



KREISSPARKASSE BITBURG-PRÜM

INHALT DIESER AUSGABE

# Zukunftsmodell Sparkasse

## Wandel aktiv gestalten – Chancen erkennen - Herausforderungen meistern

Wir stellen uns den Herausforderungen des Marktes und richten die Filialstruktur unserer Sparkasse neu aus.

### Kunden verlangen neue Wege – Negativzinspolitik belastet die Ertragslage

Wie die gesamte Finanzbranche verzeichnet auch die Kreissparkasse Bitburg-Prüm einen deutlichen Wandel in den Nutzungsgewohnheiten ihrer Kunden. Immer mehr Kunden erledigen ihre Bankgeschäfte bequem von zuhause oder unterwegs. Dazu nutzen sie das Angebot unserer Internetfiliale oder die Sparkassen-App. Einfache Informations- und Beratungsleistungen werden telefonisch oder online nachgefragt, spezielle Beratungstermine in größeren Filialen wahrgenommen.

Die Zahl der Kundenbesuche in kleineren Filialen ist in den letzten Jahren mehr und mehr zurückgegangen. Einige Filialen lassen sich daher nicht mehr auf einer wirtschaftlichen Basis betreiben. Zudem belastet die aktuelle Negativzinspolitik der Europäischen Zentralbank die Ertragslage unserer Sparkasse. Die Zinserträge und damit auch der Zinsüberschuss werden sich in den kommenden Jahren stark rückläufig entwickeln. Es gilt nun, die Weichen zu stellen und unsere Sparkasse zukunftsorientiert zu positionieren.

### Neuausrichtung unserer Filialstruktur

Wir kommen nicht umhin, die Filialstruktur unserer Sparkasse neu zu ordnen und kleinere Geschäftsstellen mit größeren zusammenzulegen.

Bei einer durchschnittlichen Kontaktfrequenz für qualifizierte Beratungen von weniger als

einem Mal pro Jahr entspricht ein so eng geknüpftes Filialnetz wie bisher nicht mehr dem Kundenverhalten. Nach einer detaillierten und umfassenden Standortanalyse haben wir uns entschlossen, unser Filialnetz zum 1. Januar 2018 neu auszurichten. Unsere Filialen in Dal-eiden, Ferschweiler, Idenheim, Neidenbach, Oberkail, Orenhofen, Pronsfeld, Spangdahlem und Wolsfeld werden geschlossen; in Badem bleiben wir mit einem Geldautomaten vor Ort.

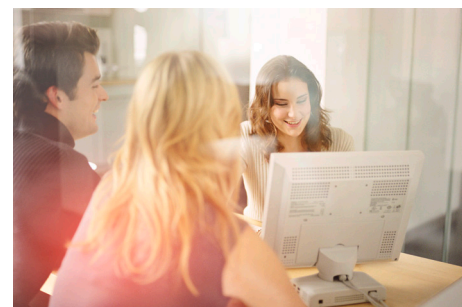
### Ausbau der Beratungskompetenz – Garantie attraktiver Arbeitsplätze

Im Gegenzug werden wir unser Angebot in den größeren Filialen ausbauen. Hier werden wir investieren und unsere Beratungskompetenz bündeln, um unseren Kunden bedarfsgerecht hochqualitative Finanz- und Versicherungsdienstleistungen aus einer Hand anzubieten. Und hier werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die von der Schließung der Kleinstfilialen betroffen sind, einen attraktiven Arbeitsplatz mit Perspektive finden. Mit der neuen Struktur in einem dynamischen Wettbewerbsumfeld übernimmt die Sparkasse Verantwortung und sorgt für zukunftssichere Arbeitsplätze.



Wir kommen zu unseren Kunden mit unserer neuen Mobilen Filiale.

Seite 2



Unsere vertriebliche Neuausrichtung setzt den Fokus auf die individuelle Beratung unserer Kunden.

Seite 3

# Mehr Präsenz in der Fläche trotz Schließungen

Die Kreissparkasse Bitburg-Prüm stellt sich zukunftsgerichtet auf und schließt zehn Kleinstfilialen.

