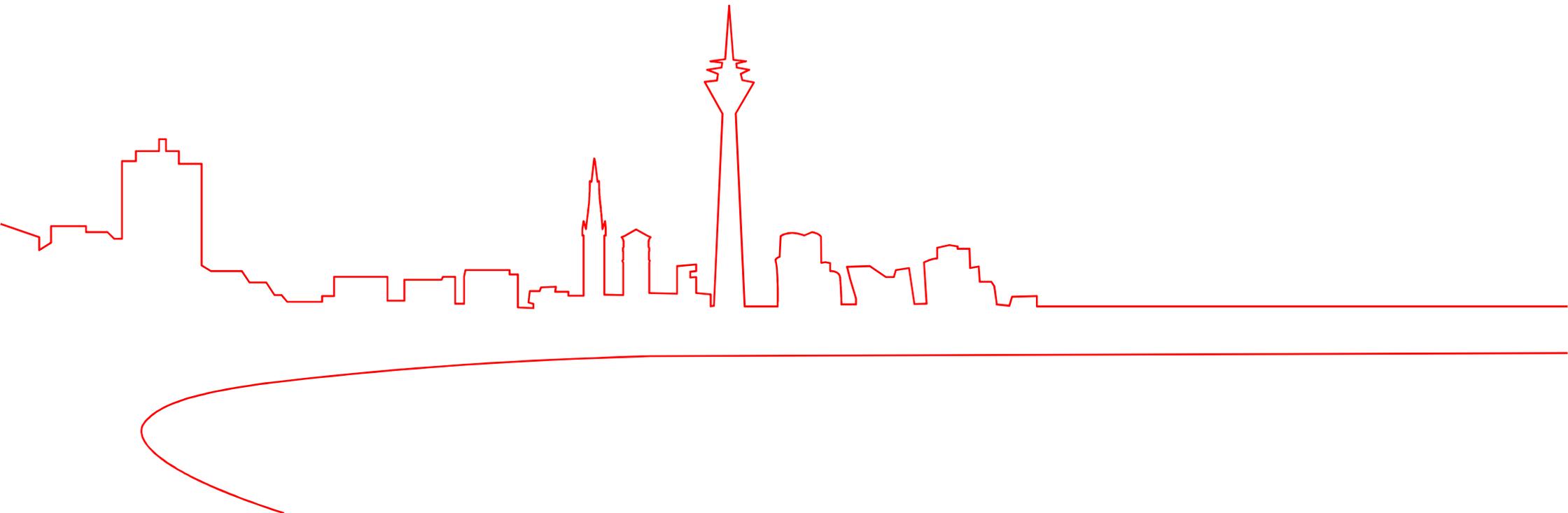


Umsetzung der neuen Privatkundenstrategie - Wo stehen wir?

Dr. Michael Meyer, Privatkundenvorstand

6. Februar 2017



Die technische Entwicklung und ein geändertes Kundenverhalten verändert die Kunden-Bank-Beziehung nachhaltig

