

[eska:pe:]

2016

Leb wohl, Geschäftsbericht!

Wir haben überlegt, wie wir als S-Kreditpartner (SKP) in Zukunft von unserer Arbeit berichten möchten. Am Ende unserer Überlegungen steht der Abschied vom klassischen Bericht. Damit lösen wir uns nun von den Grenzen dieses Formats. Während der Lagebericht weiterhin im Bundesanzeiger zu finden ist, beginnt hier mit [eska:'pe:] 2016 ein ganz neues Format, eine neue Perspektive. Den neuen Titel muss man laut sprechen, damit er von abstrakter Lautschrift zum einfachen Kürzel wird: [eska:'pe:] = SKP. Das ist es auch, was wir mit diesem Format tun wollen. Wir wollen in Dialog treten, mit Ihnen – unseren Partnern und Kunden. Das haben wir getan und haben uns auf die Suche nach Geschichten gemacht, die davon erzählen, welchen Unterschied unsere Arbeit für unsere Partner und die Kunden selbst macht.

In der ersten Ausgabe unseres neuen Journals [eska:'pe:] 2016 finden Sie drei dieser Geschichten. Darin sind wir nicht „nur“ Zahlen in einer Eingabemaske oder eine Stimme am Telefon, sondern ganz unmittelbar Teil von realen Lebensgeschichten. Sie sind so unterschiedlich, wie die Menschen in den Sparkassen eben sind. In ihnen werden profan anmutende Lebensweisheiten zu echten Perspektiven, wie sie nur das Leben schreibt. Bevor wir allerdings auf Deutschlandreise zu diesen Beratern und Kunden gehen, haben wir eine Sache beibehalten: Wir haben es uns nicht nehmen lassen, mit Ihnen noch einmal zurückzublicken, aber vor allem auf das zu schauen, was vor uns liegt.

Wir haben viel vor. Dabei bleiben wir unseren Zielen treu und mit Ihnen im Dialog – agil bleiben, besser werden. Die folgenden Seiten erzählen davon, was das alles heißen kann.

Willkommen, [eska:'pe:]!



Heinz-Günter Scheer



Jan Welsch

PS: Die Quintessenz zum Geschäftsjahr 2015 finden Sie am Ende dieses Journals.

Der nächste logische Schritt

Im Gespräch mit
Heinz-Günter Scheer
und Jan Welsch



Die SKP-Geschäftsführer sprechen von aktuellen Themen, alten Lebensweisheiten und neuen Zielen. Dabei flanieren sie über das Berliner Pflaster, denn Bewegung bringt frischen Wind in die Gedanken.

Nie das Ziel aus den Augen verlieren.

Die SKP will immer besser werden. Das ist ein starker Wesenszug des Unternehmens. Warum aber ist die intensive Arbeit an der Verbesserung so wichtig?

Welsch: Das stimmt. Der Wille, immer besser zu werden, liegt in unserer DNA. Als Spezialist ist es unser Privileg und unsere Pflicht, auf unserem Gebiet immer einen Schritt weiterzugehen. Dabei funktioniert das SKP-Modell in zwei Richtungen: Erstens geht es darum, bestehende Partnerschaften mit den Sparkassen auszubauen. Zweitens gilt es, neue Verbundpartner zu gewinnen. Im Grunde stellen wir uns immer wieder dieselben Fragen: Wie können wir die nächste Stufe erreichen? Wie können wir neue Dynamik gewinnen? Auf operativer Ebene ist auch die Antwort auf diese Fragen stets dieselbe: Wir müssen unsere Prozesse immer weiter verbessern und immer wieder neu durchdenken, um für die Zukunft gerüstet zu sein. Professionalisierung ist hier das Stichwort. Durch dieses Mantra bleiben wir stets auf Kurs. Und bei einem aktuellen Marktanteil von 14 Prozent haben wir noch viel Luft nach oben.

Scheer: Unser altes und gleichzeitig immer wieder neues Ziel lautet: Optimierung dessen, was wir tun. Denn tatsächlich machen wir im Filialgeschäft wenig Neues im eigentlichen Sinn. Die Art und Weise, wie wir unsere Arbeit angehen, ist hier entscheidend. Bestehendes zu überdenken und auch neue Wege zu gehen, ist ein maßgebendes Moment für eine stete Verbesserung. Unsere neuen IT-Systeme sind aktuell der Kern dieser Verbesserungen – sie zeigen bereits heute spürbare Erfolge. Dabei geht es nicht nur um technische Aspekte, sondern auch darum, zusätzliche Leistungskomponenten zu schaffen, die sowohl für die Sparkassen als auch für die Kunden attraktiv sind. Für uns als Spezialist ist das Gute eigentlich der Feind – oberstes Gebot ist immer, noch besser zu werden.

