurden 58 Immobilien vermittelt mit einem Gesamtumsatz von 7,7 Mio. €. Ein besonderer Ertragsbringer war die Vermarktung der Eigentumswohnanlage "Wohnen an der Aubach" in Haiger mit 18 hochwertigen Wohnungen in 2 Häusern in hochwertiger Lage.

Im gewerblichen Kreditgeschäft hat die Sparkasse ein Plus von 6,42 % verbucht. Damit konnte das Institut seine Rolle als wichtigster Finanzierungspartner des Mittelstands in der Region untermauern. In der regionalen Kreditnachfrage spiegelt sich der robuste Wirtschaftsaufschwung in Deutschland wider, der von anhaltend günstigen Finanzierungsbedingungen begleitet wird. Aus Sicht der Sparkasse stehen die Chancen gut, dass das Kreditneugeschäft sich auch im kommenden Jahr weiterhin positiv entwickelt.

Die digitale Technik macht sich im Kreditbereich vor allem in einer Verschlankung und Beschleunigung der Prozesse bemerkbar. So können beispielsweise Finanzierungsanfragen für bewegliche Investitionsgüter bis 150.000 Euro innerhalb von zwei Minuten beantwortet und unterschriftsreif vertraglich ausgefertigt werden.

Als Alternative zur Kreditfinanzierung komplettiert das Leasing die Angebotspalette der Sparkasse. In diesem Bereich war 2017 ein besonders erfolgreiches Jahr: Mit einem Brutto-Neugeschäft in Höhe von 5,3 Mio. Euro wurde das gute Ergebnis aus 2016 noch einmal um rund 20% gesteigert.

Das Thema „Sicherheit“ gewinnt in einer zunehmend digitalisierten Welt immer mehr an Bedeutung. Vor diesem Hintergrund überrascht es nicht, dass sich das Versicherungsgeschäft der Sparkasse Jahr für Jahr positiv entwickelt. Beispiel Komposit: Das Neugeschäft ist auf einem hohen Niveau von knapp 220.000 Euro. Bei den Lebensversicherungen stechen fondsgebundene Lösungen heraus. Rund 3 Mio. Euro flossen in 2017 in innovative Produkte aus dieser Kategorie.

Innovativ zu sein, dabei aber stets kundennah, dieses Anliegen zieht sich durch alle Bereiche des Instituts. Eine wichtige Rolle kommt in diesem Zusammenhang der Personalentwicklung zu. Der Vorstand legt großen Wert darauf, die Mitarbeiter auf dem Weg in das digitale Zeitalter mitzunehmen. Dazu gehören nicht nur Schulungen und Trainings, sondern auch die Möglichkeit, neue Produktlösungen vor dem Marktstart selbst ausprobieren zu können. So wurden Mitte des Jahres z.B. zunächst die Mitarbeiter mit der neuen Generation der Sparkassencard ausgestattet und zu einem „Kontaktlosspaziergang“ eingeladen, um die Funktionsweise zu testen.

„Die Digitalisierung wird vieles verändern“, resümiert Franz. Das Selbstverständnis der Sparkasse werde jedoch gleich bleiben. Regionales Engagement ist dabei ein wichtiges Stichwort. Im vergangenen Jahr waren es rund 200.000 Euro, die Vereinen und gemeinnützigen Institutionen in Burbach und Neunkirchen zugute kamen. Darüber hinaus flossen 500.000 Euro der Stiftung zu, deren Kapitalstock sich damit auf rund 3,5 Mio. Euro erhöhte. Mit den Erträgen aus dem Stiftungsvermögen werden Jahr für Jahr zahlreiche gemeinnützige Projekte und Initiativen aus Burbach und Neunkirchen finanziell unterstützt – zusätzlich zum sonstigen Spenden-Budget. In 2017 waren dies rund 75.000 Euro.

Die Sparkasse stehe in besonderer Weise für Stabilität, Seriosität und Innovationskraft, so Franz. Und dies seien keine leeren Worthülsen, sondern integraler Bestandteil der Kundenbeziehungen. „Wir treffen unsere Entscheidungen nicht in fernen Zentralen, sondern vor Ort – immer auch im Wissen um unsere Verantwortung für die Region.“

Zweifelsfrei stehe die Kreditwirtschaft vor gewaltigen Herausforderungen, nicht nur aufgrund der Digitalisierung, sondern auch wegen wachsender Regulierungsanforderungen und der anhaltenden Niedrigzinsphase. Die Sparkasse Burbach-Neunkirchen sei jedoch stark genug, um diesen Prozess nicht nur zu bewältigen, sondern ihn aktiv zu gestalten.