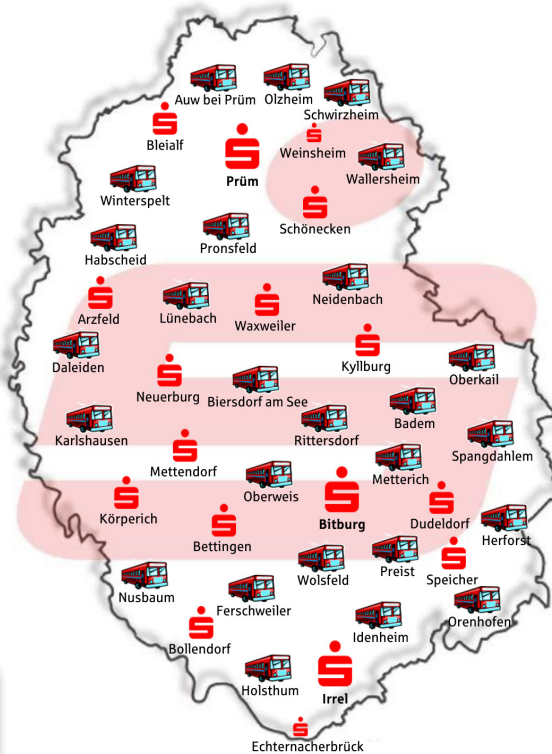


Die Mitarbeiter wechseln mit ihren Kunden in benachbarte größere Filialen mit ausgeweitetem Beratungsangebot. Eine neue Mobile Filiale und digitale Angebote stellen die Versorgung im Eifelkreis sicher.

„Nach einer detaillierten und umfassenden Standortanalyse für jede einzelne unserer Filialen haben wir uns entschlossen, unser Filialnetz zum 1. Januar 2018 neu auszurichten. Trotz der Schließung von zehn Kleinstfilialen wird die Sparkasse künftig noch mehr Präsenz in der Fläche zeigen“, informiert Ingolf Bermes, Vorsitzender des Vorstandes der Sparkasse.

## Mehr Präsenz in der Fläche trotz Schließungen - wie ist das zu verstehen?

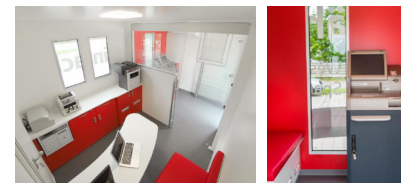
Die Lösung: die Sparkasse investiert in eine moderne Mobile Filiale. Nicht nur in den von der Schließung der Sparkassenfiliale betroffenen Gemeinden wird die Sparkasse diesen neuen Service einführen, sondern sogar an 16 zusätzlichen Standorten im Eifelkreis Bitburg-Prüm.



Der rote Sparkassenbus wird dort einmal wöchentlich mit einem mobilen Geldautomaten, modernster Technik und freundlichen Beratern Station machen.



Damit sind die Mitarbeiter der Sparkasse dann an 41 Standorten im Eifelkreis für die Anliegen ihrer Kunden erreichbar. Hinzu kommen neun SB-Standorte zur Bargeldversorgung. Durch geringe Entfernungen zwischen den Filialen steht das vollständige Leistungsangebot der Sparkasse allen Kunden weiterhin gut erreichbar zur Verfügung.

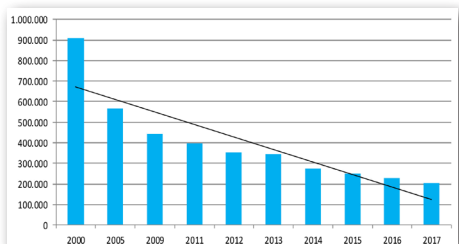


## ANALYSE

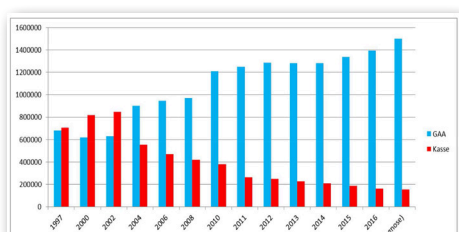
### Demografische Entwicklung



### Entwicklung der beleghaften Zahlungsaufträge



### Entwicklung der Kassenposten und GAA-Verfügungen



## DER VORSTAND INFORMIERT

# Kundennähe ist für uns kein Zufall

Mittelpunkt unserer Bemühungen sind und bleiben unsere Kunden. Zufriedene Kunden, die von unseren Leistungen überzeugt sind, das ist unser Ziel.

