

Kontakt:

Kathrin Abe, Telefon 0340 2507-330
Email: kathrin.abe@sparkasse-dessau.de



Sparkasse bleibt finanzielle Heimat

Kundennähe anders (er)leben

Es sind die regionale Verbundenheit und die zahlreichen persönlichen Kontakte vor Ort, die uns nach wie vor darin bestärken, unserem Satzungsauftrag treu zu bleiben und für unsere Kunden und die Menschen in Dessau-Roßlau auch in schwierigeren Zeiten ein zuverlässiger Partner zu sein. Das bedeutet unter anderem, hier vor Ort die angemessene und ausreichende Versorgung aller Bevölkerungskreise, der Wirtschaft, insbesondere des Mittelstands, und der öffentlichen Hand mit geld- und kreditwirtschaftlichen Leistungen sicherzustellen. Wir sind Partner der Kommune bei deren Aufgabenerfüllung im wirtschaftlichen, regionalpolitischen, sozialen und kulturellen Bereich. Wir fördern den Sparsinn und die Vermögensbildung breiter Bevölkerungskreise sowie die Wirtschaftserziehung der Jugend. Auf diese Themen richten wir unsere Geschäftspolitik konsequent und nachhaltig aus.

Dabei stellen wir uns tagtäglich wachsenden Herausforderungen.

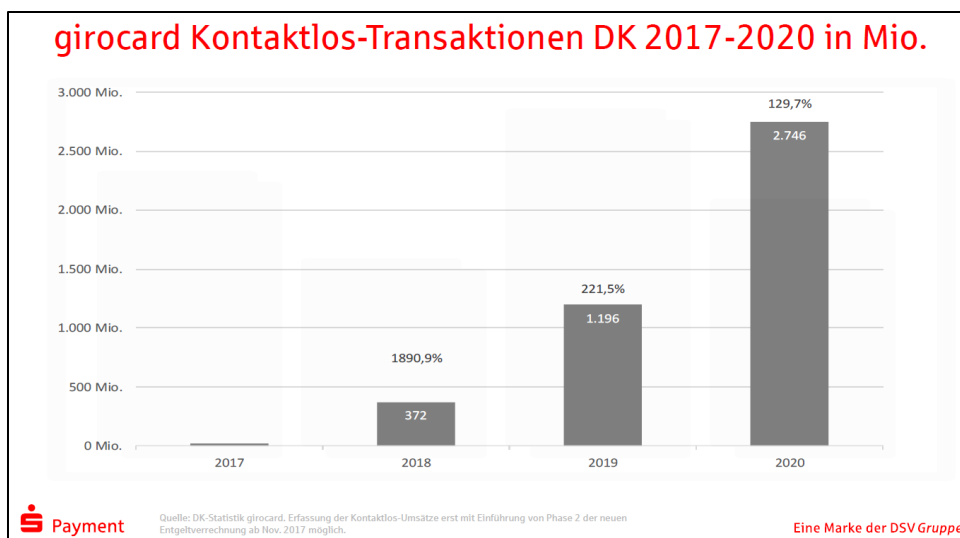
Ökonomisches Umfeld	Regulatorik
<ul style="list-style-type: none">• Anhaltend niedriges Zinsniveau.• Hoher Grad an Unsicherheit im Hinblick auf die wirtschaftliche Entwicklung.• Alternde und schrumpfende Gesellschaft.	<ul style="list-style-type: none">• Steigende Kapitalanforderungen.• Einschränkung von Geschäftsmodellen.• Hoher Druck durch Regulierung und Verbraucherschutz.
Wettbewerb	Kundentrends
<ul style="list-style-type: none">• Erhöhter Margendruck durch zunehmende Konkurrenz von Direktbanken und ausländischen Banken.• Markteintritt neuer Wettbewerber aus dem FinTech-Bereich.	<ul style="list-style-type: none">• Kunden erwarten Kontaktaufnahme über alle Kanäle hinweg.• RoPo-Effekt nimmt auch bei komplexen Produkten zu.

Quelle: Horvath & Partner

Die Sparkasse stellt ein sehr umfangreiches Angebot an Finanzdienstleistungen zur Verfügung. Automation und Digitalisierung begleiten uns dabei als stetige Herausforderer. Denn die kommunikative Welt verändert sich permanent und damit auch das Verhalten unserer Kunden. Diese erwarten von ihrer Sparkasse, nach wie vor persönlich, vor allem aber flexibel sowie jederzeit und überall erreichbar zu sein. Steht bei komplexeren Finanzthemen die persönli-

PRESSSEINFORMATION

che Beratung mit hohem Qualitätsanspruch im Vordergrund, so sollen einfache Servicedienstleistungen rund um das Girokonto und den Zahlungsverkehr möglichst schnell und unkompliziert, mittels moderner Banktechnologie bzw. auf medialen Wegen via PC oder Smartphone erbracht werden. Die Online-banking-Quote hat sich bei unseren Kunden in den letzten 3 Jahren von 57 auf 63 % (Tendenz steigend) entwickelt. Unsere Sparkassen-App ist die meist genutzte Finanz-App mit ca. 8,5 Mio. aktiven Usern. Deutschlandweit hat digitales kontaktloses Bezahlen enorm zugenommen (von 2018 zu 2020 mehr als versiebenfacht) und zieht – nicht zuletzt bedingt durch die Auswirkungen der Pandemie – in alle Lebenswelten unserer Kunden ein.