Die Bankfiliale früher und heute

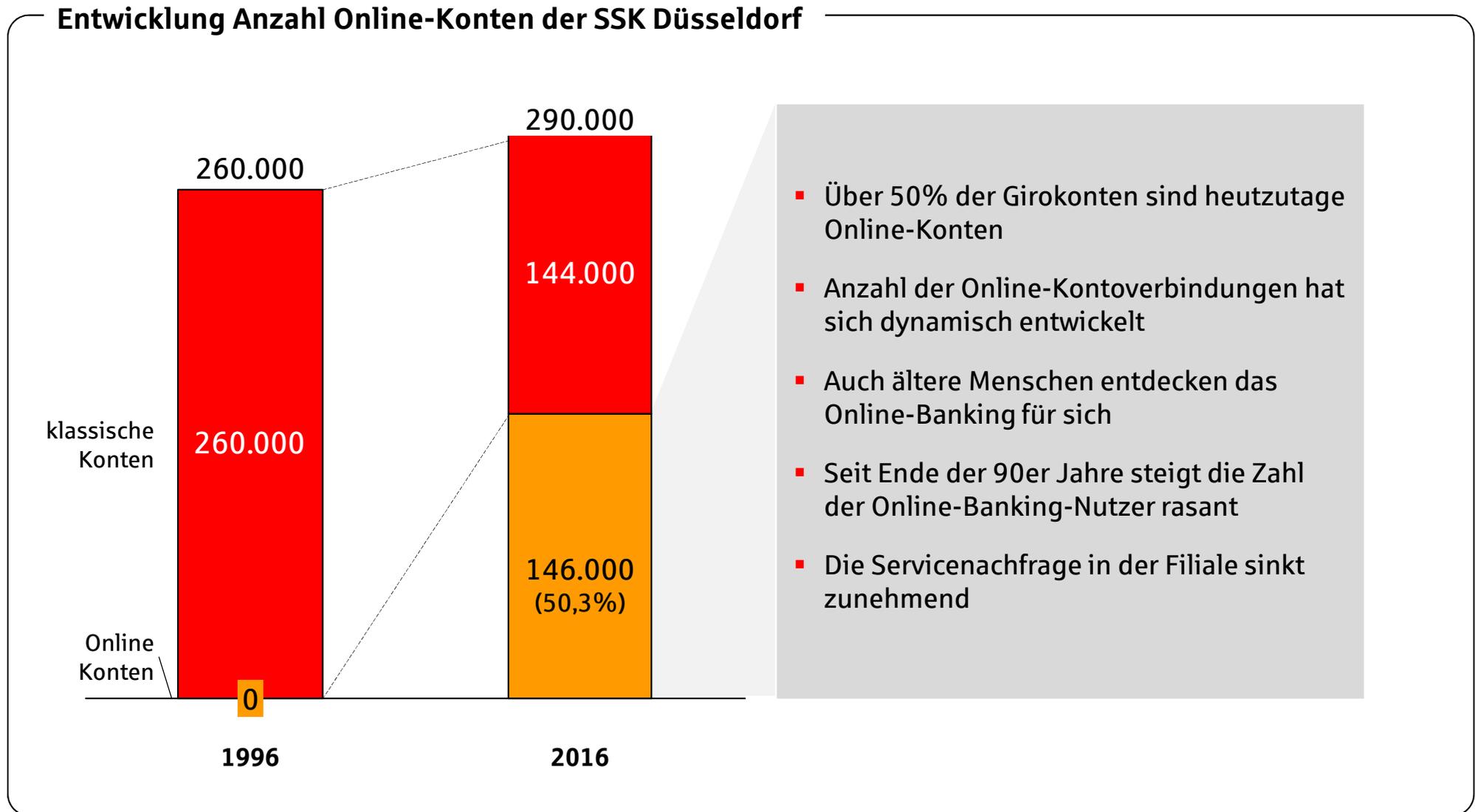
Früher war für viele Kunden die Filiale der einzige wesentliche Zugangskontakt zu Bankdienstleistungen.



Heute kommen die Kunden in die Filiale, um sich in angenehmer Atmosphäre seriös und qualifiziert beraten zu lassen.

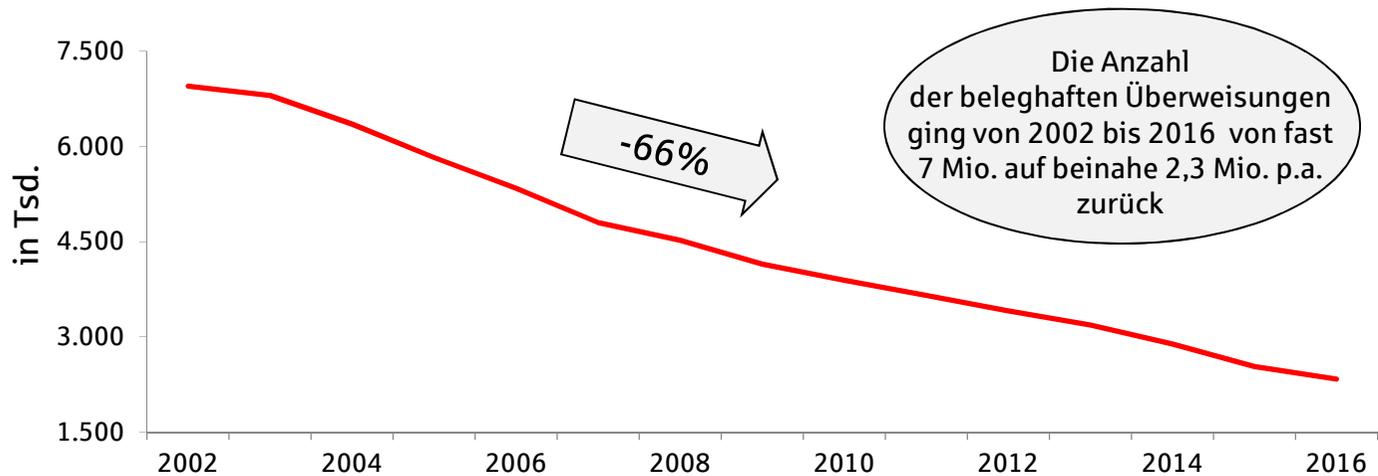


Das Nutzungsverhalten der Sparkassenkunden hat sich in den vergangenen Jahren deutlich verändert