Gemäß unserer Philosophie „Mit Menschen. Für Menschen.“ stehen wir mit unseren Kunden ständig in Kontakt und helfen ihnen bei allen Fragen und Entscheidungen rund um die Themen Geld, Finanzen und Altersvorsorge. Die Neuausrichtung unserer stationären und digitalen Angebote würdigt das veränderte Kundenverhalten.



„Heute bedeutet Nähe der schnelle persönliche Kontakt über viele Kanäle. Wir eröffnen unseren Kunden neue Wege und Möglichkeiten; wir sind und bleiben nah am Menschen.“

Durch die Ausweitung des Service- und Beratungsangebotes in den verbleibenden Filialen, die kontinuierliche Investition in modernste Technologie sowie in die Qualifikation der Mitarbeiter erhöht die Sparkasse ihre Standortqualität. Öffentlicher Auftrag heißt heute, den permanenten Wandel zukunftsorientiert und nachhaltig zu begleiten und unseren Kunden neue Wege zu ihrer Sparkasse zu ebnet. Nur so können wir Sparkasse sein und auch Sparkasse bleiben.

„Damit die Sparkasse ihre Funktion als finanzieller Partner der Kommunen und des Mittelstandes, als Garant regionaler Geld- und Wirtschaftskreisläufe sowie Förderer des kulturellen, sportlichen und sozialen Lebens vor Ort erfüllen kann, muss sie weiterhin auf einer betriebswirtschaftlich nachhaltigen und wettbewerbsfähigen Basis arbeiten und auskömmliche Erträge erwirtschaften. Wir sind davon überzeugt, mit der Neuausrichtung unserer Filialstruktur wichtige Weichen zu stellen, um auch in Zukunft wettbewerbsfähig zu bleiben“, so der Vorstandsvorsitzende der Kreissparkasse Bitburg-Prüm.

Mit der neuen Struktur in einem dynamischen Wettbewerbsumfeld übernimmt die Sparkasse Verantwortung und sorgt für zukunftsichere Arbeitsplätze.

WIR ZEIGEN PRÄSENZ

**Beratungsfilialen**

Ganzheitliches und umfassendes Beratungsangebot mit individuell auf Kundenbedürfnisse zugeschnittenen Lösungen unter Einbindung aller Verbundpartner der Sparkassen-Finanzgruppe

- ☞ Geldanlage und Sparverträge / vermögenswirksame Leistungen
- ☞ Kreditgeschäft: Bau- und Immobilienfinanzierung sowie Ratenkredite
- ☞ LBS Bausparberatung / Finanzierung aus einer Hand
- ☞ komplexe Wertpapierberatung (Einmalanlage und Sparpläne der Deka Bank / Aktien / Fonds / Zertifikate / Edelmetalle / geschlossene Fonds)
- ☞ Provinzial Versicherungsberatung (Personen-, Sach- und Gewerbeversicherungen) Geschäftskundenberatung (gewerbliche Kreditengagements bis 75 TEUR)

**Mobile Filiale**

- ☞ Barrierefreier Zugang
- ☞ Ein- und Auszahlungen über den Geldautomaten mit eigener Kundenkarte
- ☞ Kontoservice wie Freistellungsaufträge, Daueraufträge, Schecks uvm.
- ☞ Kontoauszugsdrucker, Überweisungen
- ☞ Beratung durch erfahrene Kundenberater

**SB-Standort**

Standort ist mit Selbstbedienungsgeräten (SB-Geräte) ausgestattet, beispielsweise:

- ☞ Cash-Recycler (CR): Geldein- und -auszahlungen
- ☞ Geldautomat (GA): Geldauszahlungen
- ☞ Selbstbedienungsterminal (SBT): Abwicklung des gesamten beleglosen Zahlungsverkehrs sowie Kontoauszüge
- ☞ Kontoauszugsdrucker (KAD): Ausdruck von Kontoauszügen

**Internetfiliale**

- ☞ Services rund ums Girokonto und Durchführung des gesamten Zahlungsverkehrs: Finanzstatus (Giro-, Spar-, Darlehenskonto), Umsatzabfragen, Überweisungen, Daueraufträge, Lastschriften, Kartenbestellung und -sperrung, Konto-, Umsatz- und Dispowecker, Sorten- und Edelmetallbestellungen etc.
- ☞ Online-Brokerage: Abfragen von Depotbeständen und Wertpapierumsätzen, Erfassung von Wertpapierorders inkl. Limiterteilung und -änderungen
- ☞ Elektronisches Postfach: Kontoauszüge und Mitteilungen der Sparkasse in elektronischer Form ins Kundenpostfach
- ☞ Fallabschließender Produktverkauf: Girokonten, Tagesgeldkonten, Ratensparverträge, Zuwachssparen, Dispokredite, Privatkredite
- ☞ Weitere Services: z.B. Einrichtung und Änderung Freistellungsauftrag, Adressänderungen, Guthabenauf-ladung Mobiltelefon etc.

