

Die Zukunft gestalten – neues Denken als Plattformbetreiber

Von Martin Hettich



In der Digitalisierung scheinen Kreditinstitute oftmals als Getriebene. Das will die Sparda-Bank Baden-Württemberg nicht sein, sagt Martin Hettich. Sondern sie will die Zukunft selbst gestalten. IT, Verknüpfung der Kundenkontaktpunkte und Haltung der Mitarbeiter zur Digitalisierung hat man dabei als relevante Themenfelder ausgemacht. Den Kunden sollen neue Angebote im Versicherungs-, im Baufinanzierungs- oder auch im Immobiliengeschäft im Alltag helfen und zugleich Einsparpotenziale aufzeigen. Die neue Unternehmenskultur soll zu mehr Kreativität und Tempo bei der Umsetzung führen und zugleich bei der Gewinnung junger Mitarbeiter helfen. Red.

Die Welt wandelt sich ständig. Aber wie reagieren wir als Bank auf diesen Wandel? Das ist die alles entscheidende Frage. Mit Echtzeitzahlungen, Kreditkartenangeboten, neuen Bankkonten oder gar eigenen Währungen antworten die Amazons und Googles dieser Welt darauf. Auch dieser Wandel stellt Die Bankenbranche vor neue Herausforderungen. Nun könnten wir unter die Schreibfische kriechen und abwarten, bis dieser Wandel endlich vorbeigeht. Oder wir nehmen die Herausforderung an, füllen den Begriff Digitalisierung mit Leben und versuchen, ihn in unser Geschäftsmodell zu integrieren. Die Sparda Baden-Württemberg hat sich für Letzteres entschieden – weil sie auch in Zukunft erfolgreich sein will und dabei ihre Kunden in den Fokus rückt. Sie gilt es zu verstehen und noch besser zufriedenzustellen.

Drei wesentliche Themenfelder hat die Sparda-Bank Baden-Württemberg sich dabei vorgenommen: die Bank-IT, die Verknüpfung der Kontaktpunkte zum Kunden und die Haltung der Mitarbeiter gegenüber der Digitalisierung.

Die Kundenbeziehung soll in der digitalen Welt noch besser werden. Mittels Customer Relationship Management ist die Bank in der Lage, ihre Kunden noch besser zu verstehen und ihre Bedürfnisse im Voraus zu erkennen – von den Lippen abzulesen, sozusagen.

Agile Unternehmenskultur

Dies alles bleiben jedoch Lippenbekanntnisse, wenn die Mitarbeiter nicht mitziehen, wenn sie sich dem Wandel verweigern und lieber doch warten, bis

alles vorbeigeht. Deshalb wird das Umdenken, das neue, ungezügeltere Denken in der agilen Unternehmenskultur mit Nachdruck vorangetrieben. Die Mitarbeiter sind dazu aufgefordert, über Ressortgrenzen und Hierarchieebenen hinweg in Projektteams zusammenzuarbeiten und Aufgaben selbstständig zu lösen. Sie werden dabei natürlich nicht alleine gelassen. Damit das Neue gelingt, werden den Teams sogenannte agile Trainer zur Seite gestellt.

Ja und nein. Es werden auch Freiräume geschaffen, damit die neue Unternehmenskultur wachsen kann und Mitarbeiter sich eigenverantwortlich treffen können, um Neues für die Kunden entstehen zu lassen, zum Beispiel Angebote und Produkte, die die Bank in der alten Organisationsstruktur nicht auf dem Radar hatte. Das alles klingt nach ferner, unerreichbarer Arbeitswelt. Nach Kalifornien und Silicon Valley. Doch diese Umwälzung findet in Baden-Württemberg statt. Für eine regionale Bank ist das nicht selbstverständlich.

Zwei Dinge versprechen wir uns von dieser Denk- und Arbeitsweise: Mehr Kreativität und mehr Tempo, wenn die Ideen und Vorschläge dann realisiert werden sollen. Mitarbeiter wollen heutzutage gestalten, sie wollen an Veränderungen teilhaben und sich außerdem persönlich weiterentwickeln. Eine agile



Martin Hettich, Vorsitzender des Vorstands, Sparda-Bank Baden-Württemberg

Arbeitsweise kommt diesen Wünschen nach. Und das ist ein nicht zu unterschätzender Faktor, wenn es um die Gewinnung von neuen jungen Mitarbeitern geht.

Girokonto bleibt kostenlos

Mit mehr als 530 000 Mitgliedern ist die Sparda-Bank Baden-Württemberg außerdem die mitgliederstärkste Genossenschaftsbank Baden-Württembergs. Über 16 000 neue Girokunden hat sie im Jahr 2018 zu verzeichnen. Sowohl bei der Anzahl an Girokonten als auch bei der Kundenentwicklung konnte sie im letzten Jahr Marktanteile hinzugewinnen. Das liegt sicherlich auch an einem der Vorzeigeprodukte. Denn während sämtliche Banken Gebühren einführen, bleibt die Sparda-Bank Baden-Württemberg dabei: Das Girokonto ist und bleibt ohne Kontoführungsgebühren – und das ohne Wenn und Aber.

Außerdem bleibt die Bank größter und bester Baufinanzierer in Baden-Württemberg. Im Zuge der Umdenk-Offensive haben sich auch Mitarbeiter aus ganz unterschiedlichen Bereichen der Baufinanzierung zusammengesetzt und darüber nachgedacht, wie sich der ganze Prozess von der Beratung bis zur Finanzierung schneller und bequemer gestalten lässt. Herausgekommen ist „SpardaMyBaufi“.