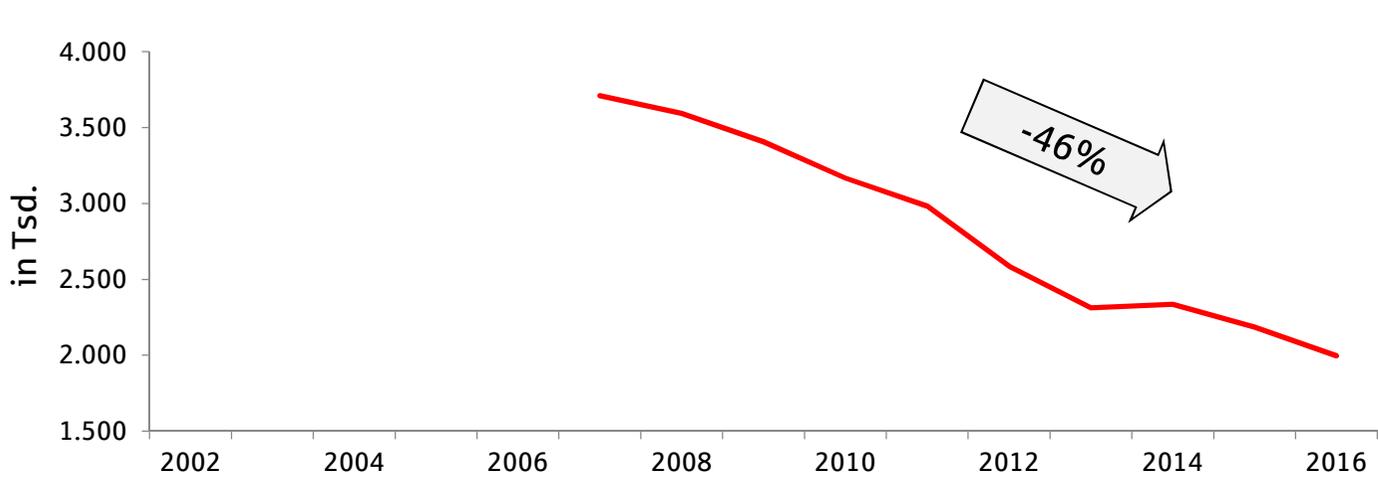
Die Nutzung des Service in den Filialen der SSK Düsseldorf ist seit Jahren rückläufig