**Kunden-Service-Center**

Telefonische Anlaufstelle für unsere Kunden  
Mo bis Fr: 8:00 Uhr bis 17:30 Uhr

- ☞ Serviceleistungen zum Girokonto und Zahlungsverkehr z.B.: Kontostand, Telefonische Überweisung, Umsatzabfrage, Daueraufträge, Lastschrift-Rückgaben, Kartenbestellung und -sperrung, Ersatz-PIN etc.
- ☞ Serviceleistung zum Online-Banking: Kundenvereinbarung zum Online-Banking, Entsperrung Zugangsdaten, Limiterhöhungen etc.
- ☞ Terminvereinbarungen zwischen Kunden und Sparkasse

# Vertriebliche Neuausrichtung setzt den Fokus auf Beratung

**Die digitale Welt erweitert zunehmend die analoge Welt durch komfortable und schnelle Lösungen. Heute stehen immer stärker Telefon, Mobile- und Onlinebanking und Apps für die Kunden im Vordergrund.**

Im Durchschnitt besucht ein Kunde pro Jahr ein Mal seine Filiale vor Ort, hebt 24 Mal Bargeld am Geldautomaten ab, nutzt 120 Mal das Online-Banking und 230 Mal die Sparkassen-App mit seinem Smartphone. An diesen veränderten Kundenwünschen orientieren wir uns und bieten komfortable Online-Lösungen. Wir weiten unser Angebot an mobilen und digitalen Kanälen kontinuierlich aus, um allen Kunden einen schnellen Zugang zu unseren Leistungen zu ermöglichen. Damit machen wir uns fit für die Zukunft.



„Mit dem permanent weiterentwickelten Zusammenspiel von technisch unterstützten Leistungen und qualifizierter persönlicher Beratung geben wir die Antwort auf den Service- und Beratungsbedarf im digitalen Zeitalter.“

Im stationären Bereich wollen wir uns künftig noch mehr auf die qualitative Beratung fokussieren. In unseren 15 Beraterfilialen bündeln wir unser qualifiziertes Know how rund um Finanzprodukte. Kunden mit komplexem Beratungsbedarf finden hier immer den richtigen Spezialisten für ihr Anliegen – ob Geldanlage, Bau- oder Immobilienfinanzierung, komplexe Wertpapierberatung oder das breite Spektrum unserer Verbundpartner. Auch unsere Geschäftskunden werden hier vor Ort betreut.

Hinzu kommen unsere neun SB-Standorte.

Neben unserer neuen Mobilen Filiale komplettieren unser KundenServiceCenter und die Internetfiliale das moderne Leistungsspektrum der Sparkasse.



„Doch nicht für jeden Beratungswunsch gibt es digitale Lösungen. Viele Kunden schätzen unsere individuelle Beratung im persönlichen Gespräch“, so Vorstandsmitglied Rainer Nickels. Diesem Anliegen entspricht die Sparkasse durch die Konzentration von kompetenten Mitarbeitern an gut frequentierten Standorten und sorgt so für noch mehr Qualität in der Beratung zu zentralen Finanzthemen.