Und wie macht sich das bei den Sparkassen und den Kunden bemerkbar?

Scheer: Vor allem in der weiteren Vereinfachung der Prozesse. Eine Vielzahl von gezielten Veränderungen führt insgesamt zu einer deutlichen Verbesserung der Vertriebsleistung. So ermöglichen wir nun zum Beispiel auch Ratenkredite mit einer Laufzeit von bis zu 120 Monaten bei gleichzeitiger Wahrung einer vorsichtigen Kreditvergabepolitik. Insgesamt hat unsere akribische Detailarbeit dazu geführt, dass sich etwa der durchschnittliche Kreditbetrag um 15 Prozent erhöht hat. Das ist enorm – davon profitieren unsere Partnersparkassen ganz unmittelbar.

Beziehungen muss man pflegen.

Dabei lernt die SKP die Sparkassen als Partner jeden Tag ein bisschen besser kennen. Was bedeutet es, den anderen zu verstehen?

Welsch: Die Antwort auf diese Frage liegt im Kern unserer Strategie begründet. Schließlich stehen wir für drei Dinge:

- mehr Kundenkontakte
- mehr Vertriebsunterstützung
- einfache Prozesse

Unsere Arbeit zielt darauf ab, den Kunden noch besser kennenzulernen und zu wissen, wann er Beratungsbedarf hat. Das Verhalten der Sparkassenkunden ändert sich zunehmend. Das Filialgeschäft wird zugunsten digitaler Services weniger. Dieser Entwicklung wirkt die SKP entgegen. Darauf zahlen unsere Dialogmaßnahmen oder auch Telefontrainings ein. Der beste Hebel dazu ist die Vertriebsunterstützung, welche die Berater zunehmend in Anspruch nehmen. Die Sparkassen können nicht alle ihre Themen gleichzeitig in den Fokus nehmen. Daher helfen wir dabei, in Sachen Ratenkredit Hemmnisse abzubauen, Motivation zu schaffen und Lösungen aufzuzeigen. Der Bedarf an Krediten ist nachweislich vorhanden. Der Kunde muss aber auch wissen, dass er sich dafür an die Sparkassen wenden kann. In der Beratung selbst greifen unsere schlanken Abläufe. Im Markt sind unsere Lösungen federführend. Sie vereinfachen den Vorgang für Berater und Kunden wesentlich. Folgearbeiten

entfallen, da die SKP zum Beispiel bei der Ablöse von Fremdkrediten so spezialisiert ist, dass wir sämtliche Prozesse übernehmen können.

Scheer: Unsere Mission ist der Erfolg der Sparkassen im Ratenkreditgeschäft. Wir wollen verstehen, in welcher Qualität unsere Leistungen wahrgenommen werden. Es geht uns darum, die Erwartungen der Sparkassen zu erfüllen. Deswegen führen wir beispielsweise jedes Jahr eine Umfrage bei unseren Kooperationsparkassen durch. Neben der laufenden Vertriebsunterstützung vor Ort wurden 2015 besonders unsere Leistungen bei der Anbindung von neuen Partnersparkassen gewürdigt. Unser Team geht dabei in die Filialen und schult die Berater. Es installiert das System, organisiert Veranstaltungen für die Mitarbeiter und zeigt neue Möglichkeiten ganz nah am Verkaufsprozess. Solche Maßnahmen sind in dieser Qualität für eine einzelne Sparkasse gar nicht möglich. Wir haben da andere Möglichkeiten und Routinen – allein schon aus unseren Erfahrungen mit anderen Sparkassen wissen wir, was funktioniert und was nicht. Zudem sind unsere Spezialisten zumeist selbst langjährige Berater, die wissen, wovon sie sprechen, und den Kollegen eine echte Hilfe sind.

Welche Rolle spielt die Beraterfigur Thorben in dieser Partnerschaft?