Anzahl Beleghafte Überweisungen



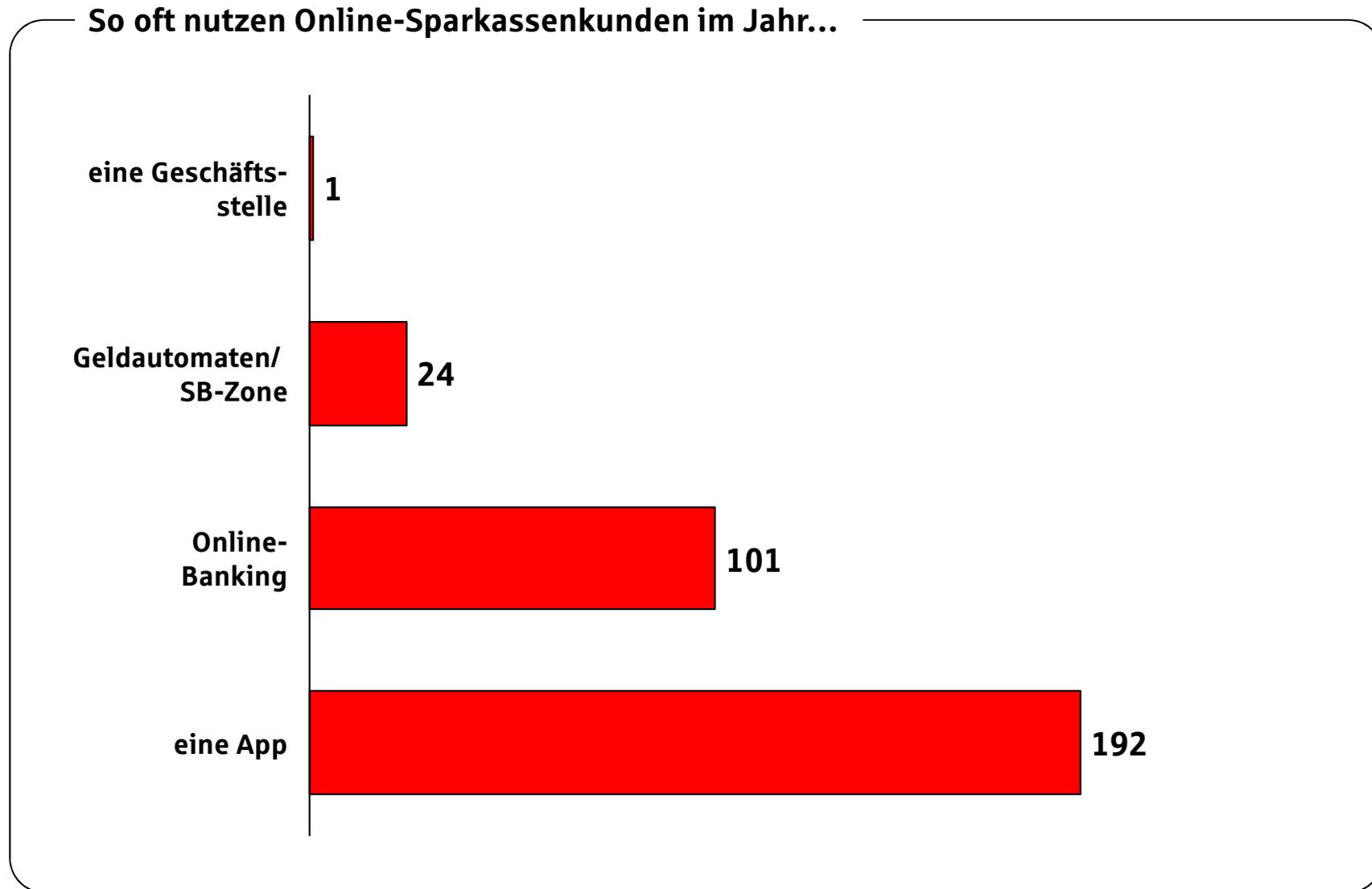
- Beleghafte Überweisungen sind Überweisungen, die als Papierüberweisung in der Filiale abgegeben werden
- Der Grund für das veränderte Kundenverhalten ist der Aufwärtstrend des Online-Bankings, das Überweisungen vereinfacht

Anzahl Kassenposten



- Die Anzahl der Kassenposten (Ein- und Auszahlungen, Sorten) ging 2007 - 2016 von etwa 3,7 auf 1,9 Mio. p.a. zurück
- Die Gründe für den Rückgang sind u.a. die gestiegene Nutzung von Geldautomaten sowie der Möglichkeit der Kartenzahlung beim Händler vor Ort

Das veränderte Kundenverhalten zeigt sich auch in aktuellen Umfragen



Das aktuelle Nutzungsverhalten führt zu Veränderungen

Aufgrund des veränderten Kundenverhaltens musste ein Umdenken stattfinden!

Folgen:



Anpassung des Filialnetzes



Ausbau des Beratungsangebotes



Einführung eines medialen Service- und Beratungsangebots



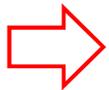
Das stationäre Filialnetz hat sich grundlegend verändert

Was hat sich konkret geändert?

Kleinere Filialen mit wenig Kundenverkehr sind mit größeren naheliegenden Filialen fusioniert.

2016 waren das folgende Standorte:

- Handweiser*
- Hansaplatz
- Hansaallee
- Mörsenbroich
- Haeselerstraße*
- Lorettostraße*
- Medienhafen*
- Erkrather Straße*
- Hellerhof*



* An diesen Standorten bleibt ein SB-Angebot erhalten



Größere Filialen wurden in Privatkunden-center um- und ausgebaut (insgesamt 13).

2016 waren das folgende Standorte:

- Oberkassel
- Rath

2017 sind folgende geplant:

- Bilk (derzeit im Umbau, Eröffnung am 16. März 2017, Investition: 1,4 Mio. Euro)
- Kaiserswerth



Kundenreaktionen auf diese Veränderungen blieben überwiegend aus.