## Unsere 50 Standorte im Eifelkreis Bitburg-Prüm

Beratungsfilialen	SB-Standorte	Mobile Filiale
Bitburg Prüm Arzfeld Bettingen Bleialf Bollendorf Dudeldorf	Irrel Körperich Kyllburg Mettendorf Neuerburg Schönecken Speicher Waxweiler	Badem Bitburg, Kaufland Bitburg, Rewe Bitburg, Stadthalle Bitburg, Rewe-Center Echternach, NORMA Markt Prüm, Hit Markt Prüm, Bahnhof Weinsheim

**Fortschreitende Digitalisierung**  
Durchschnittliche Nutzungshäufigkeit p.a. durch den Kunden

**230 x**

**24 x**

**1 x**

- Auw bei Prüm
- Badem
- Biersdorf am See
- Daleiden
- Ferschweiler
- Habscheid
- Herforst
- Holsthum
- Idenheim
- Karlshausen
- Lünebach
- Metterich
- Neidenbach
- Nusbaum
- Oberkail
- Oberweis
- Olzheim
- Orenhofen
- Preist
- Pronsfeld
- Rittersdorf
- Spangdahlem
- Schwirzheim
- Wällersheim
- Winterspelt
- Wolsfeld

## Öffentlicher Auftrag zeitgemäß interpretiert.

Seit nahezu 160 Jahren ist die Kreissparkasse Bitburg-Prüm für die Menschen, den gewerblichen Mittelstand und die Kommunen im Eifelkreis gefragt und vertrauensvoller Ansprechpartner.

War es zunächst der Spargedanke, der bei der Gründung in 1858 an breite Bevölkerungskreise herangetragen werden sollte, ist es heute mehr denn je unsere Aufgabe, auf der Grundlage der Markt- und Wettbewerbserfordernisse in unserem Geschäftsgebiet die angemessene und ausreichende Versorgung aller Bevölkerungskreise und insbesondere des Mittelstandes mit geld- und kreditwirtschaftlichen Leistungen in der Fläche sicherzustellen. Mit unserer neuen vertrieblichen Ausrichtung leben wir unseren öffentlichen Auftrag in zeitgemäßer Form.

Mehr als eine Bank: Engagement, von dem die ganze Region profitiert

Wir sind uns unserer Verantwortung für die Region bewusst. Mit unserem gesellschaftlichen, sozialen und kulturellen Engagement wie der Förderung des Ehrenamts oder die Unterstützung der heimischen Vereinswelt leisten wir einen bedeutenden Beitrag zur Lebens- und Standortqualität unseres Landkreises. Viele Aktionen und Initiativen im Eifelkreis Bitburg-Prüm wären ohne das Engagement der Sparkasse und ihrer drei Stiftungen nicht denkbar. Auch in 2017 betätigte sich die Sparkasse als vielfältiger Unterstützer großer aber auch kleiner Vereine, Institutionen und Initiativen. Das breite Förderspektrum umfasst Kultur, Wissenschaft, Sport, Soziales und Umwelt.

### 290.000 Euro für 210 Projekte

So konnten im Juli seitens der Stiftungen Spenden in Höhe von 290 TEUR für 210 Projekte ausgeschüttet werden. Hinzu kommen nicht unerhebliche weitere freiwillige Zuwendungen der Sparkasse und eine Vielzahl an Sponsoringmaßnahmen.

## Unser Selbstverständnis - unsere Ziele

Die anhaltende Niedrig- und Negativzinsphase, der demografische Wandel und die fortschreitende Digitalisierung stellen die Sparkasse vor besondere Herausforderungen. Gestärkt durch das besondere Vertrauen unserer Kunden und mit dem Blick nach vorne gehen wir diese an.

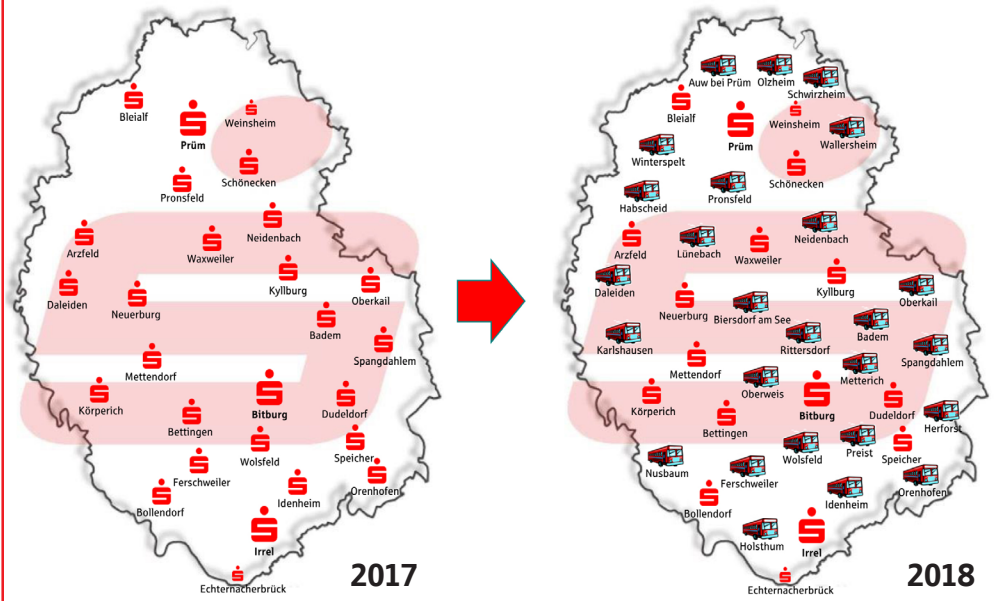
Das Selbstverständnis unserer Sparkasse und die strategische Ausrichtung lässt sich in den folgenden Punkten zusammenfassen:

