



GESCHÄFTSBERICHT 2012 DER SPARDA-BANK WEST

KUNDENZUFRIEDENHEIT – BASIS FÜR NACHHALTIGEN ERFOLG

Sparda-Bank
freundlich & fair

KENNZAHLEN

GESCHÄFTSJAHR	2009	2010	2011	2012	Veränderung
Bilanzsumme in Mrd. Euro	7,161	7,507	7,684	8,012	4,3%
Kundeneinlagen in Mrd. Euro	6,359	6,893	6,988	7,261	3,9%
Kreditbestand in Mrd. Euro	3,673	3,935	4,189	4,353	3,9%
Zinsergebnis in Mio. Euro	127,5	175,5	175,1	142,1	-18,9%
Provisionsergebnis in Mio. Euro	16,8	21,6	19,6	21,9	11,6%
Teilbetriebsergebnis in Mio. Euro	36,5	85,5	90,1	57,8	-35,8%
Teilbetriebsergebnis in % des durchschnittlichen Geschäftsvolumens	0,52	1,13	1,16	0,73	-37,1%
Ergebnis vor Steuern in Mio. Euro	22,7	28,9	53,9	101,1	87,7%
Jahresüberschuss in Mio. Euro	14,4	20,5	20,9	29,5	41,2%
Zahl der Mitglieder	410.997	426.149	439.928	453.192	3,0%
Zahl der Kunden	560.266	578.793	594.755	608.611	2,3%
Geschäftsstellen	67	70	71	71	
Mitarbeiter (Personen/Vollzeit-Mitarbeiter)	891/715	907/735	902/723	907/730	0,6%/1,0%

Die Berechnung der prozentualen Veränderungen erfolgt aus vollen Eurobeträgen.

INHALT

VERLÄSSLICHKEIT	
KUNDENZUFRIEDENHEIT – BASIS FÜR NACHHALTIGEN ERFOLG	
Vorwort des Vorstands	2
NACHHALTIGKEIT	
SPARDA-BANK WEST MIT HERVORRAGENDER BILANZ	
Geschäftsergebnis 2012	4
VERANTWORTUNG	
ENGAGIERT DIE ZUKUNFT GESTALTEN	
Der Aufsichtsrat	8
ZUFRIEDENHEIT	
KUNDEN FÜHLEN SICH WOHL BEI DER SPARDA-BANK WEST	
Seit 20 Jahren die Nummer 1 bei der Kundenzufriedenheit	10
SOLIDITÄT	
EIN GUTES IMAGE ZAHLT SICH AUS	
Warum Kunden die Genossenschaft wertschätzen	12
QUALITÄT	
AUF HOHE QUALITÄT SETZEN	
Warum Kunden die Sparda-Bank West wählen	18
LEISTUNG	
DEN PERSÖNLICHEN KONTAKT LEBEN	
Welche Services Banking effektiv gestalten	24
SPEZIALISIERUNG	
VON WEITBLICK UND EXPERTISE PROFITIEREN	
LAUREUS AG PRIVAT FINANZ	30
NEUE LEBENSÄÄUME ENTWICKELN	
VIANTIS AG	32
ENGAGEMENT	
GLÜCKWUNSCH ZUM GEBURTSTAG	
Der Gewinnparverein bei der Sparda-Bank West	34
EIN ÜBERZEUGENDER BEITRAG FÜR DIE GESELLSCHAFT	
Stiftung Kunst, Kultur und Soziales der Sparda-Bank West	36
GESCHÄFTSJAHR 2012	38
Lagebericht	40
Vorschlag für die Ergebnisverwendung	50
Bericht des Aufsichtsrates	51
Jahresabschluss	52
Konzernabschluss	66
Bestätigungsvermerk	81
GESCHÄFTSGEBIET UND STANDORTE	82
PROKURISTEN	86
IMPRESSUM	87

VORWORT DES VORSTANDS

LIEBE LESERINNEN UND LESER, SEHR GEEHRTE MITGLIEDER UND KUNDEN,

wir haben dem Geschäftsbericht 2012 der Sparda-Bank West den Titel „Kundenzufriedenheit – Basis für nachhaltigen Erfolg“ gegeben. Wir laden Sie herzlich ein, diese Ausrichtung in der Publikation mit uns zu ergründen. Es erwarten Sie der Blick auf jahrelange externe und interne Kundenforschung, die Analyse einer spannenden Geschäftsentwicklung sowie die Erläuterung vielfältiger Projekte. Bei der Darstellung von Fakten und Informationen wurde immer wieder die Kundenperspektive gewählt. Denn es sind die besondere Nähe und die gemeinsamen Interessen, die die Kunden und die Sparda-Bank West zusammenschweißen und damit die Beziehung so wertvoll machen. Eine Beziehung, die im Kern aus dem Wechselspiel von Kundenbedarf und hochwertigen Bankleistungen besteht.

DIE ZUFRIEDENSTEN KUNDEN

Wir gehen dem Thema, was Kunden wünschen und wie wir als genossenschaftliche Bank die Erwartungen erfüllen, aus einem besonderen Anlass nach: 2012 haben die Sparda-Banken zum 20. Mal hintereinander die besten Ergebnisse beim „Kundenmonitor Deutschland“ erzielt. Die Studie – eine der größten ihrer Art hierzulande – ermittelt, welche Banken und Sparkassen die „zufriedensten Kunden“ haben. Und die Sparda-Banken gewinnen diesen Titel seit 1993 mit weitem Abstand. Weil die Sparda-Bank West die Bedürfnisse ihrer Kunden genau kennt und entsprechend umsetzen möchte, haben wir im vergangenen Jahr zudem mehr als 3.500 eigene Kunden zum Preis-Leistungs-Verhältnis unserer Angebote, zur Qualität von Beratung und Services und zum Image unserer Bank befragt. Und auch hier zeigte sich: Die Sparda-Bank West hat überaus zufriedene und loyale Kunden.

DEN MITGLIEDERN VERPFLICHTET

Diese Tatsache macht uns als Vorstand der Sparda-Bank West sehr stolz. Denn sie belegt, dass die Genossenschaft hervorragende Mitarbeiter hat, gute Finanzprodukte und Leistungen zur Verfügung stellt und ein hohes Ansehen genießt. Wir können und wollen uns jedoch weder auf dem Zuspruch der Kunden noch auf der Solidität und Qualität unseres Kreditinstituts ausruhen. Unsere eigene Umfrage belegt, dass es natürlich noch Verbesserungspotential gibt – etwa bei der Darstellung des gesellschaftlichen Engagements der Bank in der Öffentlichkeit, aber auch bei Informationen rund um Bankprodukte. Zudem gilt die Regel, dass wir uns als freundlicher, fairer und kompetenter Finanzpartner täglich neu die Zufriedenheit unserer Kunden erarbeiten wollen. Denn als Genossenschaftsbank sind wir unseren Mitgliedern und Kunden verpflichtet und diese können sich auf „ihre“ Sparda-Bank West verlassen.

AUF WACHSTUMSKURS

Dass dieser Grundsatz zu ausgezeichneten betriebswirtschaftlichen Ergebnissen führt, lässt sich an den Finanzdaten des vergangenen Jahres ablesen. Die Sparda-Bank West ist 2012 erneut ordentlich gewachsen. Mit einer Bilanzsumme von über acht Milliarden Euro und 608.611 Kunden haben wir unsere Position als drittgrößte Sparda-Bank und sechstgrößtes genossenschaftliches Kreditinstitut in Deutschland klar gefestigt. Hervorzuheben ist, dass die Sparda-Bank West ertragreich wächst und das Eigenkapital konsequent stärkt. Eine stabile Eigenkapitalstruktur ist das Fundament für weiterhin gesundes Wachstum.

ERFOLGSMODELL GENOSSENSCHAFT

Mit der Zukunft haben wir uns im vergangenen Jahr ebenso intensiv beschäftigt wie mit der Vergangenheit. Das „Internationale Jahr der Genossenschaften“, das die Vereinten Nationen ausgerufen hatten, haben wir genutzt, um auf die große Bedeutung kooperativer Strukturen für Wirtschaft sowie Gesellschaft heute und morgen aufmerksam zu machen. Genossenschaft ist und bleibt – davon sind wir überzeugt – weltweit ein Erfolgsmodell. Und der zehnte Geburtstag der Sparda-Bank West, die 2002 aus der Fusion der traditionsreichen Vorgängereinstitute in Essen, Köln und Wuppertal hervorging, sowie das 60-jährige Jubiläum des Gewinnsparvereins waren für uns Anlass, mit Kunden und Mitarbeitern zu feiern. Eine Großspende an den Deutschen Kinderschutzbund in Nordrhein-Westfalen war unser Geschenk im Sinne gemeinschaftlicher Werte und gemeinsamer Stärke. Einer gemeinsamen Stärke, deren stabile, nachhaltige Basis die Kundenzufriedenheit ist.

Dominik Schlarmann Andreas Lösing Jürgen Thureau Manfred Stevermann Michael Dröge
Vorstandsvorsitzender



SPARDA-BANK WEST MIT HERVORRAGENDER BILANZ

Die deutsche Bankenbranche stand 2012 vor großen Aufgaben. Die Schuldenmisere europäischer Länder, ein durch die Finanzkrise gesunkenes Kundenvertrauen sowie der Spartrend, vor allem in kurzlaufenden Anlagen zu investieren, haben auch die Sparda-Bank West gefordert. Das Kreditinstitut hat die Herausforderungen jedoch gut gemeistert und ein erfolgreiches Geschäftsjahr 2012 absolviert.



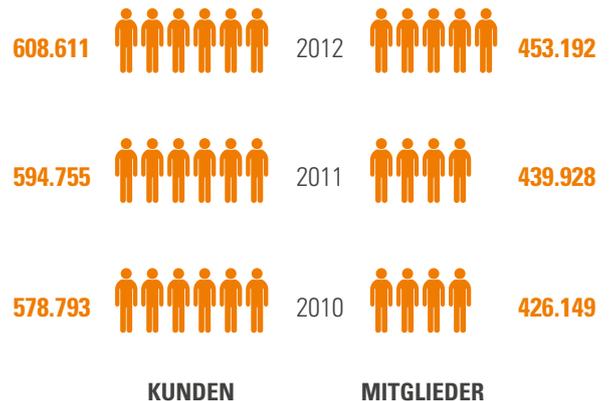
BILANZSUMME ERSTMALS ÜBER ACHT MILLIARDEN EURO

Ein starkes Einlagen- und Kreditwachstum 2012 haben dazu geführt, dass die Sparda-Bank West im vergangenen Geschäftsjahr erstmals in ihrer Geschichte eine Bilanzsumme über acht Milliarden Euro ausweisen konnte. Insgesamt stieg die Bilanzsumme um 328 Millionen Euro auf 8,012 Milliarden Euro. Das entspricht einem Plus von 4,3 Prozent gegenüber 2011.