Das erste umgestaltete Privatkundencenter wurde am 15. Juni 2016 in Oberkassel eröffnet



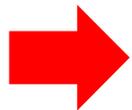
In den Umbau der Privatkundencenter werden mehrere Mio. Euro investiert.



Verbesserung der Berater-Kunden-Beziehung

Alle Spezialisten sitzen nun unter einem Dach

- Kunden können direkt den Spezialisten zugeordnet werden, die sie für ihre Anliegen benötigen
- Kurze Kommunikationswege sorgen dafür, dass Fragen direkt mit den Experten vor Ort geklärt werden können
- Kunden können dadurch noch individueller und bedarfsgerechter beraten werden



Eine hohe Beratungsqualität kann somit gewährleistet werden!

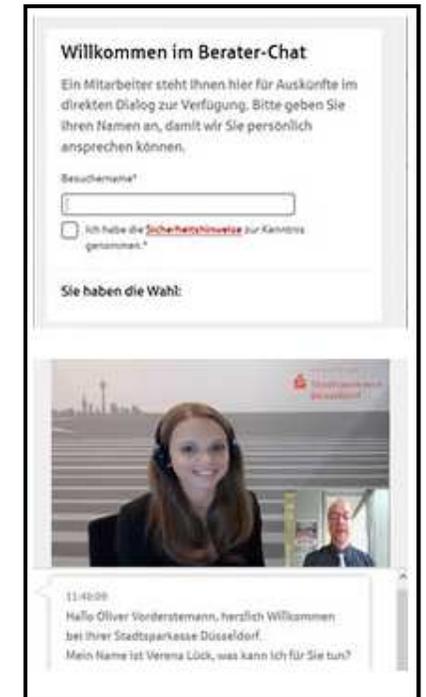


Kunden erwarten zunehmend moderne und flexible Kontakt- und Beratungswege

Neben klassischem Kontakt via Filiale und Telefon (mediale Filiale), bieten wir zusätzlich einen Online-Kommunikationsweg an

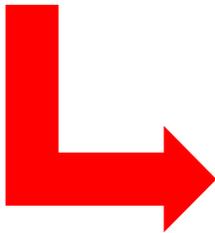


Beratungen über diese Kanäle beziehen sich auf Serviceleistungen, wie z.B. Daueraufträge, Anschriftenänderung, Sortenbestellung etc. und ausgewählte Finanzprodukte, wie z.B. Eröffnung eines Onlinekontos, Erhöhung des Dispositionskredites, Beratung zum Konsumentenkredit etc.

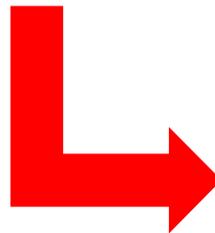


Wie stark wird das Angebot der Medialen Filiale in Anspruch genommen?

2016 haben wir ca. **330.000** Calls angenommen → **1.375** Calls am Tag



ca. **75 %** davon können fallabschließend bearbeitet werden



Aktuell bieten wir **40 Serviceprozesse** an, welche fallabschließend bearbeitet werden können, z.B. Daueraufträge einrichten/ändern/löschen, Ersatz-Kartenbestellung, Sortenbestellung etc.



- Service-Telefon
0211 878-2211
- E-Mail-Kontakt
- Filiale finden
- Berater-Chat
- Barrierefreies Banking
- Rückruf anfordern
- Newsletter
- facebook



Die Stadtparkasse Düsseldorf bietet eine hervorragende Beratungsqualität

DIE WELT

BESTE BANKEN FÜR PRIVATKUNDEN 2015

Gesamt-Deutschland

Platz 1	SÜDWESTBANK AG (in Schwäbisch Hall)	Note 1,06
Platz 2	Stadtparkasse Düsseldorf	Note 1,13
Platz 3	Frankfurter Volksbank eG (in Frankfurt am Main)	Note 1,18

Nordrhein-Westfalen

Platz 1	Stadtparkasse Düsseldorf	Note 1,13
Platz 2	Sparkasse Lünen	Note 1,19
Platz 3	Sparkasse Aachen	Note 1,24



GESAMTWERTUNG

Bank	Gesamtpunktzahl	Note
Volksbank Mittelhessen	91,1	sehr gut
Dortmunder Volksbank	90,2	sehr gut
BB Bank	85,0	sehr gut
Sparkasse Leipzig	83,1	gut
Deutsche Bank	81,5	gut
Sparda-Bank Hamburg	81,0	gut
Postbank	80,7	gut
Stadtparkasse Düsseldorf	78,5	gut
Sparda-Bank B.-Württemberg	78,2	gut
GLS Bank	77,7	gut
HypoVereinsbank	74,1	gut
Santander Bank	71,9	befriedigend
Commerzbank	71,4	befriedigend
Targobank	67,4	befriedigend

ab 85 Punkten: sehr gut, ab 72,3 P.: gut, ab 61,4 P.: befriedigend, ab 52,2 P.: ausreichend

Beste Anlageberatung 2017




Qualität hat ihren Preis!