Im Gegensatz dazu verliert Bargeld zusehends an Bedeutung. So ist bei Auszahlungen an Geldautomaten der Sparkasse Dessau im Zeitraum 2018 zu 2020 ein Rückgang von nahezu 25 % zu verzeichnen. Dies führt aktuell dazu, dass einige Geldautomaten nicht mehr kostendeckend betrieben werden können. Mit 6,3 Geldautomaten je 10.000 Einwohner liegt die Sparkasse Dessau signifikant über dem Durchschnitt aller ostdeutschen Sparkassen mit 5 Geldautomaten je 10.000 Einwohner. Den zwangsweisen Rückbau von zu gering ausgelasteten Geldautomaten zu kompensieren, offeriert die Sparkasse bereits seit einigen Jahren einen Bargeldservice, der für ältere bzw. mobilitäts eingeschränkte Kunden das Geld direkt nach Hause liefert. Weil die Bargeldlogistik nicht nur für Sparkassen und Banken, sondern auch Händler und Gewerbetreibende immer teurer wird, bieten übrigens auch diese, insbesondere Discountmärkte, mittlerweile einen Cashback-Service an der Kasse.

Digital und kundennah sind kein Widerspruch. Die Digitalisierung beschränkt sich längst nicht mehr nur auf moderne Paymentlösungen, sondern hat ebenso in der qualitativ hochwertigen Vermögens- und Firmenkundenberatung, z.B. per Experten-Videochat Einzug gehalten. Dazu hat sich die Sparkasse Dessau erneut gewandelt. Wir haben in den letzten Monaten - auch pandemiebedingt - viel verändert, um Kundennähe anders zu (er)leben. Mit Hochdruck wurden mediale bzw. Online-Prozesse in den Bereichen Zahlungsverkehr und Kreditvergabe vorangetrieben, um die Bevölkerung zuverlässig mit Finanzdienstleistungen zu versorgen, die in der modernen Welt wesentlich zur Bewältigung des Alltags sind. Gerade in den schwierigen Zeiten der Pandemie hielten wir für unsere Kunden den Kredithahn offen, wo das vertretbar war. Oftmals halfen wir mit zusätzlichen Mitteln bzw. Sonderkreditprogrammen aus, so dass gut geführte und erfolgreiche Unternehmen die Corona-bedingte Durststrecke überbrücken konnten. Freie Kapazitäten, die infolge des Einsatzes digitaler Services geschaffen wurden, haben wir genutzt, um unser Kundenservicecenter personell zu verstärken. Wir investierten in die Weiterbildung unserer Mitarbeiter, um die Kapazitäten für persönliche Beratungen zur Vermögensbildung und -optimierung bzw. Finanzierung der eigenen vier Wände verdoppeln zu können. Hintergrund bildet hierbei die anhaltende Negativzinsphase und der damit verbundene Trend im Sparverhalten unserer Kunden hin zur beratungsintensiveren Vermögensanlage in Wertpapieren, fondsgebundenen Versicherungen oder Immobilien. Auf der Suche nach neuen Geschäftsfeldern, die unser Leistungsspektrum für den Kunden abrunden können, entschlossen wir uns Anfang dieses Jahres zur Gründung einer Immobilienverwaltungs GmbH. In der Firmenkundenbetreuung spezialisieren wir uns neben der Existenzgründerberatung aktuell auf dem Gebiet der Freien und Heilberufe.

Trotz Pandemie, einem schwierigen ökonomischen Umfeld mit anhaltender Negativzinspolitik und nicht endender kostensteigernder Regulierungswut oder Auseinandersetzungen zum Verbraucherschutz, haben wir unseren Kurs nicht aus den Augen verloren. Gleichwohl beeinträchtigen auf der Ertragsseite die EZB-Geldpolitik, speziell die verschwundenen Zinsen und auf der Kosten- seite die regelmäßig steigenden Anforderungen der Erfüllung regulatorischer und aufsichtsrechtlicher Vorgaben den Geschäftserfolg der Sparkasse maßgeblich. Ergänzt wird das durch Kostenwirkungen einzelner Gerichtsurteile mit Rückwirkung. So hat der Bundesgerichtshof Ende April im Rahmen der Verhandlung einer Klage gegen ein anderes Kreditinstitut festgestellt, dass