Das Wachstum in den Kerngeschäftsfeldern Einlagen und Kredite für private Kunden ist darauf zurückzuführen, dass die Bank attraktive Produkte und Services bietet, einer klaren Qualitätsstrategie folgt sowie als verlässliches Kreditinstitut geschätzt wird.

KUNDENWACHSTUM BEWEIST ZUFRIEDENHEIT

Mit über 608.000 Kunden und mehr als 453.000 Mitgliedern hat die Sparda-Bank West ihren Platz als sechstgrößte Genossenschaftsbank Deutschlands 2012 gefestigt. Mit dem Zuwachs um 2,3 Prozent bei Kunden und drei Prozent bei Mitgliedern wurden zudem zwei Bestmarken erreicht: Nie zuvor in ihrer über 100-jährigen Geschichte hatte die Genossenschaft mehr Kunden und Mitglieder. Und der Blick auf den Trend zeigt: Die Sparda-Bank West gewinnt beständig Marktanteile hinzu. Seit 2002 haben sich mehr als 190.000 Bestandskunden für das Kreditinstitut entschieden. Der große Zuspruch im hart umkämpften Privatkundenmarkt belegt, dass die regional tätige Genossenschaftsbank den Bedarf und die Wünsche ihrer Kunden sehr gut kennt.



7,26

MILLIARDEN
EURO

BANK ÜBERZEUGT ALS „SICHERER HAFEN“

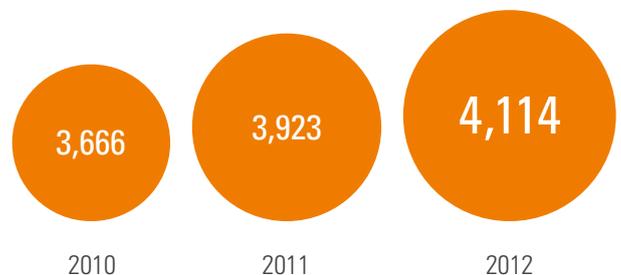
Mit einem stabilen Wachstum bei Kundeneinlagen schloss die Sparda-Bank West 2012 ab: Ende des Geschäftsjahres summierten sich die Sicht-, Termin- und Spareinlagen auf 7,26 Milliarden Euro. Das entspricht einem Plus von 273 Millionen Euro oder 3,9 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Der Zuwachs kann angesichts der schwierigen Marktsituation 2012 als gut gewertet werden. Vor dem Hintergrund von Basel III und den erwarteten höheren Liquiditätsanforderungen warben vor allem Banken aus dem europäischen Ausland mit aggressiven Einlagenkonditionen. Doch Kunden schätzen die Sparda-Bank West als „sicheren Hafen“ für ihre Spargelder.

KUNDENEINLAGEN

Solidität und Kundenvertrauen sorgen für beständiges Wachstum



BAUFINANZIERUNGEN in Mrd. Euro



BAUFINANZIERUNG – GÜNSTIG, GUT, RICHTIG BERATEN

Dank transparenter Produkte, attraktiver Konditionen und hochwertiger Beratung blickt die Sparda-Bank West 2012 auf ein gutes Kreditgeschäft: Insgesamt stieg der Darlehensbestand um 164 Millionen Euro auf 4,35 Milliarden Euro. Das Volumen der Baufinanzierungen legte um 191 Millionen Euro auf 4,11 Milliarden Euro deutlich zu, während der Umfang der privaten Darlehen von 200 auf 185 Millionen Euro zurückging. Das Geschäft mit Immobilienkrediten im Vertriebsgebiet Nordrhein-Westfalen war durch die große Nachfrage nach Realwerten geprägt. Entsprechend substanziell stellte sich der Zuwachs dar: 2012 wurden private Immobilienkredite in Höhe von 620 Millionen Euro zugesagt. Dieser gute Wert dokumentiert, dass die Sparda-Bank West von vielen Bankkunden als attraktiver Finanzierungspartner ihrer Wohnimmobilie angesehen und daher auch weiterempfohlen wird.

142,1

MILLIONEN
EURO

TROTZ NIEDRIGEM ZINSNIVEAU GUTES ZINSERGEBNIS

Geringer als im Vorjahr fiel das Zinsergebnis aus. Hier macht sich das auch 2012 andauernde niedrige Zinsniveau sowohl im Kunden- wie auch im Eigengeschäft bemerkbar. Zudem wurde der Rückgang durch einen erhöhten Wettbewerb bei den Kundeneinlagen verursacht. Wie bereits oben erläutert haben hier insbesondere die Aktivitäten ausländischer Kreditinstitute aus dem Euroraum, an Einlagen im deutschen Markt zu gelangen, zu einer sinkenden Zinsmarge beigetragen. Mit einem Zinsüberschuss in Höhe von 142,1 Millionen Euro ist das Ergebnis der Sparda-Bank West dennoch beachtlich.

ZINSERGEBNIS

Sparda-Bank West erwirtschaftet Zinsergebnis auf hohem Niveau

2012		142,1 Mio. Euro
2011		175,1 Mio. Euro
2010		175,5 Mio. Euro

TEILBETRIEBSERGEBNIS

Zinsergebnis beeinflusst Teilbetriebsergebnis

2012		57,8 Mio. Euro
2011		90,1 Mio. Euro
2010		85,5 Mio. Euro

TEILBETRIEBSERGEBNIS SINKT

Das operative Ergebnis der Sparda-Bank West ist 2012 zurückgegangen: Das entsprechende Teilbetriebsergebnis, das sich aus dem Zins- und dem Provisionsergebnis abzüglich Verwaltungsaufwand errechnet, lag bei 57,8 Millionen Euro. In Prozent des durchschnittlichen Geschäftsvolumens ergab sich eine Kennzahl von 0,73 Prozent im Vergleich zu 1,16 Prozent ein Jahr davor. Wesentlich für diese Entwicklung sind das niedrigere Zinsergebnis 2012 sowie die nach wie vor vergleichsweise hohen Aufwendungen für die stationäre Vertriebsstruktur der Sparda-Bank West in Nordrhein-Westfalen.

57,8

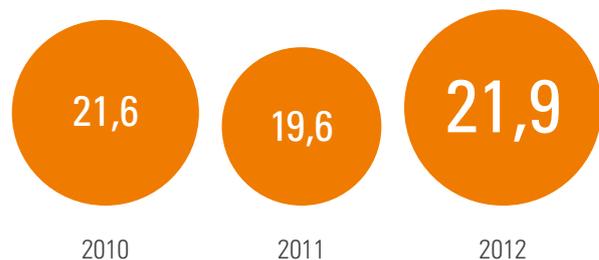
MILLIONEN
EURO

DAS INTEGRIERTE BERATUNGSKONZEPT KOMMT AN

Das Provisionsergebnis fiel 2012 mit 21,9 Millionen Euro gut aus. Der Zuwachs um knapp zwölf Prozent gegenüber dem Vorjahr macht deutlich, dass die Kunden mit dem integrierten Beratungskonzept der Sparda-Bank West zufrieden sind. So werden die attraktiven Produkte und Leistungen der genossenschaftlichen Finanzpartner Bausparkasse Schwäbisch-Hall, Münchener Hypothekenbank und Fondsanbieter Union Investment ebenso bereitgestellt wie die hochwertigen Angebote der DEVK Versicherungen sowie des Fondsanbieters Monega. Besonders erfolgreich ist die Zusammenarbeit mit Schwäbisch Hall: Schon seit Jahren ist die Sparda-Bank West der bundesweit beste Kooperationspartner der Bausparkasse.

PROVISIONSERGEBNIS in Mio. Euro

Kunden honorieren die hochwertigen Produkte der Kooperationspartner



STARKES ERGEBNIS VOR STEUERN

Mit 101,1 Millionen Euro erreichte die Sparda-Bank West 2012 ein Spitzenergebnis vor Steuern: Im Vergleich zu 2011 wurde der Vorsteuergewinn um 47,2 Millionen Euro oder 87,7 Prozent übertroffen. Insgesamt wurde durch das hohe Plus des Ergebnisses vor Steuern das Eigenkapital entsprechend den Anforderungen nach Basel III nachhaltig gestärkt. Das Wachstum des Eigenkapitals ist auf die positive Ertrags-situation der Bank im vergangenen Geschäftsjahr sowie auf bilanzielle Zuschreibungen zurückzuführen.

ERGEBNIS VOR STEUERN

Sparda-Bank West erzielt den besten Gewinn vor Steuern ihrer Geschichte



EIGENKAPITAL

Das Eigenkapital wird konsequent aufgestockt



EIGENKAPITAL WIRD SUKZESSIVE AUFGESTOCKT

Nach Beginn der Finanz- und Wirtschaftskrise 2007 startete eine stärkere Regulierung des Bankensektors: Zentraler Pfeiler des Reformpakets Basel III ist eine bessere Deckung von Kredit- und Marktrisiken durch Eigenkapital. Das Eigenkapital wurde in den Vorjahren aufgestockt. Mit der Zuweisung der Gewinne aus dem Jahr 2012 wurden das Eigenkapital und die Solidität des Instituts weiter gestärkt.

Die Erhöhung der Eigenkapitalquote insgesamt erfolgte im Wesentlichen durch die Stärkung des Kernkapitals. Die Quote des Kernkapitals betrug Ende 2012 9,1 Prozent. Die Verbreiterung dieser Finanzbasis geschah ausschließlich mit erwirtschafteten Überschüssen, die teilweise in Sonderposten für allgemeine Bankrisiken überführt wurden. Die Ertragsstärke und die gute Eigenkapitalstruktur sind damit die besten Voraussetzungen für ein weiteres Wachstum im Kreditgeschäft.

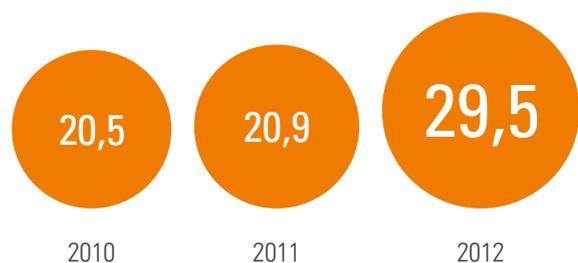
29,5

MILLIONEN EURO

JAHRESÜBERSCHUSS LEGT DEUTLICH ZU

Die Sparda-Bank West erwirtschaftet seit ihrem Bestehen Gewinne: 2012 konnte jedoch ein außerordentlich erfolgreiches Jahr vermeldet werden. Der Jahresüberschuss lag bei 29,5 Millionen Euro und damit um 41,2 Prozent über dem Vorjahreswert. Mit dem Plus von 8,6 Millionen Euro gegenüber 2011 wurde aber nicht nur ein erheblicher Gewinnzuwachs erreicht. Auch der Trend wurde fortgeschrieben: Von 2009 (14,4 Mio. Euro) bis 2012 legte der Überschuss jedes Jahr zu. Insgesamt stieg der Gewinn damit in den vergangenen vier Jahren um über 104 Prozent.