Die Stadtparkasse Düsseldorf passt ihre Gebühren für Girokonten zum 1. Mai 2017 an

Kontomodell	Preis <u>alt</u>	Preis <u>neu</u>
Vorteilskonto Plus/ Guthaben-/ Basiskonto	6,50 Euro	7,90 Euro
Vorteilskonto Pur (Online-Konto)	kostenfrei (bei einem Geldeingang von 1.250,00 Euro, sonst 6,50 Euro)	kostenfrei (bei einem Geldeingang von 1.250 Euro, sonst 5,50 Euro)
Vorteilskonto Premium	11,20 Euro (inklusive kostenfreier Visa/Master Card Gold)	11,20 Euro (inklusive Visa/Master Card Gold (wird jetzt mit 50% bepreist) oder kostenfreier Visa/Master Card Standard)
S-Start-Konto	kostenfrei (für Schüler/Auszubildende bis zum vollendeten 26. Lebensjahr; Studenten bis zum vollendeten 30. Lebensjahr)	kostenfrei (für Schüler/Auszubildende/Studenten bis zum vollendetet 26. Lebensjahr)



Die Stadtparkasse Düsseldorf passt ihre Gebühren für Girokonten zum 1. Mai 2017 an

Vorteilskonto Plus/ Guthaben-/ Basiskonto	Preis <i>alt</i> 6,50 Euro	Preis <i>neu</i> 7,90 Euro
---	-------------------------------	-------------------------------

Leistungen im Überblick:

Sparkassencard	✓	✓
Ein-/Auszahlungen am Sparkassen-Geldautomaten	✓	✓
Ein-/Auszahlungen an der Kasse (eigenes Konto)	✓	✓
Sämtliche Buchungen	✓	✓
Beleghafte Überweisungen	✓	✓
Beleglose Überweisungen	✓	✓
Ausgestellte und eingereichte Schecks	✓	2,50 Euro

 Basisleistungen sind hier alle inklusive und somit sehr **transparent** für unsere Kunden! Ausnahme: Scheckverkehr



Die Stadtsparkasse Düsseldorf passt ihre Gebühren für Girokonten zum 1. Mai 2017 an

Vorteilskonto Pur (Online-Konto)	Preis <i>alt</i> kostenfrei (bei einem Geldeingang von 1.250 Euro, sonst 6,50 Euro)	Preis <i>neu</i> kostenfrei (bei einem Geldeingang von 1.250 Euro, sonst 5,50 Euro)
---	---	---

Leistungen im Überblick:

Sparkassencard	✓	✓
Ein-/Auszahlungen am Sparkassen-Geldautomaten	✓	✓
Ein-/Auszahlungen an der Kasse (eigenes Konto)	✓	2,50 Euro
Sämtliche Buchungen	✓ (nur online)	✓ (nur online)
Beleghafte Überweisungen	2,50 Euro	2,50 Euro
Beleglose Überweisungen	✓ (nur online), am SB- Terminal 1,00 Euro	✓ (nur online), am SB- Terminal 1,00 Euro
Ausgestellte und eingereichte Schecks	✓	2,50 Euro

 Senkung der Grundgebühr, wenn der Schwellenwert nicht erreicht wird → damit wird auf sozialschwächere Kunden besonders Rücksicht genommen.

Die Stadtsparkasse Düsseldorf passt ihre Gebühren für Girokonten zum 1. Mai 2017 an

Vorteilskonto Premium	Preis <u>alt</u> 11,20 Euro	Preis <u>neu</u> 11,20 Euro
-----------------------	--------------------------------	--------------------------------

Leistungen im Überblick:

Sparkassencard	✓	✓
Ein-/Auszahlungen am Sparkassen-Geldautomaten	✓	✓
Ein-/Auszahlungen an der Kasse (eigenes Konto)	✓	✓
Sämtliche Buchungen	✓	✓
Beleghafte Überweisungen	✓	✓
Beleglose Überweisungen	✓	✓
Ausgestellte und eingereichte Schecks	✓	2,50 Euro

 Über die inklusiven Basisleistungen hinaus, gibt es bei diesem Kontomodell weiterhin die **goldene** Kreditkarte dazu (diese wird nun mit **50%** bepreist). Alternativ kann auf eine **kostenfreie Standardkreditkarte** umgestellt werden.