Welsch: Der Ausgangspunkt von Thorben liegt etwa drei Jahre zurück. Wir haben uns gefragt, was Berater daran hindern könnte, Kunden aktiv in Sachen Ratenkredit zu beraten. Es ging vor allem um Hemmnisse, mit den Kunden über ihre Verpflichtungen, Pläne und Bedürfnisse zu sprechen. Also wollten wir echte Geschichten aus dem Alltag erzählen, um zu zeigen, dass durchaus Bedarf an Beratung besteht. Thorben war dabei unser Held: der nette Berater vor Ort, der für seinen Kunden die passende Lösung weiß. Thorben wirkt dabei sowohl in Richtung Kunde als auch in Richtung Berater. Er holt beide vor allem emotional ab – diese Art der Annäherung darf nicht unterschätzt werden. Wir wissen, dass wir unser Leistungsangebot nicht nur am Kunden, sondern immer auch maximal am Kundenberater ausrichten müssen, um optimal zusammenzuarbeiten. Dafür steht Thorben.



**Thorben lebt weiter!
Er wird sich verändern und entwickeln
und weiter zeigen, was mit Krediten
alles machbar ist.**



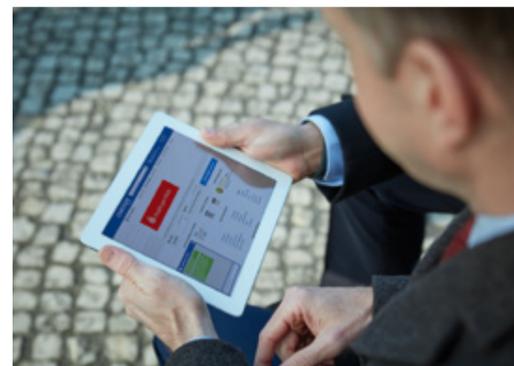
Zusammen sind wir stark.

Unter diesem Motto stehen die Kooperationen von der SKP und den Sparkassen. Was bedeutet es für Sie, an einem Strang zu ziehen?

Welsch: Am besten kann man unsere Kooperation mit den Sparkassen vielleicht mit einer langen gemeinsamen Wanderung beschreiben. Man hat ein fixes Ziel und muss sich dafür fit halten. Der Weg hat Höhen und Tiefen, man läuft durch Sonne und Regen. Allerdings sieht die Route dabei mit jeder Sparkasse etwas anders aus. Je nach Stand des Kreditgeschäfts holen wir sie ab und gehen den Weg gemeinsam weiter. Unsere Leistungen passen wir haarklein auf jede Kooperationsparkasse an, um mit jedem Schritt ein bisschen besser werden zu können und einander noch besser zu verstehen. So erreichen wir einfach mehr. Zahlen und Wachstum sprechen an dieser Stelle für diese Zusammenarbeit. Wachstum ist unser aktuelles Ziel, und zwar ein Wachstum, das über den Markt hinausgeht – nicht als Einzelleistung der SKP, sondern als gemeinsame Kooperationsleistung mit den Sparkassen.

Und was ist mit anderen potenziellen Partnern innerhalb des Deutschen Sparkassen- und Giroverbands (DSGV)?

Scheer: Tatsächlich ist die SKP bisher eine Erfolgsgeschichte. Die Sparkassen sind die zentralen Protagonisten dieser Geschichte. Wir sind uns bewusst, dass der Erfolg der SKP ohne die Kundenbasis, die Vertriebsinfrastruktur und die Strahlkraft der Marke der Sparkassen nicht möglich wäre. Gleichzeitig arbeiten wir Hand in Hand mit den Spezialisten der Sparkassenorganisation. Sichtbar wird das aktuell an unseren neuen IT-Systemen, die speziell für die Belange unseres Geschäftsmodells von der Finanzinformatik, dem IT-Spezialisten der Sparkassen-Finanzgruppe, entwickelt wurden. Das weitere „Zusammenwachsen“ findet aber nicht nur auf technischer Ebene statt. Wir gestalten künftig zum Beispiel unsere Kundenkommunikation im Rahmen der gemeinschaftlichen Werbung der Sparkassen-Finanzgruppe.



Der S Kredit-per-Klick ist der einfachste Weg zum Kredit mit dem sicheren Gefühl der Sparkasse.

Das Leben ist eine Baustelle.

Auch für die SKP gibt es immer etwas zu tun. 2015 stand ganz im Zeichen der Digitalisierung. Aber was hat eine Bank mit der Industrie 4.0 zu tun?