JAHRESÜBERSCHUSS in Mio. Euro



DER AUFSICHTSRAT

ENGAGIERT DIE ZUKUNFT GESTALTEN

Zu den Grundsätzen der genossenschaftlichen Sparda-Bank West gehört Solidarität: Weil die Mitglieder, Kunden, die Mitarbeiter und Führungskräfte zu gemeinsamen Werten und Zielen stehen, übernimmt die Gruppe, aber auch jeder Einzelne Verantwortung. Für den Aufsichtsrat der Sparda-Bank West bedeutet Verantwortung, engagiert zu handeln und die Zukunft des Kreditinstituts aktiv mitzugestalten. Eine erfolgreiche Zukunft, die von zufriedenen Mitgliedern, Kunden und Mitarbeitern getragen wird.

TRANSPARENTE KULTUR

Sorgfältig haben die 18 Mitglieder des Aufsichtsrats auch 2012 die Entwicklung der Bank begleitet. In jedem Quartal wurde das oberste Kontrollgremium der Genossenschaft vom Vorstand über den Geschäftsverlauf, Planungen oder Markttendenzen informiert. Unabhängig haben die Aufsichtsratsmitglieder zudem in fünf Ausschüssen zentrale Themen der Bank beraten: Dazu gehören Umbau- und Neubauprojekte, das Risikomanagement, Personalentscheidungen, das Kreditmanagement sowie die allgemeine Überwachung der Geschäftstätigkeit durch die Begutachtung von Prüfungsberichten. Da Transparenz integraler Bestandteil der Unternehmenskultur der Sparda-Bank West ist, tauschen sich die Ausschussmitglieder und Führungskräfte über die Beratungen regelmäßig aus.



UMSICHTIGE ENTSCHEIDUNGEN

Wichtige Aufgaben des Aufsichtsrats sind personelle Weichenstellungen: Für die langjährigen Vorstände Rainer Homberg und Martin Recker, die in den Ruhestand gingen, wurden Dominik Schlarmann sowie Michael Dröge in den Vorstand bestellt. Beide hatten sich bereits länger in Führungspositionen für die Sparda-Bank eingesetzt. Weitblick zeichnet zwei weitere Personalentscheidungen aus: So beschloss der Aufsichtsrat, dass Manfred Stevermann ab Mitte 2013 den Vorstandsvorsitz übernimmt. Nach 45 Berufsjahren wechselt der aktuelle Vorstandsvorsitzende Jürgen Thureau in den Ruhestand. Mit der Funktion des stellvertretenden Vorstandsvorsitzenden wurde Andreas Lösing betraut. Gemeinsam trägt der neue Vorstand nun die Verantwortung für die Geschäftsleitung – konstruktiv und vertrauensvoll begleitet vom Aufsichtsrat.



SEIT 20 JAHREN DIE NUMMER 1 BEI DER KUNDENZUFRIEDENHEIT

KUNDEN FÜHLEN SICH WOHL BEI DER SPARDA-BANK WEST

Werden Erwartungen erfüllt, entsteht Zufriedenheit. Das gilt beim Einkaufen, auf Reisen, wenn Produkte und Services genutzt werden. Bei Firmen entscheiden zufriedene Kunden über den Erfolg. Denn sie sind loyal und erzählen Positives weiter. Wie Umfragen belegen, hat die Sparda-Bank West überaus zufriedene Kunden.

SPARDA-BANKEN: DER UNBESIEGTE BRANCHENCHAMPION

Seit 20 Jahren stellen sich die Sparda-Banken dem harten Test. Und 20-mal sind diese genossenschaftlichen Kreditinstitute zum Sieger gekürt worden – als Unternehmen mit den zufriedensten Kunden im Bereich der Banken und Sparkassen. Rückblick: 1992 wurde der Kundenmonitor Deutschland der ServiceBarometer AG als wissenschaftliches Forschungsprojekt ins Leben gerufen. Ziel war es, möglichst vielfältige Daten zur Kundenorientierung in unterschiedlichen Branchen zu gewinnen, darunter auch Finanzinstitute.

DIE UMFASSENDSTE SERVICESTUDIE

Zwei Jahrzehnte später hat sich der Kundenmonitor Deutschland der Münchener ServiceBarometer AG als größte Verbraucherstudie Deutschlands etabliert. Mittlerweile werden jedes Jahr über 36.000 Kunden ab 16 Jahren um ihre Meinung gebeten. Zur Studie gehören vielfältige Fragen: Welcher Anbieter wird gewählt? Wie lange ist jemand Kunde? Wie zufrieden ist man mit dem Anbieter? Sind Wettbewerbsvorteile beim Anbieter erkennbar? Wie häufig werden bestimmte Leistungen genutzt? Oder auch: Wird der Anbieter gern weiterempfohlen?

ZUFRIEDENHEIT FÜHRT ZU LOYALITÄT

Im Ergebnis liefert die detaillierte Befragung repräsentative Kennziffern darüber, wie Kunden ein Unternehmen wahrnehmen. Das heißt: Werden Erwartungen durch Qualität und Leistung erfüllt, entwickelt sich Zufriedenheit. Werden Wünsche sogar übertroffen, entsteht Begeisterung. Beides führt dazu, dass Kunden einen bestimmten Anbieter bevorzugen,

immer wieder dort kaufen und vor allem bereit sind, ihre positiven Erfahrungen weiterzuerzählen. Kaufpräferenzen und Weiterempfehlung beeinflussen damit den wirtschaftlichen Erfolg. Kaum verwunderlich ist es also, dass Unternehmen Zufriedenheit als wesentlichen Stellhebel für Kundengewinnung und Kundenbindung sehen.

EXZELLENT E UMFRAGEWERTE AUCH 2012

Dass die Sparda-Banken 2012 beim Kundenmonitor zum 20. Mal in Folge ganz oben auf der Zufriedenheitsskala in der Branche der Banken und Sparkassen standen, zeigt: Die Solidität der Institute wird anerkannt, die Qualität der Produkte stimmt, die Beratung überzeugt, die Dienstleistungen passen, es wird adäquat kommuniziert. Mit einem Globalzufriedenheitswert von 1,86 sind die Sparda-Banken im vergangenen Jahr sogar ganz weit vor der Konkurrenz ins Ziel gekommen. Der Branchendurchschnitt in dieser Kategorie lag bei 2,23. Auch beim Preis-Leistungs-Verhältnis erreichte die Sparda-Gruppe mit 1,84 das mit Abstand beste Umfrageergebnis. In den Kategorien Wiederwahlabsicht (1,28), Weiterempfehlungsabsicht (1,47) und Wettbewerbsvorteile (1,68) erhielten die Sparda-Banken ebenso sehr gute Werte.

KUNDENUMFRAGE DER SPARDA-BANK WEST BRINGT TOP-ERGEBNISSE

Wissen, was Kunden wirklich wünschen, und darauf reagieren – diesen Anspruch hat die Sparda-Bank West. Konsequenterweise führte die Bank daher Ende 2012 nach 2007 und 2009 bereits die dritte eigene Kundenstudie durch. Über 3.500 Kunden wurden im vergangenen Jahr zu Produkten und Preisen, zur Beratung in den Filialen, zum Online- und Telefon-Banking, zu SB-Geräten, Kundennähe, Image und Services befragt. Auf einer Skala mit Stufen von 0 (stimme gar nicht zu) bis 100 Prozent (stimme voll zu) konnten die Interviewten bei jeder Frage ihre Beurteilung exakt beschreiben.

LOYALE KUNDEN BLEIBEN LANGFRISTIG

Schon die beiden vorangegangenen Umfragen bestätigten eine besondere Kundenzufriedenheit und -loyalität. Die Ergebnisse der Umfrage 2012 übertrafen die Vorjahreswerte noch einmal: Mit 82 Prozent erreichte die globale Kundenzufriedenheit mit der Sparda-Bank West einen Spitzenwert. Mit 91 Prozent zeigte sich die Kundenloyalität sogar noch stärker ausgeprägt. Für die Sparda-Bank West ist das ein gutes Signal, denn loyale Kunden müssen nicht ständig neu überzeugt werden und bleiben Erfahrungswerten zufolge länger bei einem Unternehmen. Bemerkenswert ist die Tatsache, dass alle Filialen sowohl bei der Zufriedenheit als auch bei der Loyalität auf einem sehr guten Niveau landeten. Die Kunden sind also im gesamten Geschäftsgebiet in Nordrhein-Westfalen mit der Sparda-Bank West zufrieden.

ZUFRIEDENHEIT ALS WETTBEWERBSFAKTOR

Von den über 3.500 Befragten wurde besonders die Fairness der Bank bei der Kundenbetreuung gelobt. Die Kompetenz und die Freundlichkeit der Berater wurden ebenso sehr gut bewertet wie die Transparenz sowie das Preis-Leistungs-Verhältnis der Produkte. Diese Faktoren sind auch dafür verantwortlich, dass zwischen den Kunden und der Bank eine überaus große Nähe besteht. Kompetenz, Fairness und Freundlichkeit erweisen sich also als echte Wettbewerbsvorteile für die Sparda-Bank West und damit als wesentliche Faktoren, die die Zukunft der Bank beeinflussen. Entsprechend intensiv wird die Bank versuchen, das Vertrauen ihrer Kunden auch künftig zu behalten.

KUNDENUMFRAGE DER SPARDA-BANK WEST 2012

Überblick: Gesamtzufriedenheit in Leistungsbereichen





„Ich erwarte
einen zuverlässigen
und soliden
Finanzpartner.
Sicherheit ist für
mich das oberste
Gebot bei der Wahl
meiner Bank.“

SABINE ENZMANN
SOLINGEN



GUIDO MAY

Bereichsleiter Marktfolge Passiv und damit zuständig für die Bearbeitung der Giro- und Einlagenkonten und die Abwicklung des Zahlungsverkehrs

„Die Sparda-Bank West steht für Stabilität, denn wir sind eine verantwortlich geführte und solide finanzierte Genossenschaftsbank. Als Genossenschaft sind wir rechtlich und wirtschaftlich unabhängig. Unsere Mitglieder sind nicht nur Kunden, sondern zugleich auch Eigentümer. Gemeinsam setzen wir auf genossenschaftliche Werte wie Solidarität, Verantwortung und Fairness. Dies und der strikte Fokus auf das Privatkundengeschäft machen uns zu einem sicheren und verlässlichen Finanzpartner. Täglich erfahren wir, wie wichtig diese Solidität für unsere Kunden ist.“



WARUM KUNDEN DIE GENOSSENSCHAFT WERTSCHÄTZEN

EIN GUTES IMAGE ZAHLT SICH AUS

Die Sparda-Bank West hat viele langjährige Kunden. Die Loyalität ist Ausdruck von Zufriedenheit auch mit dem Ansehen der Bank. Wichtig für das Bild in der Öffentlichkeit sind die genossenschaftlichen Werte.