das bisherige AGB-Änderungsverfahren – das übrigens alle Banken und Sparkassen und weitere Dienstleister, wie Energie und Telekommunikationsversorger anwenden, rechtlich unwirksam ist. Wir müssen darum nun neue Vereinbarungen über Preis- und Leistungsverzeichnisse sowie AGBn mit unseren Kunden treffen. Insbesondere müssen wir die Zustimmung oder Ablehnung jeder einzelnen Kundin und jedes einzelnen Kunden direkt einholen. Die Annahme, dass ausbleibender Widerspruch - nach einer entsprechenden Information - Zustimmung bedeutet ist nicht mehr möglich. Leider wird durch diese Entscheidung der bürokratische Aufwand steigen, wir haben schließlich ca. 40.000 Kunden. Bei Änderungen erhalten diese nun jeweils rund 100 Seiten juristisch ausformulierte Informationen. Ein gewaltiger Papierberg, der weder dem Kundeninteresse noch dem Nachhaltigkeitsanspruch zuträglich ist, dennoch Ende November 2021 an unsere Kunden versendet werden muss. Um den riesigen bürokratischen Aufwand möglichst überschaubar zu halten, arbeiten wir parallel an elektronisch gestützten Lösungen, mit denen der großen Masse der Kundinnen und Kunden das Prozedere erleichtert wird und das gerichtsfest ist. Wir ermuntern unsere Kunden zudem, den Service elektronisches Postfach in der Internet-Filiale zu nutzen.

Dankenswerter Weise besteht seit vielen Jahrzehnten ein großes Vertrauensverhältnis zwischen Sparkasse und Sparkassenkunden. Insofern blicken wir optimistisch nach vorn. Wir sind zuversichtlich, eine stabile Wirtschaftskraft auf Basis unseres Kundengeschäfts mit Privatpersonen, kleinen und mittelständischen Unternehmen und der Kommune aufstellen zu können. Diese wiederum ist der Garant für eine nachhaltige Nutzenstiftung in unserer Region.

Wir werden auch künftig als Netzwerk- oder Kooperationspartner, Sponsor oder Geldgeber in zukunftsweisende Projekte und Initiativen und vor allem in die Bildung und Entwicklung unserer Kinder und Jugendlichen investieren. Als Partner der kommunalen Familie unterstützen wir wirtschaftsfördernde Initiativen wie den Architekturpreis oder den Gründerpreis. Auch in Zeiten der Pandemie haben wir unser Spenden- und Sponsoringaufkommen nicht reduziert. Hier stehen wir in der Sparkassen-Finanzgruppe nicht allein da. Eine Vielzahl von Großprojekten in den Bereichen Kunst und Kultur sowie Denkmalpflege unterstützen wir gemeinsam mit der Ostdeutschen Sparkassenstiftung. Dazu zählen z.B. das Kurt-Weill-Fest, die Stiftung Bauhaus, das Anhaltische Theater und jüngst die Anhaltische Gemäldegalerie, aber auch das Fluss-

bad am Rehsumpf oder verschiedene Jugendprojekte. Allein in den zurückliegenden 10 Jahren betrug die Förderung von Sparkasse und Ostdeutscher Sparkassenstiftung insgesamt mehr als 1,5 Mio. EUR. Ein weiterer Partner ist die Lotteriegesellschaft der Ostdeutschen Sparkassen. Jedes Jahr kann unsere Sparkasse aktuell einen PS-Zweckertrag von ca. 40 TEUR an gemeinnützige Vereine ausschütten. Gelder hieraus stellen wir u.a. für den Sparkassen-Basketball-Grundschulcup bereit, für die Fair-Play-Fußballcamps mit Rene Tretschok, für Workshops der Musikschule „Kurt-Weill“, zahlreiche Sport- und Heimatvereine, für den Tierpark, die Helfenden Hände, für Schulprojekte oder die Anhaltische Landesbücherei, um nur einige wenige zu benennen. Im nächsten Jahr planen wir gemeinsam mit der Ostdeutschen Lotteriegesellschaft und der Stadt Dessau-Roßlau ein großes Open-Air auf dem Marktplatz.

Im Fazit gilt für die Sparkasse Dessau: Mit Blick auf die vor uns liegenden Herausforderungen bewegen wir uns auch in den nächsten Jahren im Spannungsfeld zwischen Ertrags- und Kostendruck auf der einen Seite und Erfüllung unseres öffentlichen Auftrages auf der anderen Seite. Dies erfordert Veränderungswille und mitunter auch mutige Entscheidungen. Über allem aber steht für uns der Kunde mit seinen Bedürfnissen und Wünschen, die wir als primäre Zielstellung unserer Geschäftstätigkeit ansehen.

Dessau-Roßlau, 2021-11-15

Stadtsparkasse Dessau
D e r V o r s t a n d



Brakelmann



Bludau