Welsch: Wir haben im Laufe des letzten Jahres unsere Vertriebs- und Produktionsabläufe weiterentwickelt und auf eine neue technische Basis gestellt. Wir haben Prozesse digitalisiert und untereinander harmonisiert. Nun bedürfen sie weniger händischer Arbeit. Die Automatisierung der Prozesse à la Industrie 4.0 verweist eher auf die moderne Finanzindustrie als auf große, behäbige Finanzinstitute. Wir signalisieren damit, dass die SKP mit der Technik vorangeht, anstatt von ihr abgeholt werden zu müssen.

Diese Neuaufstellung ist das größte IT-Projekt seit unserer Gründung. Es wurde akribisch vorbereitet, aber natürlich gibt es mannigfaltige Einzelfallabweichungen in dem vielschichtigen System. Wir haben sehr schnell sehr viel Feedback dazu bekommen. Das hat uns etwas überrascht und die begleitende Kommunikation war eine größere Herausforderung, als wir erwartet hatten. Daran arbeiten wir intensiv weiter. Nichtsdestotrotz ist das neue System bereits jetzt erfolgreich: Wir haben deutlich mehr Fremdablösungen und auch mehr Einzelkredite zu verbuchen als zuvor.



Was bedeutet das schließlich für das eigentliche Beratungsgespräch?

Scheer: Die Vereinfachung beginnt auf rein technischer Ebene beim Berater. Er muss im Prozess weniger Daten eingeben und sich durch weniger Seiten arbeiten. Das ist ein wesentliches Element des Beratungsgesprächs. Er kann direkt ein maßgeschneidertes Angebot generieren – passend zum Kunden und gegebenenfalls auch über dessen Vorstellungen hinaus. Das macht den Berater handlungsfähiger. Damit er eine möglichst effiziente Beratung gestalten kann, muss unser System so einfach und selbsterklärend wie möglich sein. Auf diese Weise reicht der Effekt bis zum Kunden.

Wie bei jeder großen Einführung, vor allem im Digitalen, gibt es auch bei uns Staub, der aufgewirbelt wird und mit dem niemand gerechnet hat. Wir konnten einfach nicht jede Eventualität austesten. Wir haben das Projekt trotzdem eingeführt und gut daran getan – die Vorteile, die den Sparkassen und uns daraus entstanden sind, rechtfertigen in jedem Fall die frühzeitige Markteinführung.

Welche Rolle spielt der neue Onlinekredit „S Kredit-per-Klick“ in dieser Rechnung?

Scheer: Annähernd 20 Prozent des Ratenkreditgeschäfts passieren schon jetzt online – also ohne dass die Kunden eine Filiale besuchen. Davon entfällt wiederum etwa die Hälfte auf Vergleichsportale – beispielsweise CHECK24. Die Sparkassen sind dort bisher nicht vertreten, ihre Kunden aber sehr wohl. Wir müssen akzeptieren, dass es auch unter den Sparkassenkunden Menschen gibt, die beim Ratenkredit keinen Wert auf eine persön-

liche Beratung in einer Filiale legen und dafür auch nicht bezahlen wollen. Wir haben uns gemeinsam mit den Sparkassen und Verbänden gefragt, wie wir diesen Kunden gezielt ein Angebot machen können, ohne das starke Filialgeschäft zu gefährden.

Das Ergebnis ist der S Kredit-per-Klick. Ergänzend zu dem leistungsfähigen Multikanalangebot der regionalen Sparkassen führen wir ihn in diesem Jahr als spezielles Onlineprodukt ein. Für die Kunden ist der S Kredit-per-Klick der einfachste Weg, online einen Kredit abzuschließen – mit dem sicheren Gefühl, bei der Sparkasse zu sein. Die ersten Kredite im Portalgeschäft haben wir bereits abgeschlossen. Die Kunden wären ohne unser Angebot beim Wettbewerb gelandet. Wir wollen auch im Onlinegeschäft die Wettbewerbsvorteile der Sparkassen nutzen – in diesem Fall ganz konkret den Vertrauensbonus der Marke sowie die enorme Basis an Kunden, die ihr laufendes Konto dort führen. Für Kunden mit Gehaltsgirokonto bei einer Sparkasse ist der S Kredit-per-Klick unschlagbar einfach abzuschließen. Das ist ein echter Wettbewerbsvorteil.