Wie entsteht ein guter Ruf? Mit dieser Frage werden sich die Gründer der ersten Genossenschaftsbanken Mitte des 19. Jahrhunderts anfangs wohl nicht beschäftigt haben. Die Aufgaben etwa für die ab 1905 bestehende „Spar- und Darlehnskasse des Bezirksverbands der Staats-Eisenbahn-Beamten und Arbeitervereine im Eisenbahndirektionsbezirk Essen“ waren grundsätzlicher Natur. Es brauchte Lösungen für die Fragen, wie Kapital für „kleine Leute“ gesammelt und Kredite gewährt werden können. Heute hat sich die Situation gewandelt. Um erfolgreich zu sein, müssen genossenschaftliche Banken ihr Image im Blick haben. Ein hohes Ansehen ist ein starker Wettbewerbsvorteil. Die Sparda-Bank West hinterfragt regelmäßig ihren Ruf in der Öffentlichkeit. Dabei vermitteln die Kunden die klare Meinung: Die Bank ist zuverlässig, solide, sympathisch. Das entspricht einem sehr guten Image.

DIE GEMEINSCHAFT TRÄGT

Die Qualität der Produkte und Services ist zentraler Gradmesser für die Reputation der Sparda-Bank West, moralische Integrität ist ein weiterer. Das bedeutet: Kunden wissen es zu schätzen, dass sie Teil einer Gemeinschaft sind, die ganz bestimmten organisatorischen Normen und solidarischen Werten folgt. Die Selbstverwaltung und damit die Möglichkeit für Mitglieder zur Mitsprache sind demokratische Prinzipien, die es in der Finanzbranche so nur bei Genossenschaften gibt. Dass die Sparda-Bank West keine maximalen Gewinne anstrebt, das Wohl der Kunden im Blick hat, Mitarbeiter fördert und sich für die Menschen im Geschäftsgebiet einsetzt, ist wiederum gelebte soziale Verantwortung.

ZEHN JAHRE SPARDA-BANK WEST

Leistung und Zuverlässigkeit sorgen dafür, dass die Sparda-Bank West am Markt überzeugt und

außerordentlich loyale Kunden hat: Fast die Hälfte der mittlerweile über 608.000 Kunden unterhält seit mehr als zehn Jahren eine Geschäftsbeziehung mit der Sparda-Bank West; 18,2 Prozent waren Ende 2012 sogar schon länger als 20 Jahre dabei. Sie alle haben in der vergangenen Dekade die Entwicklung der Sparda-Bank West zum sechstgrößten genossenschaftlichen Kreditinstitut Deutschlands miterlebt. Das zehnjährige Jubiläum der Bank, die 2002 aus der Fusion der traditionsreichen Vorgängerinstitute in Essen, Köln und Wuppertal hervorging, wurde 2012 jedoch nur behutsam gefeiert: Nicht der ökonomische Erfolg, sondern die soziale Verantwortung stand im Mittelpunkt. Als Geschenk der Gemeinschaft spendete die Sparda-Bank West über den Gewinnsparverein bei der Sparda-Bank West für jedes der zehn „Lebensjahre“ 10.000 Euro – die Spenden gingen an zehn Ortsverbände des Deutschen Kinderschutzbundes in NRW. Die zusammen 100.000 Euro werden dafür eingesetzt, dass Kinder aus schwierigen Lebensverhältnissen Chancen auf eine bessere Zukunft bekommen.

KUNDENUMFRAGE DER SPARDA-BANK WEST 2012

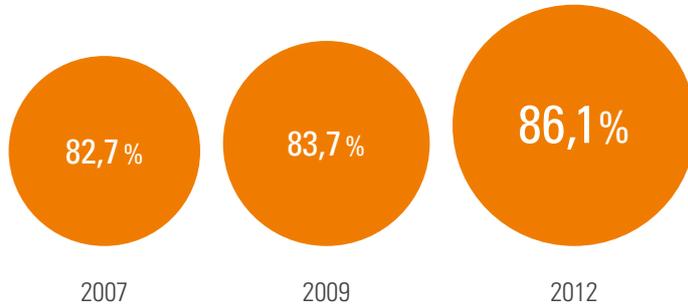
92,1% KUNDENZUSTIMMUNG ZUR AUSSAGE:
Es gibt viele gute Gründe für die Sparda-Bank West.

88,6% KUNDENZUSTIMMUNG ZUR AUSSAGE:
Ich würde die Sparda-Bank West meinen Freunden
und Bekannten empfehlen.

91,8% KUNDENZUSTIMMUNG ZUR AUSSAGE:
Ich möchte langfristig bei der Sparda-Bank West bleiben.

GLÄNZENDES IMAGE

Wie Kunden das Ansehen der Sparda-Bank West bewerten



Seit 2007 wurden Kunden dreimal befragt, wie sie das Image des genossenschaftlichen Kreditinstituts insgesamt bewerten. Ergebnis: steigende Sympathiewerte. Vom Maximalwert 100 gab es 2012 exzellente 86,1 Prozent.

Quelle: Kundenumfrage der Sparda-Bank West 2012

Globale Erfolgsgeschichte

Weil Genossenschaften weltweit soziale Aufgaben übernehmen, haben die Vereinten Nationen 2012 zum „Internationalen Jahr der Genossenschaften“ erklärt. Denn Genossenschaften sind global erfolgreich: In über 100 Ländern fördern Kreditgenossenschaften, ländliche und gewerbliche Genossenschaften sowie Wohnungsgenossenschaften gemeinschaftliche Interessen. Sie bieten weltweit mehr als 100 Millionen Arbeitsplätze und haben über 800 Millionen Mitglieder. Und ständig entstehen neue Kooperationen. Zwischen 2009 und 2011 wurden in Deutschland rund 600 Genossenschaften gegründet – Dorfläden, IT-Dienstleister, Energievereine, Ärztehäuser. Mittlerweile gibt es hierzulande rund 7.600 Kooperativen mit mehr als 20 Millionen Mitgliedern.

Ein Gewinn für alle

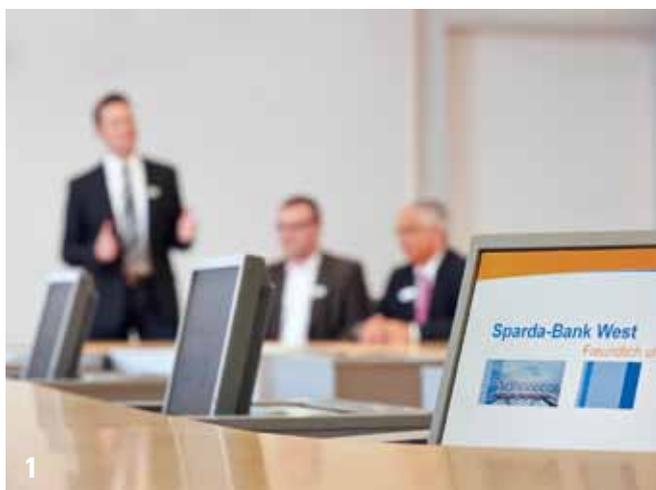
Mitbestimmen, profitieren, auf Nachhaltigkeit setzen, vor Ort Engagement zeigen: Ihre Vorteile haben die deutschen Genossenschaften 2012 mit dem Motto „Ein Gewinn für alle“ beschrieben. Es macht deutlich, dass Genossenschaften ökonomisch, ökologisch und sozial agieren. Wie gut das bei einem großen Kreditinstitut funktioniert, war 2012 ein Schwerpunkt der „Kundenforen“ – den regelmäßig stattfindenden Gesprächsrunden zwischen dem Vorstand und den Kunden der Sparda-Bank West. Beim Kundenforum im Juli diskutierten Kunden mit dem Vorstandsvorsitzenden Jürgen Thureau und dem Vorstandsmitglied Michael Dröge über die genossenschaftliche Idee und ihre Ausrichtung. Neben vielen Anregungen erhielten die beiden Vorstände auch Anerkennung für die faire und engagierte Arbeit der Genossenschaft.

Zuverlässigkeit schafft Zufriedenheit

Die gemeinsamen Werte könnten ohne den Gewinnsparverein, die Mitarbeiter und die Stiftung Kunst, Kultur und Soziales der Sparda-Bank West jedoch nicht mit Leben erfüllt werden. Der Gewinnsparverein stellt das Kapital für die gemeinnützigen Projekte bereit – 2012 wurden über 730 Projekte in Nordrhein-Westfalen unterstützt. Als freundliche, vertrauensvolle Berater der Kunden prägen die Mitarbeiter entscheidend das Bild der Gemeinschaft. Ihrem Einsatz und ihren Kenntnissen ist es zu verdanken, dass über 90 Prozent der Kunden zufrieden mit der Sparda-Bank West sind – für eine Bank ist das ein überragender Wert. Und mit der Stiftung können wichtige gesellschaftliche Initiativen umgesetzt werden. Aktionen, die Bürgern Perspektiven aufzeigen oder benachteiligten Menschen Hilfe gewähren.

Das Ehrenamt wird gefördert

Weil Gemeinsinn für den Zusammenhalt der Gesellschaft so wichtig ist, unterstützt die Sparda-Bank West auch aktiv das Ehrenamt: Mitarbeiter und Kunden werden seit 2013 gezielt gefördert, wenn sie sich für Vereine, soziale Einrichtungen oder Initiativen einsetzen. So erhalten Mitarbeiter bis zu drei Tage Sonderurlaub für ihre ehrenamtlichen Aufgaben. Ein Azubi-Projekt zum Ehrenamt führt zudem den „Nachwuchs“ der Bank in das Thema ein. Und als erstes überregionales Kreditinstitut in Nordrhein-Westfalen gewährt die Sparda-Bank West Inhabern der „Ehrenamtskarte NRW“ Vergünstigungen.



1



2



3

1 MOTIVIERTE MITARBEITER

Die Sparda-Bank West stärkt die Fähigkeiten ihrer Mitarbeiter. Transparente Strukturen und regelmäßige Teamgespräche sorgen für Motivation und soziales Denken.