Die Stadtsparkasse Düsseldorf passt ihre Gebühren für Girokonten zum 1. Mai 2017 an

S-Start Konto	Preis <i>alt</i> Kostenfrei (für Schüler/Auszubildende bis zum vollendeten 26. Lebensjahr; Studenten bis zum vollendeten 30. Lebensjahr)	Preis <i>neu</i> Kostenfrei (für Schüler/Auszubildende/Studenten bis zum vollendetet 26. Lebensjahr)
----------------------	---	---

Leistungen im Überblick:

Sparkassencard	✓	✓
Ein-/Auszahlungen am Sparkassen-Geldautomaten	✓	✓
Ein-/Auszahlungen an der Kasse (eigenes Konto)	✓	2,50 Euro
Sämtliche Buchungen	✓	✓
Beleghafte Überweisungen	✓	2,50 Euro
Beleglose Überweisungen	✓	✓ (nur online), am SB-Terminal 1,00 Euro
Ausgestellte und eingereichte Schecks	✓	2,50 Euro

Die Stadtsparkasse Düsseldorf passt ihre Gebühren für Girokonten zum 1. Mai 2017 an

Geschäftsgirokonto	Preis <u>alt</u> 7,50 Euro	Preis <u>neu</u> 6,90 Euro
---------------------------	-------------------------------	-------------------------------

Leistungen im Überblick:

Sparkassencard	✓	✓
Ein-/Auszahlung am Sparkassen-Geldautomat	0,15 Euro	0,50 Euro
Ein-/Auszahlungen an der Kasse	1,50 Euro	2,50 Euro
Sämtliche Buchungen (abhängig von der Art, z.B. Lastschrift, Dauerauftrag, Scheck etc.)	0,15-0,36Euro	0,20-0,40 Euro
Beleg hafte Überweisungen	1,50 Euro	1,90 Euro
Beleglose Überweisungen	0,15 Euro	0,20 Euro



Warum werden die Preise angepasst?

Gründe

-  Keine Quersubventionierung mehr, sozial ausgewogen
-  Niedrigzinspolitik der Europäischen Zentralbank



Neue Funktionen der Sparkassen Card

❖ Kontaktlose Zahlungen bis zu 25,00 Euro sind ohne PIN-Eingabe möglich



❖ Kontaktloses Zahlen funktioniert mit der NFC-Technik (Nearfield Kommunikation)

Kundenfreundliche und schnelle Bezahlungsfunktion

Es können keine Kundendaten ausgelesen werden

Funktionsweise:

- ❖ Karte an Terminal im Geschäft halten
- ❖ Signalton zur Bestätigung der Transaktion ertönt
- ❖ Zahlvorgang beendet



Einführung des Cashbackprogramms Düsselcash

So funktioniert es



Regionales Cashback:

- ▮ Kunden erhalten bei Zahlungen mit der Sparkassen-Girocard bei allen teilnehmenden Händlern (Stand 20.01.2017: 209 Händler) ein Cashback zwischen 3% und 5% auf den Einkauf
- ▮ Das Cashback reduziert nicht unmittelbar den Einkaufspreis, sondern wird einmal im Monat - in Summe - dem Girokonto gutgeschrieben
- ▮ Alle Girokonten sind automatisch für die Nutzung freigeschaltet und profitieren somit von DüsselCash

Online Cashback:

- ▮ Unsere Kunden erhalten zusätzlich bei über 200 namenhaften Online Händlern einen Rabatt zwischen 5% und 10%



Einführung des Cashbackprogramms Düsselcash

Von Düsselcash profitieren...