Welsch: Bei dieser Lösung arbeiten wir ganz stark mit dem Kapital des Sparkassen-S, da der Kunde nicht die SKP, sondern die Sparkasse – seine Hausbank – als Anbieter wahrnimmt. So gesehen ist beim Kunden bereits angekommen, was wir den Sparkassen gegenüber noch vermitteln: Die Firmierung mag eine andere sein, aber hinter beiden steht das Bild der Sparkasse als Vertrauenspartner.

Das Beste aus beiden Welten.

Nicht nur als Unternehmen, auch als Arbeitgeber ist die SKP noch recht jung. Macht Sie das in der Bankenlandschaft für Bewerber attraktiv oder unbeliebt?

Scheer: Wir sind gleichzeitig ein seriöses Kreditinstitut der Sparkassen-Finanzgruppe sowie ein junges Unternehmen, in dem neue, spannende Dinge passieren. Das ist für viele Menschen eine attraktive Kombination und hilft uns bei der Rekrutierung ambitionierter Fachkräfte, die unser Unternehmen weiter voranbringen.

Welsch: Tatsächlich sind wir einer der attraktivsten Arbeitgeber in der deutschen Bankenlandschaft. Das hat diverse Gründe. Wir sind vor allem für junge Leute interessant, weil wir ihnen große Gestaltungsmöglichkeiten in ihrer Arbeit bieten. Bei etablierten, konsolidierenden Unternehmen ist das zumeist nicht möglich. Aber wir bauen aus – unser Geschäftsmodell stimmt und wir wachsen weiter. Allerdings sind wir bei der Auswahl unserer Leute auch sehr anspruchsvoll. Wir sind stolz, dass talentierte und hochkarätige Leute an unsere Tür klopfen. Mit ihnen wird unser Innovationspotenzial noch größer.

SKP operiert im Team.
Dadurch wächst unsere
Innovationskraft.





Beraterstory
#57413

Frau Fromm und die Tiere



Der Mensch ist ein Gewohnheitstier. Wir sind in der Lage, nahezu alles zum Alltag zu machen. So erging es auch Silke Fromm – bis sie beschloss, dass sie allen Grund hatte, ihre Gewohnheiten zu ändern.

Das ist wie ein Kaminfeuer, das im Hintergrund lodert und ab und zu seine Spitzen hat.

Finnentrop ist eine „Größere Kleinstadt“ im Kreis Olpe im Sauerland. Es ist eine betriebsame Gemeinde in einer mittelgebirgigen Landschaft mit malerischen Dörfern. Dort, an den Hängen des Frettertals, lebt Silke Fromm mit ihrem Kater. Die 49-Jährige beginnt ihren Tag langsam. Beim ersten Kaffee blickt sie gedankenverloren durch ihre Orchideen hindurch aus dem Fenster. Von dort überblickt sie das ganze Dorf – eine Ansammlung von schwarzen Dächern, die sich im Nieselregen an die Talhänge schmiegen. Der Kater streift an ihr vorbei und landet mit einem Satz auf dem mannshohen Katzenbaum.

Damals betrieb Silke Fromm selbstständig ein Ernährungsberatungsbüro. Sie hatte sich erfolgreich eine Existenz und einen festen Kundenstamm aufgebaut. Aber die Krankheit schlug bei ihr mit verheerenden Folgen ein. Tiefensensibilität und Gleichgewichtssinn wurden stark beeinträchtigt, sie verlor die Kontrolle über ihre Beine, war bald an einen Rollstuhl gefesselt. Ihren Betrieb musste sie aufgeben. Ihr Zustand war stark tagesformabhängig. Das betraf äußere Einflüsse wie das Wetter, aber auch innere, psychische Zustände. Als 2014 ihr Mann an Krebs starb, fiel sie in ein tiefes schwarzes Loch. Ohne Hilfe kam sie kaum aus dem Bett.

Die Frau, die wir heute treffen, ist bereits Frührentnerin. Seit zwölf Jahren ist ihr Leben ein anderes. Damals wurde bei der gelernten Diätassistentin eine aggressive Form der Autoimmunkrankheit multiple Sklerose (MS) diagnostiziert.

Silke Fromm

Wohnort	Fretter, Finnentrop	Kundenstatus	Privatkundin
Beruf	Frührentnerin	Filiale	57413 Finnentrop / Frettestal
Anliegen	Reittherapie in Tunesien	Berater	Kouvael Grave
Ziel	Mehr Bewegungsfreiheit	Kredithöhe	10.000 Euro
Zitat	Ich habe in meine Zukunft investiert.		

Da ging gar nichts mehr.