2 ERFOLGREICHE ARBEIT

Seit 2002 wächst die Sparda-Bank West ununterbrochen – von der Zentrale am Düsseldorfer Bahnhof aus wird das Geschäft in NRW gesteuert.

3 SOZIALES ENGAGEMENT

Kundenberater Fernando Vitello arbeitet als Ehrenamtlicher im Jugendtreff St. Josef in Grevenbroich. Die Sparda-Bank West fördert gezielt Mitarbeiter und Kunden, die sich ehrenamtlich engagieren.



„Einfache und
attraktive
Finanzprodukte,
das wünsche ich mir
von meiner Bank.
Und Berater, die sich
kompetent und
sorgfältig um meine
Anliegen kümmern.“



ANDREA PENZKOFER

Stellvertretende Filialleiterin der Sparda-Bank West
in Wuppertal-Elberfeld

„Kunden stehen bei uns immer im Mittelpunkt. Denn als genossenschaftliche Bank nehmen wir den Förderauftrag sehr ernst. Unsere Produkte sind daher verständlich und am tatsächlichen Bedarf von jungen Leuten, Familien oder Senioren ausgerichtet. Zudem bieten wir attraktive Preise mit dauerhaft wahrnehmbaren Vorteilen. Das kostenlose Girokonto sowie Top-Konditionen für Baufinanzierungen oder Spareinlagen sind Beispiele dafür. Auf die faire, freundliche, fachlich exzellente Beratung legen wir besonderen Wert. Positive Erfahrungen bei der Beratung bilden die Basis für eine dauerhafte, solide Partnerschaft zwischen Bank und Kunde. Als Beraterin der Sparda-Bank West bin ich also erst zufrieden, wenn der Kunde zufrieden ist.“



WARUM KUNDEN DIE SPARDA-BANK WEST WÄHLEN

AUF HOHE QUALITÄT SETZEN

Qualität gilt als Summe aller guten Eigenschaften eines Produktes oder eines Service. Die Sparda-Bank West strebt höchste Qualität an. Im Sinne der Kunden sollen Produkte und Beratung richtig gut sein.

Der Wettbewerb im deutschen Bankenmarkt ist herausfordernd: Rund 2.000 nationale und internationale Kreditinstitute bemühen sich derzeit um die Gunst der Kunden. Mit wenigen Mausklicks im Internet können Verbraucher Profile, Produkte und Preise vergleichen – und auch gleich Konten eröffnen, Kreditanträge stellen, Geld anlegen oder Versicherungen abschließen. Aggressive Konditionen für Termingelder oder Darlehen sind an der Tagesordnung. Trotz dieser scharfen Konkurrenz ist die Sparda-Bank West erfolgreich: Denn die Bank bietet ein hervorragendes Preis-Leistungs-Verhältnis und eine kompetente, persönliche Beratung. Die Sparda-Bank West steht damit für Qualität.

ATTRAKTIVE PRODUKTE

Qualität bedeutet jedoch zum Beispiel nicht ein möglichst breites Angebot, sondern die Berücksichtigung der Kundenbedürfnisse durch gute Produkte und faire Informationen zu den Finanztransaktionen. Für ihr kostenloses Girokonto wird die Sparda-Bank West zu Recht von Kunden geschätzt, denn es fallen tatsächlich keine Gebühren an. Aber auch alle anderen Angebote aus dem klar strukturierten Portfolio, das aus den vier Segmenten Konten und Karten, Anlegen und Sparen, Kredite und Bauen sowie Vorsorge und Zukunft besteht, überzeugen durch ein sehr gutes Verhältnis von Preisen zu Nutzen. Die Konditionen für Baufinanzierungen belegen bei Vergleichen etwa von großen Online-Portalen regelmäßig vordere Plätze. Wer sein Ersparnis als Tages- oder Festgeld anlegt, erhält Top-Zinsen. Kreditkarten kosten ab einem jährlichen Handelsumsatz von 2.500 Euro nichts. Und ob Bausparvertrag, Fondsanlage, Versicherung oder Altersvorsorge – auch die Produkte der Kooperationspartner Schwäbisch Hall, Union Investment, Monega, Münchener Hypothekbank sowie DEVK bieten beste Konditionen. Kaum verwunderlich

also, dass sich die Kunden der Sparda-Bank West sehr zufrieden zeigen, wenn sie die gebotenen Leistungen und Preise gegenüberstellen. Mit 82,3 Prozent erhielt die Frage zu genau diesem Aspekt bei der Kundenstudie 2012 einen Top-Wert.

TÜV-SIEGEL FÜR BERATUNG

Strikt am Bedarf ausgerichtet ist auch die Finanzberatung der Sparda-Bank West. Sie wird von Kunden als fair, freundlich und überaus kompetent wahrgenommen. Diese Qualität bestätigte der TÜV Saarland nach einem Test Ende 2011 mit der Vergabe des TÜV-Siegels für Bankberatung. Es belegt, dass die Anlagespezialisten der Kreditgenossenschaft transparent, umfassend und fachlich korrekt ihre Kunden informieren und die Beratung dokumentieren. Das Siegel wurde für 2012 erneut bestätigt, gilt jedoch nur für ein Jahr. Doch die Sparda-Bank West wird sich weiter freiwillig prüfen lassen. Denn auf das Wissen ihrer Mitarbeiter ist Verlass – das zeigten auch verdeckte Testberatungen im vergangenen Jahr.

KUNDENUMFRAGE DER SPARDA-BANK WEST 2012

88,8% KUNDENZUSTIMMUNG ZUR AUSSAGE:

Die Mitarbeiter nehmen sich immer genügend Zeit für Fragen und Anliegen.

84,1% KUNDENZUSTIMMUNG ZUR AUSSAGE:

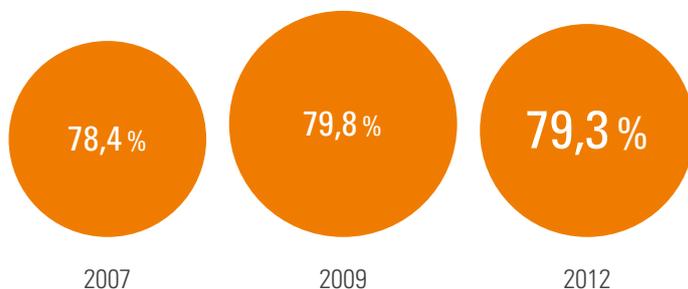
Die Mitarbeiter beraten freundlich und fair.

83,0% KUNDENZUSTIMMUNG ZUR AUSSAGE:

Man trifft hier auf kompetente Berater, die den Kunden verstehen.

LEISTUNGEN UND PREISE ÜBERZEUGEN

Die Ergebnisse von drei Umfragen



Für ihre Finanzprodukte und Angebote erhält die Sparda-Bank West regelmäßig gute Noten. Wie die prozentuale Zustimmung belegt, zeigen sich die Kunden sehr zufrieden mit Angeboten und Konditionen.

Quelle: Kundenumfrage der Sparda-Bank West 2012

Tester hatten bei mehr als 160 Stichproben die Beratung bei der Sparda-Bank West unter die Lupe genommen und kamen zu dem Ergebnis: Kunden erhalten exakte Bedarfsanalysen und die sich daraus ergebenden Vorschläge zur Optimierung der persönlichen Finanzsituation sind nachvollziehbar.

VERLÄSSLICHE, HOHE STANDARDS

Kundenfreundliche Prozesse und fachliche Kompetenz müssen jedoch ständig weiterentwickelt werden. Damit Kunden möglichst schnell von den gewünschten Produkten und Leistungen profitieren, hat die Sparda-Bank West in den vergangenen Jahren das elektronische Leitsystem Prisma weiter ausgebaut. Gemeinsam mit den Kunden können Bankberater auf einer PC-Oberfläche persönliche Daten eingeben, den Bedarf besprechen, Angebote und Preise vergleichen oder bisherige Beratungstermine nachvollziehen. Selbst Beratungen zu komplexen Finanzprodukten wie Baufinanzierungen werden dank Prisma bei der Sparda-Bank West mit hohen Qualitätsstandards durchgeführt. Planungssicherheit ist dabei ein weiterer, wesentlicher Vorteil: Zusagen für Baufinanzierungen haben 2012 im Schnitt nur fünf Tage gedauert.

REGELMÄSSIGE MITARBEITERSCHULUNG

Um für das Gespräch mit Kunden perfekt vorbereitet zu sein, werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Sparda-Bank West regelmäßig geschult. Je nach Aufgabe, Interessen und Bedarf besuchen die Kundenberater Trainings und Workshops oder nutzen elektronische Schulungsmöglichkeiten. Pflichtseminare und Prüfungen garantieren, dass die gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Vorgaben eingehalten werden. Um noch stärker als bislang auf die notwendige Spezialisierung zu reagieren, die die Kundenberatung rund um Konten, Kredite, Investments oder Finanzierungen nötig macht, wurde 2012 ein neues Qualifizierungskonzept entwickelt.

Das Programm wird 2013 gestartet und integriert zum Beispiel umfangreiche, exklusive Fortbildungsangebote, die den besonderen persönlichen oder filialtypischen Bedarf spiegeln. Die kontinuierlich hohen Investitionen in die Qualifizierung sollen Mitarbeiter befähigen, sich beruflich zu entwickeln. Soziale und fachliche Kompetenz sorgt für gleichermaßen zufriedene Kunden und loyale Kunden. Damit lebt die Sparda-Bank West ihren Qualitätsanspruch.



1



2



3

1 VORTEILE NUTZEN

Moderne Medien und digitale Informationsprozesse garantieren Kunden bei der Sparda-Bank West eine hochwertige und individuelle Finanzberatung.

2 FREUNDLICHE INFORMATION

Eine positive und dauerhafte Kundenbeziehung ist das Bestreben der Sparda-Bank West. Die freundliche und faire Beratung sorgt dafür.

3 EXZELLENT KONDITIONEN

Mitglieder und Kunden erhalten umfassende, verständliche Erklärungen zu den Produkten, Entwicklungen und Angeboten der Sparda-Bank.