- Wir wollen weiterhin Marktführer im Eifelkreis Bitburg-Prüm bleiben und im gesamten Geschäftsgebiet vertreten sein.
- Durch verantwortungsvolles Agieren wollen wir Marktanteile gewinnen, nicht riskieren.
- Mittelpunkt unserer Bemühungen sind und bleiben unsere Kunden und ihre Ansprüche an uns. Ihnen stellen wir moderne und zeitgemäße Beratungs- und Serviceangebote zur Verfügung.
- Veränderten marktwirtschaftlichen Rahmenbedingungen begegnen wir mit verstärkter Kundenorientierung und Innovationen.

- Unsere digitalen Angebote und unser digitalen Kommunikations- und Vertriebskanäle werden wir kontinuierlich weiterentwickeln.
- Mit der Neuausrichtung unserer Vertriebsstruktur stärken wir die Kompetenz vor Ort und eröffnen mehr Zeit für die individuelle Beratung unserer Kunden.
- Diese Beratungszeit werden wir effizient nutzen, unsere Terminquote systematisch erhöhen und Potenziale realisieren.
- Dabei behalten wir unsere Rentabilität im Blick und wollen durch Standardisierung und ein effizientes Kostenmanagement noch leistungsfähiger werden.

## Wir sind da, wo Sie uns brauchen!

Besuchen Sie uns an einem unserer 50 Standorte im Eifelkreis Bitburg-Prüm.



### UNSERE AKTUELLE WERBUNG

**Flexibel ist einfach.**

**Jetzt NEU!**

Vereinbaren Sie Ihren Wunschtermin

Beratung von Montag bis Freitag von 08.00 Uhr bis 20.00 Uhr und am Samstagvormittag jeweils nach Terminvereinbarung.

**Deka LBS PROVINZIAL**

**Kreissparkasse Bitburg-Prüm**

Online-Terminvereinbarung unter: [www.kskbitburg-pruem.de/ibc](http://www.kskbitburg-pruem.de/ibc)

**Flexibel ist einfach.**

**Jetzt NEU!**

Vereinbaren Sie Ihren Wunschtermin

Beratung von Montag bis Freitag von 08.00 Uhr bis 20.00 Uhr und am Samstagvormittag jeweils nach Terminvereinbarung.

**Deka LBS PROVINZIAL**

**Kreissparkasse Bitburg-Prüm**

Online-Terminvereinbarung unter: [www.kskbitburg-pruem.de/ibc](http://www.kskbitburg-pruem.de/ibc)

**Flexibel ist einfach.**

**Jetzt NEU!**

Vereinbaren Sie Ihren Wunschtermin

Beratung von Montag bis Freitag von 08.00 Uhr bis 20.00 Uhr und am Samstagvormittag jeweils nach Terminvereinbarung.

**Deka LBS PROVINZIAL**

**Kreissparkasse Bitburg-Prüm**

Online-Terminvereinbarung unter: [www.kskbitburg-pruem.de/ibc](http://www.kskbitburg-pruem.de/ibc)

**Jetzt NEU!**

**Unsere neue Online-Terminvereinbarung!**

Bequem zum Gespräch mit Ihrem Berater.

Tragen Sie Ihrem persönlichen Berater einfach Ihren Wunsch-Termin zu Ihrem Finanz-Thema in seinen Kalender ein.

[www.kskbitburg-pruem.de](http://www.kskbitburg-pruem.de)