Damit können Kunden ihre Finanzierung nahezu komplett digital abwickeln. Sie können ihre Finanzierungen digital berechnen, einen Finanzierungsvorschlag auswählen, ihre Unterlagen fotografieren und hochladen sowie das Darlehen online beantragen. Solange die Unterlagen in der Bank geprüft werden, können die Kunden jederzeit den Status ihres Vertrages verfolgen und schlussendlich online die Auszahlung beauftragen.

Immobilienangebote von Kunden für Kunden

Doch damit nicht genug. Im Bereich „Baufinanzierung“ haben wir zudem das Projekt „SpardaImmoClub“ an den Start gebracht. Der „SpardaImmoClub“ ist eine Plattform mit Immobilieninseraten von Kunden für Kunden. Der Club soll ähnlich wie bekannte Immobilienplattformen funktionieren. Doch etwas Ent-

scheidendes ist anders: Im Unterschied zu anderen Immobilien-Plattformen dürfen im „ImmoClub“ ausschließlich Sparda-Kunden Immobilien anbieten.

Und wieder einmal steht der Kunde im Mittelpunkt. Durch die Plattform werden Angebot und Nachfrage zusammengeführt, wenn es um die Immobiliengeschäfte der Kunden geht. Das bedeutet konkret:

1. Kunden sparen sich die sonst oft sehr hohen Maklergebühren und können sich selbst den Wert ihrer Immobilie ermitteln lassen.
2. Die einfache Bedienbarkeit und die Sparda-Bank als vertrauenswürdigen Anbieter machen die Plattform für den Kunden attraktiv.

Ganz nebenbei ist die Bank dem Ziel, die Kunden umfassend zufriedenzustellen, damit noch einmal ein großes Stück nähergekommen.

Das Thema Immobilien bewegt die Menschen in Deutschland. Wer im

vergangenen Jahr eine Immobilie in Deutschland gekauft hat, musste dafür durchschnittlich 264 000 Euro aufbringen. Dafür konnte er sich dann im Durchschnitt 111 Quadratmeter Wohnfläche leisten. Für diese Summe bekommt man in Baden-Württemberg sogar durchschnittlich nur 81 Quadratmeter, in den Ballungsräumen teilweise noch deutlich weniger. Das hat die Studie „Wohnen in Deutschland 2019“ herausgefunden, die der Verband der Sparda-Banken zusammen mit dem Institut der deutschen Wirtschaft erstellt hat.

Versicherungsgeschäft neu aufgestellt

Zu der Mission, die Kundenbeziehung in der digitalen Welt noch besser zu machen, gehört es auch, das Versicherungsgeschäft neu aufzustellen – über unsere neu gegründete Tochter, die Sparda Versicherungsservice GmbH. „Schluss mit Papierkram!“ heißt es dann, stattdessen werden Verträge schnell und einfach digital verwaltet. Über die Plattform „meineversicherungswelt.de“ kann

der Kunde alle seine Versicherungsverträge online verwalten – zu jeder Zeit und egal, wo er sich gerade befindet. Die Plattform hält seine Unterlagen vollautomatisch auf dem neuesten Stand. Zeitraubende Ablagen und zahlreiche Versicherungsordner gehören damit der Vergangenheit an. Unabhängige Experten geben Tarif- und Leistungsvergleiche und mögliche Einsparpotenziale. Der Kunde kann somit die beste und kostengünstigste Lösung für sich aussuchen.

Für den Versicherungsservice wurde ein eigenes Beraterteam zusammengestellt, das auf über 300 Versicherungsgesellschaften zurückgreifen kann. Damit ist die Bank in der Kombination mit Ansprechpartnern vor Ort absolut führend in Deutschland. Sucht der Kunde im Rahmen seiner Versicherungsangelegenheiten den Kontakt zur Bank, kann er bequem auswählen, so wie ihm es am besten passt: zwischen einer Beratung per Telefon, Mail oder in der Filiale. Er erhält auf jeden Fall einen Ansprechpartner, der ihn in allen Versicherungsverträgen beraten kann.

Mit all diesen neuen Systemen, Projekten und Plattformen stellt die Bank die Weichen für die Zukunft. Sie ist wettbewerbsfähig und veränderungsbereit. Sie wird nicht stillstehen und sich auf den Lorbeeren der Vergangenheit ausruhen. Sondern sie gestaltet die Zukunft. Zusammen mit den Mitgliedern, denen die digitalen Serviceverbesserungen zugutekommen sollen.

Filialen erhalten und stärken

In der analogen Welt positioniert sich die Bank mit ausgewählten neuen Filialstandorten. Im Dezember 2018 wurde bereits eine neue Filiale in Biberach eröffnet – mit über 300 Girokontoeröffnungen in den ersten Monaten. In Planung ist die Eröffnung einer weiteren Filiale in Schwäbisch Hall noch 2019. Hierfür ist die Genossenschaftsbank gerade auf Standortsuche. Die neuen Filialen schließen zwei wichtige Lücken in Baden-Württemberg, in denen die Bank noch nicht in der Fläche vertreten war. Aktuell verzeichnet die Sparda-Bank 38 Filialen und 52 SB-Banken in Baden-Württemberg. Auch das ist Zukunft: Neues auf den Weg bringen, alte Muster einmotten, aber Bewährtes, Geliebtes – wie unsere Filialen – erhalten und stärken. ■