„Ich möchte problemlos
Finanzgeschäfte
erledigen. Gute
Services in der
Filiale sind mir
ebenso wichtig wie
sicheres Online-
Banking und schnelle
Telefondienste.“

THEKLA KÜTHER
DÜSSELDORF



KATJA REINHARDT

Abteilungsleiterin eFinancing in der Direktbank
der Sparda-Bank West

„Je nach Bedarf können Kunden bei uns verschiedene Zugangswege wählen: Selbstbedienung am Terminal, Besuch der Filiale, Telefon- oder Online-Banking. Unser Ziel ist es, dass der Service überall möglichst perfekt funktioniert – also einfach, schnell, flexibel, hochwertig. Um das zu erreichen, prüfen wir dauernd Servicelevels, optimieren Kommunikationswege und stellen neue technische Lösungen bereit. So ist die SpardaTelefon-Bank seit 2012 an sieben Tagen rund um die Uhr erreichbar, ein neues chipTan-Verfahren macht Online-Banking noch sicherer und auf der Internetseite laufen nun Modellrechner für Baufinanzierungen. Ständig bessere Services zu bekommen, das stellt unsere Kunden zufrieden.“



WELCHE SERVICES BANKING EFFEKTIV GESTALTEN

DEN PERSÖNLICHEN KONTAKT LEBEN

Freundliche und faire Beratung in den Filialen ist zentrale Philosophie der Sparda-Bank West. Rund um dieses besondere Angebot etabliert das Kreditinstitut eine fortschrittliche Servicewelt. Ob Banking per Telefon, Geldautomat oder Internet: Alle Transaktionswege orientieren sich konsequent am Kundennutzen.

Modernes Leben und Arbeiten verlangt von Banken hochflexible Services: Nötig sind Dienstleistungen, die die Wünsche der Kunden sehr genau widerspiegeln. Eine Anlage mit dem Mobiltelefon in Auftrag geben, den Kontostand unterwegs abfragen, eine Überweisung am Wochenende abgeben, Bargeld beim Tanken ziehen, sich den ersten Überblick über Kreditkonditionen am PC im Urlaub verschaffen – Banking muss heute überall und jederzeit reibungslos machbar sein. Die Sparda-Bank West hat sich diesem Trend früh gestellt und neben dem Filialbetrieb eine Direktbank aufgebaut, die innovatives Web- und Telefonbanking durchführt. Jeder einzelne Kommunikationsweg ist eng auf die übrigen abgestimmt und erfüllt hohe Qualitäts- und Servicekriterien. Weil sich der Kundenbedarf und die verfügbaren Technologien ständig weiterentwickeln, baut auch die Sparda-Bank West ihre Servicewelt stetig aus.

KUNDENNÄHE DURCH PRÄSENZ VOR ORT

Für viele Finanzgeschäfte – etwa eine über Jahrzehnte laufende Immobilienfinanzierung – wünschen sich Kunden unverändert das persönliche Beratungsgespräch. Die Sparda-Bank West setzt daher auch in Zukunft auf den stationären Vertrieb. Dafür werden Filialen sukzessive modernisiert und mit Bedacht neue Standorte aufgebaut. Auf gut zwei Millionen Euro belief sich das gesamte Investitionsvolumen 2012 für Baumaßnahmen wie beispielsweise in den Filialen Euskirchen, Köln-Porz und Essen Mitte.

Für 2013 ist ein Baubudget in Höhe von rund fünf Millionen Euro für die bestehenden Standorte Essen-Kruppstraße, Jülich, Siegen und Remscheid eingeplant. Zudem beginnen 2013 die Planungen für die Eröffnung einer neuen Filiale im Düsseldorfer Stadtteil Kaiserswerth und in Dortmund wird die Filiale vom Südwall zur Hansastraße umziehen.

SERVICE DURCH KOOPERATIONEN

Außer durch das wachsende Netz eigener Selbstbedienungs-Center werden die Möglichkeiten zur Bargeldversorgung durch Kooperationen erweitert: So können Kunden der Sparda-Bank West mit ihrer BankCard ec nicht nur an den mehr als 2.900 Automaten der CashPool-Gruppe sowie bei den über 3.000 REWE-Einkaufsläden bundesweit kostenlos Bargeld abheben, sondern zunehmend auch an Tankstellen. Seit 2012 beispielsweise ist das an STAR-Tankstellen in Wesel, Hagen, Marl, Velbert-Langenberg oder auch Dortmund möglich. Damit die Kunden der Sparda-Bank West noch mehr von den Leistungen der Bank profitieren, soll die einfache und günstige Bargeldversorgung 2013 weiter optimiert werden.

SPARDANET-BANKING MIT VIELEN INNOVATIONEN

Rund 260.000 der insgesamt 608.000 Kunden waren 2012 zum Net-Banking der Sparda-Bank West angemeldet. Tendenz steigend. Folglich gestaltet die Bank den Transaktionsweg permanent effizienter.

KUNDENUMFRAGE DER SPARDA-BANK WEST 2012

83,5% KUNDENZUSTIMMUNG ZUR AUSSAGE:
Die Selbstbedienungsgeräte bieten gute Leistungen.

82,2% KUNDENZUSTIMMUNG ZUR AUSSAGE:
Anliegen und Probleme werden schnell gelöst.

83,3% KUNDENZUSTIMMUNG ZUR AUSSAGE:
Das Erscheinungsbild der Filialen ist zufriedenstellend.

ONLINE-BANKING WIRD STÄNDIG OPTIMIERT

Kunden zeigen hohe Zufriedenheit



Das Online-Banking der Sparda-Bank West kommt gut an. Seit Jahren zeigen sich die Nutzer sehr zufrieden mit den Online-Angeboten unter www.sparda-west.de und dem SpardaNet-Banking. Der Grund: Sicherheit, Funktionen und Informationen werden regelmäßig optimiert.

Rund um die Uhr anrufen, Fragen einfach klären, gut den Berater erreichen: Optimale Leistungen per Telefon-Hotline sind für Kunden wichtig. Daher werden Technologien und Services des SpardaTelefon-Bankings permanent ausgebaut. Kunden bestätigen, dass ihre Erwartungen bestens erfüllt werden.

Quelle: Kundenumfrage der Sparda-Bank West 2012

TELEFON-BANKING ERFÜLLT KUNDENERWARTUNGEN

Perfekte Erreichbarkeit ist wichtiges Argument



Wer zum Beispiel eine persönliche Beratung wünscht, kann das Gespräch seit 2012 mit wenigen Klicks online vereinbaren. Das System gibt sofort das Okay für den Termin und zeigt, welche Unterlagen nötig sind. Seit letztem Jahr ist es auch möglich, auf Anlagedepots beim Fondsanbieter Union Investment via SpardaNet-Banking zuzugreifen. Anfang 2013 standen die nächsten Web-Neuigkeiten an: Die Einführung des chipTAN-Verfahrens macht das Online-Banking noch sicherer. Und eine sogenannte „Livebook-Version“ erlaubt das Lesen der Kundenzeitung „sparda aktuell“ nun am Bildschirm oder am Tablet-PC.

BAUFI-ONLINE BIETET MEHRWERT

Vom Start weg beliebt war der neue Immobilienschnellrechner auf der Website der Sparda-Bank West. Denn nach Eingabe weniger Fakten können Kunden den Rahmen einer Finanzierung oder Modernisierung prüfen und gleich konkrete Konditionen abfragen. Die Verknüpfung mit dem Immobilienwertrechner der Sparda-Bank-West-Tochter VIAN TIS AG ermöglicht es Käufern und Verkäufern zudem, den Wert eines Objekts schnell und einfach zu ermitteln. Schon werden weitere Innovationen beim SpardaNet-Banking vorbereitet: eine sichere und direkte Kundenkommunikation im Net-Banking selbst, die Erweiterung des digitalen Archivs für Kontoauszüge oder auch eine neue SpardaApp für Android-Mobiltelefone.

TELEFON-BANKING MIT 24/7-SERVICE

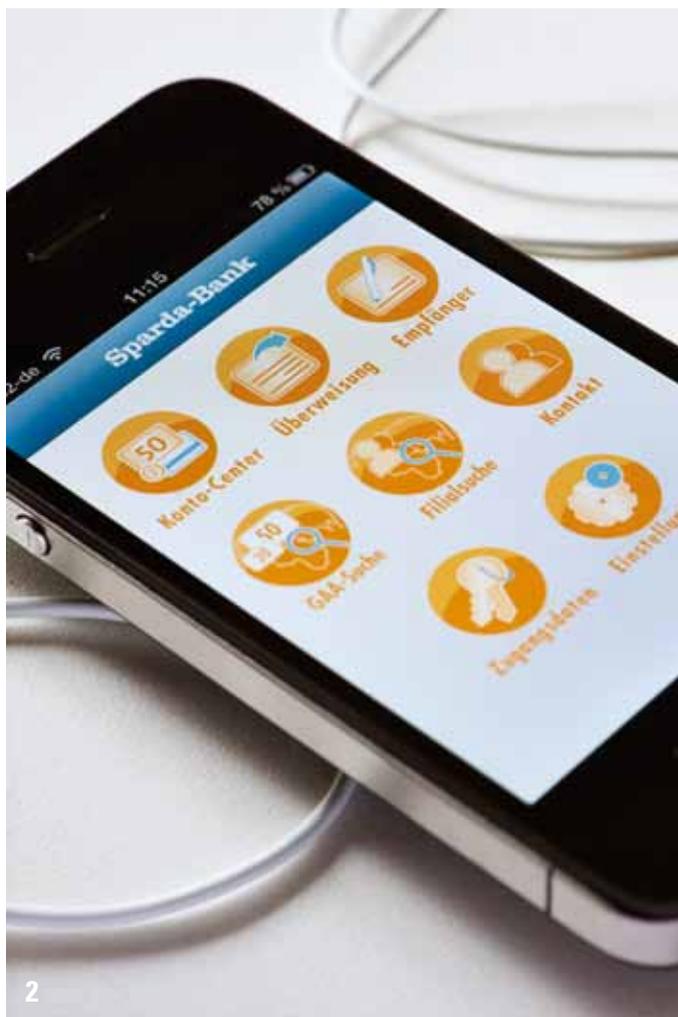
Vor der Arbeit den Kontostand abfragen, abends Informationen über Zinsen einholen, am Samstag einen Termin für ein Beratungsgespräch vereinbaren – seit Juli 2012 bietet das Telefon-Banking der Sparda-Bank West einen Jederzeit-Service. Die qualifizierten Berater, die im eigenen Telefoncenter in der Düsseldorfer Zentrale der Bank sitzen, klären freundlich und engagiert Kundenfragen. An sieben Tagen in der Woche, erhalten Kunden nun rund um die Uhr individuelle und persönliche Beratung zu allen Produkten und Leistungen der Sparda-Bank West – und das kostenlos. Und die erweiterten Öffnungszeiten der Hotline kommen gut an – vor allem an Samstagen und Sonntagen ist die Anrufrfrequenz deutlich gestiegen.

LEISTUNG UND QUALITÄT ÜBERZEUGEN

Insgesamt verzeichnete der Telefonservice 2012 mit rund 2,9 Millionen Anrufen gut 300.000 Kontakte mehr als 2011. Knapp 200.000 Kunden wurden von den Hotline-Mitarbeitern angerufen und über auslaufende Geldanlagen, Zinsbindungen oder neue Produkte informiert sowie zu Gesprächen mit Bankberatern eingeladen – ein weiterer Service, der von Kunden wertgeschätzt wird. Über 65 Prozent der Kundenanrufe wurden 2012 von der Telefon-Hotline innerhalb von 20 Sekunden angenommen. Beide Werte weiter zu optimieren ist ein zentrales Ziel für die Telefon-Hotline der Sparda-Bank West 2013. Möglichst schnell erreichbar zu sein und kompetent zu beraten, das stellt eine wirklich gute Verbindung zwischen Kunde und Bank her.