... Privatkunden der Stadtsparkasse Düsseldorf:

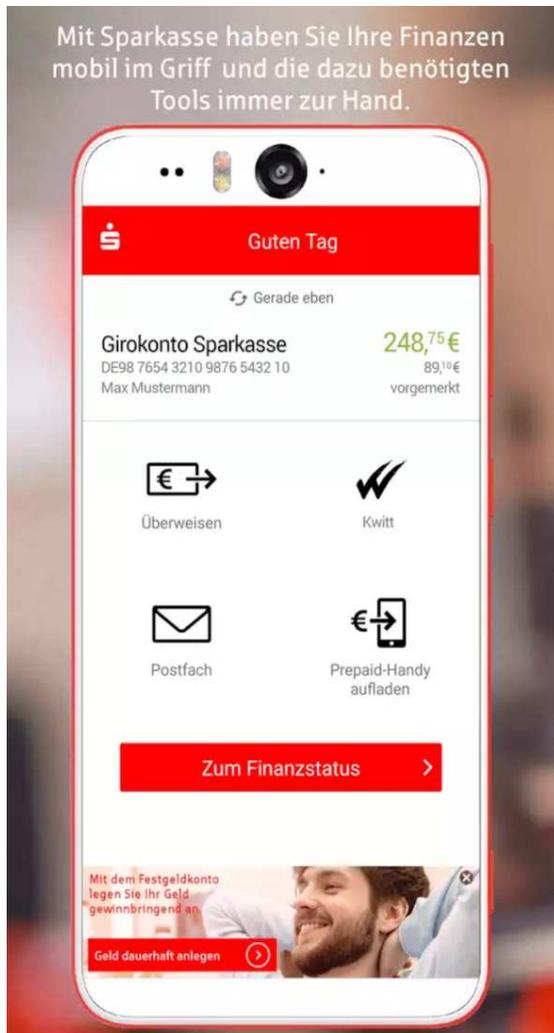
- Zahlen mit der Sparkassen-Girocard wird belohnt
- Hohe und transparente Ersparnis
- Einfache und bequeme Nutzung
- Täglich nutzbare Vorteile in der Region und Online

... Händler in der Region:

- Innovatives Marketinginstrument
- Gewinnung neuer Kunden
- Konvertierung von Neu- und Gelegenheitskunden zu Stammkunden
- Steigerung Kundenzufriedenheit
- Höhere Umsätze mit Bestandskunden durch gezieltes Belohnen profitabler Kunden / profitablen Kaufverhaltens
- Keine Hard-/Software-Kosten
- Reduktion Bargeldaufkommen
- Profitieren an umfangreichen regionalen Marketingkampagnen (Filialen, Print, Radio etc.)



S-App – Deutschlands meistgenutzte Banking-App



Über 5 Millionen Sparkassenkunden haben die S-Apps „sparkasse“ und „sparkasse +“ auf ihrem Smartphone installiert und nutzen komfortables Banking mit zahlreichen Zusatzfunktionen:

- ▮ Finanzstatus
- ▮ Überweisungen mit pushTAN
- ▮ Kwitt - Geld von Handy zu Handy verschicken
- ▮ Fotoüberweisung
- ▮ ePostfach
- ▮ Kontowecker
- ▮ Klicksparen



Yomo – das App-basierte Girokonto für das Smartphone

Unsere Mission: Banking so einfach und angenehm wie möglich zu machen

→ Genau das verlangt unsere Zielgruppe



junges und frisches Auftreten



einfache und eingängige Nutzererfahrung



Lösung: Yomo (**Y**our **M**oney) ...

- ✓ ... ist ein App-basiertes Girokonto für das Smartphone
- ✓ ... verbindet Sympathie mit Sicherheit und Stil mit Verlässlichkeit, indem bewährte Sparkassen-Strukturen genutzt werden
- ✓ ... funktioniert nur über die entsprechende App
- ✓ ... ist kostenlos (Kontoführung und Zahlungen über die App, Ein- und Auszahlungen mit „Yomo-Card“ am Geldautomaten, weitere Leistungen gemäß Preis- und Leistungsverzeichnis)
- ✓ Zusätzliche Features werden gemeinsam mit den Nutzern entwickelt



Die aktuelle Geschäftsentwicklung zeigt, dass die neue Privatkundenstrategie aufgeht.

Einlagenvolumen (Privatkunden)	ca. 5,0 Mrd. Euro
Kreditvolumen (Privatkunden)	ca. 3,6 Mrd. Euro

Private Girokonten	ca. 264.000
Geschäftsgirokonten	ca. 26.000
Wertpapierdepots (hauseigene)	ca. 22.000

Hohe Marktanteile
im Geschäft mit
privaten Kunden und
Geschäftskunden.



→ Unsere Kunden bleiben uns nach wie vor treu.