1



2



3

1 KOMPETENTE BERATUNG

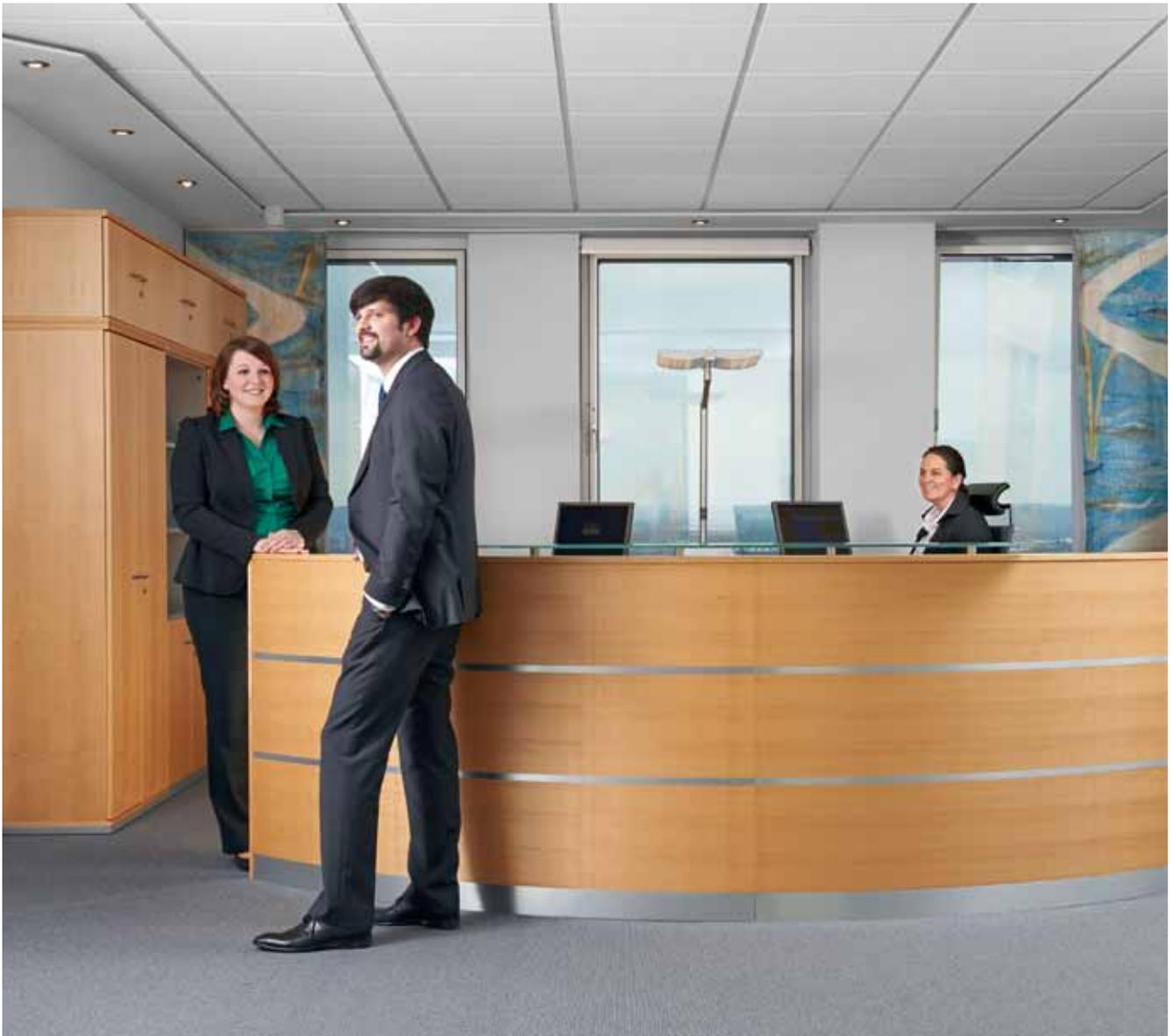
Über die SpardaTelefon-Bank erhalten Kunden rund um die Uhr individuelle, qualifizierte Finanzinformationen.

2 INNOVATIVES BANKING

Mit dem SpardaGirokonto und der SpardaApp sind Bankgeschäfte mobil überall einfach machbar.

3 OPTIMALER SERVICE

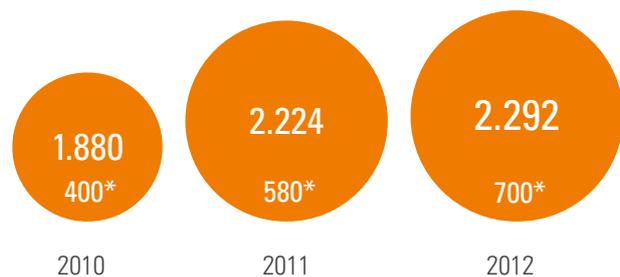
Um die Leistungen für Kunden stetig zu erweitern, baut die Sparda-Bank West die Möglichkeiten der Bargeldversorgung kontinuierlich aus.



Die qualifizierten Berater der LAUREUS AG entwickeln für ihre Kunden individuelle Vermögensstrukturen. Mit einem ganzheitlichen Beratungsansatz werden umfassende und vorausschauende Finanzservices angeboten.

LAUREUS AG PRIVAT FINANZ GESCHÄFTSENTWICKLUNG

Kundenanzahl/ *Verwaltetes Vermögen in Mio. Euro





VON WEITBLICK UND EXPERTISE PROFITIEREN

Für die LAUREUS AG PRIVAT FINANZ ist das Geschäftsjahr 2012 sehr erfreulich verlaufen: Sie berät nun etwa 2.300 Kunden und die betreuten Kundengelder stiegen um 120 Millionen Euro – und damit um mehr als 20 Prozent – auf 700 Millionen Euro. Ein bemerkenswerter Wert, denn er belegt, dass vor allem Bestandskunden zunehmend Kapital von anderen Banken abziehen, um ihr gesamtes Vermögen von der LAUREUS AG betreuen zu lassen. Zufriedene Kunden prägten somit maßgeblich das Wachstum der Gesellschaft im zurückliegenden Geschäftsjahr.

MIT SOLIDITÄT NEUE PERSPEKTIVEN SCHAFFEN

Wie erfolgreich die LAUREUS AG im Sinne ihrer Kunden handelt, zeigt der Anlageerfolg der beiden Multi-Asset-Fonds „SpardaOptiAnlage Ausgewogen“ und „50PlusRuhestandsplan“. Die Wertentwicklung der defensiv ausgerichteten Fonds, für die die LAUREUS AG ein Betreuungsmandat hat, lag 2012 bei etwa 5,4 Prozent und damit, insbesondere unter Berücksichtigung der geringen Schwankungsbreite, auf einem guten Niveau.

INTENSIVE KOOPERATION MIT FILIALEN

Um die anspruchsvolle und ganzheitliche Beratung vermögender Kunden kontinuierlich zu optimieren, entwickelt die LAUREUS AG ihr Leistungsspektrum bedarfsgerecht weiter. Mit ihren sehr gut ausgebildeten und erfahrenen Beratern bietet sie den Kunden etliche zusätzliche Services wie beispielsweise zu Fragen der Risikoversorge und zur Begleitung in Vermögensnachfolge-Themen. Anspruch der erfahrenen Experten der LAUREUS AG ist es zudem auch, die Zusammenarbeit mit den über 70 Filialen der Sparda-Bank West kontinuierlich auszubauen und damit zugleich noch intensiver bei den Kunden für die von Weitblick getragene Beratung des Private-Banking-Unternehmens zu werben.

Anja Welz und
Jürgen C. Albrecht
Vorstand der LAUREUS AG



AUSBLICK 2013 Wachsende Vermögen und ein voraussichtlich volatiles Marktumfeld werden für einen hohen Beratungsbedarf bei privaten Kunden sorgen. Das Ziel, Kapital zu mehren, erfordert detaillierte Analysen, individuelle Anlageentscheidungen und aktives Risikomanagement. Weil die LAUREUS AG exzellente Berater beschäftigt sowie neutrale und innovative Produktlösungen bietet, wird eine weiterhin sehr positive Geschäftsentwicklung erwartet.

NEUE LEBENS RÄUME ENTWICKELN

Dem Leben anspruchsvolle Räume geben: Mit dieser Philosophie hat die VIAN TIS AG auch 2012 ein erfolgreiches Geschäftsjahr absolviert. Die 2008 gegründete Bauträger- und Immobilienbewertungsgesellschaft der Sparda-Bank West konnte sich in ihren beiden Geschäftsfeldern weiter etablieren. Mit den Maßnahmen zum Bau von drei großen Wohnquartieren in Essen und Düsseldorf, rund 8.000 Objektbewertungen als Dienstleister und dem Relaunch des internetbasierten Immobilienwertrechners wurden vielfältige Projekte vorangetrieben.

IN ZUKUNFT INVESTIEREN

Während die 41 Wohnungen der „RÜTTENSCHIEDER HÖFE“ in Essen 2012 an die Käufer übergeben wurden, startete das städtebauliche Gutachterverfahren für das nahe gelegene Projekt „RÜTTENSCHIEDER GÄRTEN“. Aus dem Wettbewerb gingen die international renommierten Architekten von SOP aus Düsseldorf als Sieger hervor. Ihr Entwurf ist nun Basis für die Bebauungsplanung. Parallel begann die VIAN TIS AG mit der Planung eines hochwertigen Quartiers in Düsseldorf mit 42 Eigentumswohnungen und zwölf Stadtvillen in Form von großzügigen Doppelhaushälften. Ab 2013 werden diese Immobilien im beliebten Zooviertel in Düsseldorf vermarktet, Baubeginn für das attraktive Areal mit der historischen Backsteinfassade eines Verwaltungshauses aus den 1940er Jahren ist 2014. Um auch in den nächsten Jahren interes-

sante Bauträgerprojekte realisieren zu können, prüfen die VIAN TIS-Experten permanent Grundstücke in NRW. Rund 250 Liegenschaften wurden im vergangenen Jahr untersucht. Dabei gilt das genossenschaftliche Credo: Es sollen anspruchsvolle, aber bezahlbare Immobilien für zufriedene Kunden entstehen.

QUALIFIZIERTE ONLINE-BEWERTUNG

Ein besonders ausgeprägtes Interesse verzeichnete die VIAN TIS AG 2012 beim Immobilienwertrechner: Über 10.000 Bewertungen gaben Kunden in Auftrag. Denn die Nutzung des Internetangebots, über das sich mit ein paar Klicks der Marktwert einer Wohnung oder eines Hauses kalkulieren lässt, wurde 2012 weiter optimiert. Der Rechner überzeugt nun durch eine schnelle, unkomplizierte, professionelle und doch günstige Analyse. Das bestätigt auch der TÜV Rheinland, der den Rechner 2012 unter die Lupe nahm. Ergebnis: Die Prüfer bescheinigten der Online-Immobilienbewertung höchste Qualität und vergaben das TÜV-Qualitätssiegel.

Peter Kremer (links)
Vorstand
Joachim Sedlaczek
Vorstandssprecher



AUSBLICK 2013 Die Nachfrage nach hochwertigem, aber bezahlbarem Wohnraum in den urbanen Zentren an Rhein und Ruhr bleibt Prognosen zufolge groß. Die VIAN TIS AG will diese vorteilhafte Marktsituation nutzen, um jedes Jahr ein neues Bauträgerprojekt anzuschließen. 2013 wird das Projekt im Düsseldorfer Zooviertel vorangetrieben; zudem ist die Akquisition weiterer Liegenschaften geplant. Ziel ist, im Bauträgergeschäft, bei Dienstleistungen und Immobilienbewertungen Kunden und Partner zu überzeugen. Zufriedenheit ist auch für die VIAN TIS AG Basis für Erfolg.



Als Entwickler moderner Wohnraumprojekte setzt die VIANTIS AG auf funktionelle und gleichzeitig hochwertige Architektur. Die 41 Wohnungen der „RÜTTENSCHIEDER HÖFE“ in Essen sind ein exzellentes Beispiel für anspruchsvollen und doch bezahlbaren Lebensraum in einem lebendigen Stadtquartier.

BAUTRÄGERPROJEKTE DER VIANTIS AG





Zehn Ortsverbände des Deutschen Kinderschutzbundes in NRW erhielten 2012 über den Gewinnspareverein je 10.000 Euro, so auch der in Mönchengladbach. Geschäftsführerin Heidrun Eßer und Jürgen Mockel, Leiter der Sparda-Bank-West-Filiale vor Ort, besuchten die Spielgruppe des Ortsverbandes – eins von vielen Angeboten für Kinder.

DER GEWINNSPARVEREIN BEI DER SPARDA-BANK WEST IM ÜBERBLICK

Mitglieder

2012		84.666
2011		76.881
2010		72.935

Anzahl Lose

2012		862.386
2011		755.451
2010		695.224



GLÜCKWUNSCH ZUM GEBURTSTAG

Seit der Währungsreform 1948 erholt sich die Wirtschaft der Bundesrepublik. Hilfgelder aus dem US-Marshallplan stützen den Aufschwung. 1950 laufen die Lebensmittelkarten aus, die Mangelzeit ist vorbei. Wer Geld hat, konsumiert. Die Banken aber brauchen Kapital für Kredite und wollen zum Sparen anregen. Einen cleveren Anreiz setzt Raiffeisen Nordrhein und gründet im Juni 1950 den ersten Gewinnssparverein Deutschlands. Zwei Jahre später bietet auch die damalige Eisenbahn-Spar- und Darlehenskasse Essen ihren Kunden Sparverträge mit Lotterieanteil – und startet damit eine Erfolgsgeschichte. 2012 feierte der Gewinnssparverein 60. Geburtstag: mit 84.666 Mitgliedern!

VON HOHEN KANTEN UND GLÜCKSFEEN

Warum der Gewinnssparverein bei der Sparda-Bank West – zumindest rein rechnerisch – in jedem der vergangenen 60 Jahre 1.411 neue Kunden hinzugewonnen hat, liegt auf der Hand. Wer Lose kauft, legt etwas zur Seite. Immerhin fließen von jedem 5-Euro-Los 75* Prozent auf die hohe Kante. Fleißige Sparer können so regelmäßig ordentliche Sparbeiträge anhäufen. Zudem lockt die Glücksfee: Mit 1,25* Euro je Los nehmen die Spieler an der monatlichen Lotterie teil und sichern sich die Chance auf attraktive Gewinne – Bargeld, Autos, Luxusreisen, Smartphones.

KINDERN HELFEN – GEMEINSCHAFT STÄRKEN

Das Gewinnsparen spricht aber nicht nur clevere Sparer an, sondern auch Menschen, die die Gemeinschaft fördern wollen. Denn 25 Prozent des Spieleinsatzes erhalten gemeinnützige Projekte. Der so genutzte Reinertrag des Gewinnssparvereines bei der Sparda-Bank West belief sich 2012 auf gut 2,4 Millionen Euro. Etwa 1,3 Millionen Euro übergab der Verein an soziale Einrichtungen, Sportvereine, Vereine zur Pflege des Brauchtums oder Wohlfahrtsgruppen. So erhielt der Deutsche Kinderschutzbund in NRW zum Jubiläum 2012 eine Spende von 100.000 Euro, die zu jeweils 10.000 Euro an die Ortsverbände Bonn, Dortmund, Düren, Düsseldorf, Essen, Gelsenkirchen, Lüdenscheid, Mönchengladbach, Solingen und Wesel gingen. Rund 1,1 Millionen Euro stellte der Gewinnssparverein der Stiftung Kunst, Kultur und Soziales der Sparda-Bank West zur Verfügung. Unter dem Strich unterstützte der Gewinnssparverein 2012 über 730 Projekte und Initiativen in Nordrhein-Westfalen.

Dominik Schlarmann (links) und Jürgen Thurau
Vorstand



AUSBLICK 2013 Der Gesetzgeber hat 2012 die Regeln für Lotterien geändert. Dadurch wurde Anfang 2013 der Lotterieanteil beim Gewinnsparen auf 1,25 Euro pro 5-Euro-Los erhöht. In der Folge steigt die Summe für die Geld- und Sachpreise des Gewinnssparvereines – und zwar um 1,4 Millionen Euro gegenüber 2012. Für die Gewinnsparer der Bank ist damit 2013 noch mehr drin – so zum Beispiel mehr Bargeldgewinne.

*2012 noch 4 Euro Sparanteil und 1 Euro Lotterieanteil.



EIN ÜBERZEUGENDER BEITRAG FÜR DIE GESELLSCHAFT

Junge Künstler stärken: Das ist ein besonderes Anliegen der Stiftung Kunst, Kultur und Soziales der Sparda-Bank West. Begabte Musiker, Maler oder Bildhauer erhalten so Raum, ihre Fähigkeiten frei zu entfalten und einem breiteren Publikum bekannt zu machen. Zwei Projekte der Stiftung stehen stellvertretend für diese Förderung, die künstlerische und kulturelle Vielseitigkeit anstrebt: Als ständiger Partner von „KIT – Kunst im Tunnel“ in Düsseldorf unterstützt die Stiftung seit einigen Jahren Ausstellungen junger bildender Künstler. 2012 lud die Stiftung gemeinsam mit KIT – Kunst im Tunnel fünfmal zum Kunst-Apéro ein, bei dem Interessierte kostenfrei die aktuelle Ausstellung mit einer Führung besuchen können. Der Kunst-Apéro wird 2013 fortgeführt. Sich auf der großen Bühne präsentieren, das können auch die Gewinner des „Sparda Jazz Award“. Der Preis für junge Jazzmusiker wurde erstmals zur Düsseldorfer Jazz Rally 2012 verliehen. 2013 startet der zweite Wettbewerb mit bekannten Jurymitgliedern wie Saxophonist und Komponist Klaus Doldinger.

SOZIALE INITIATIVEN FÖRDERN

Auch in Not geratenen Menschen hilft die Stiftung Kunst, Kultur und Soziales der Sparda-Bank West: Zweimal im Jahr lädt die Stiftung zum Beispiel zur Sparda-MusikNacht ein – einem Benefizkonzert, bei dem karitative Einrichtungen eine Spende erhalten. 2012 konnten durch die Veranstaltungen in Essen

und Wuppertal zwei wichtige soziale Initiativen unterstützt werden: die Kinderhospiz-Stiftung Burgholz im Bergischen Land und das Hilfsangebot für Schwangere sowie Familien des CJD Zehnthof in Essen. Beide Projekte nehmen sich akuter menschlicher und sozialer Probleme an und engagieren sich damit über den Moment hinaus für eine lebenswerte Welt.

POSITIVE WIRKUNG ENTFALTEN

Im vergangenen Jahr hat die Stiftung Kunst, Kultur und Soziales der Sparda-Bank West rund 1,2 Millionen Euro für 35 Projekte in Nordrhein-Westfalen eingesetzt: Dazu gehörte die Förderung von Museen und Kunstvereinen, Kulturwettbewerben, Musikschul- oder auch Kinderschutzinitiativen. Jedes Projekt steht für die Überzeugung, dass gemeinschaftliches Engagement zentraler Baustein einer zukunftsfähigen Gesellschaft ist.

Manfred Stevermann
und Ursula Wißborn
Vorstände der Stiftung Kunst, Kultur
und Soziales der Sparda-Bank West



AUSBLICK 2013 Drei Schwerpunkte setzt die Stiftung Kunst, Kultur und Soziales der Sparda-Bank West: Die Skulptur „später sein wird“ wird im Rahmen des Sparda-Kunstpreises NRW, der seit 2006 vergeben wird, an die Stadt Paderborn übergeben. In die zweite Runde während der Düsseldorfer Jazz Rally geht der Musikwettbewerb „Sparda Jazz Award“. Und gemeinsam mit der Diakonie Düsseldorf wird das Thema Demenz aufgegriffen.



Der Verzicht auf Farbigkeit brachte sie zusammen: Zur Ausstellung „Ein Drittel Weiß“ führten Gertrud Peters (2. v. l.), die künstlerische Leiterin von KIT – Kunst im Tunnel, und der Künstler Martin Pfeiffle (3. v. l.) Interessierte durch die Schau. Pfeiffle präsentierte seine Arbeit RADO (2011, Neopolenschaum, 64 Würfel à 50 x 50 x 50 cm) – wie alle Werke in Schwarz-Weiß gehalten. Als ständiger Partner von KIT – Kunst im Tunnel in Düsseldorf unterstützt die Stiftung der Sparda-Bank West seit einigen Jahren Ausstellungen junger bildender Künstler.

**STIFTUNG KUNST, KULTUR UND SOZIALES
DER SPARDA-BANK WEST:
DAS ENGAGEMENT IM ÜBERBLICK**

Für 35 Projekte setzte die Stiftung 2012 rund 1,2 Mio. Euro ein.