Die Münze hat entschieden.



Silke Fromm war an ihrem persönlichen Tiefpunkt angekommen – das sieht sie heute ganz klar. Damals akzeptierte sie die Einschränkung ihrer körperlichen Möglichkeiten einfach. Heute weiß sie, dass man sich auch an die schlimmsten Zustände gewöhnt. Sie weiß aber auch, dass sie nicht bereit ist, diese Zustände kampflös anzunehmen – dass man etwas dagegen tun kann. Vermutlich hat dieses Wissen schon 2014 in ihr geschlummert, denn sie verordnete sich selbst einen Tapetenwechsel. Zusammen mit ihrer Tochter machte sie Urlaub. Marokko und Tunesien waren die Optionen der Wahl. Entschieden wurde schließlich durch eine Münze, erzählt Silke Fromm – Tunesien war der Kopf.

Djerba sollte es sein, das wusste Frau Fromm sofort. Die Sonneninsel an der Ostküste Tunesiens hatte es ihr schon lange angetan. Traumstrände und sommerliche Temperaturen versprachen nun die Abwechslung, die sie so dringend brauchte. Mit ihrer Tochter mietete sie sich für zwei Wochen in ein kleines Hotel ein. Der Strand war hier für sie auch mit dem Rollstuhl erreichbar.

Die Menschen waren sehr hilfsbereit.

Und aufmerksam – denn Frau Fromms Zustand blieb nicht unbemerkt und bald erreichte sie die Kunde von einem Reiterhof, der auch Reittherapien für

MS-Patienten anbot. Sie haderte nicht lange und nutzte die Chance. Sie ließ sich ein Schnupperangebot schnüren. Eine Kutsche habe sie dann abgeholt und zum Reiterhof gefahren, berichtet sie. Die Anlage war gepflegt und die Tiere wohlgenährt. Sie war positiv beeindruckt – das habe sie auch schon anders gesehen. Was aber noch entscheidender war: Die Reittherapie schlug sofort an. Silke Fromm konnte bereits Reit- und Voltigiererfahrungen aufweisen und gewöhnte sich schnell an die Arbeit mit und auf den Tieren. Die passive Massage und Dehnung, die die Übungen auf dem Pferd erzeugen, brachten Silke Fromm nach und nach Körperressourcen zurück, die sie längst verloren geglaubt hatte. Sie konnte ihren Rollstuhl wieder gegen einen Gehstock tauschen.

Im Herbst flog sie erneut in den Süden und kam zurück auf den Hof. Schließlich trat der junge Reittherapeut dort mit einem ungewöhnlichen Anliegen an sie heran. Er berichtete ihr, dass der Hof bald verkauft werden sollte und er in der einmaligen Situation sei, ihn übernehmen zu können. Nun war er auf der Suche nach Menschen, die sich beteiligen wollten. Mit diesem Angebot und gemischten Gefühlen reiste Silke Fromm zurück ins Frettertal. Ihre Begeisterung für das Projekt war aus naheliegenden Gründen groß. So wog sie sorgfältig ihre Möglichkeiten ab und beschloss erneut, ihre Chance zu nutzen.

ZAHLEN & FAKTEN



Die Sonneninsel

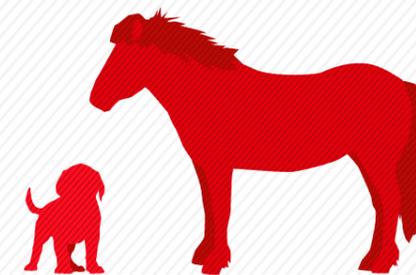
6,5 Kilometer lang ist der alte Römerdamm, der die größte Insel Nordafrikas mit dem Festland verbindet. An der Ostküste Tunesiens im Golf von Gabès gelegen, ist Djerba lange eine populäre Reisedestination gewesen. Lange Sandstrände und ein mildes Klima mit 320 jährlichen Sonnentagen machen den Reiz der Insel aus. Zudem ist Djerba wesentlich ruhiger als die weiter nördlich gelegenen Urlaubszonen. Das 514 km² große Eiland bietet einen „leichten Einstieg“ in die arabische Welt: Traditionell weltoffen und freundlich hat Djerba eine wechselhafte Geschichte. Punier, Römer, Berber, Vandalen und jüdische Händler – sie alle haben ihre Spuren auf der Insel hinterlassen. Im 15. Jahrhundert war sie als Hochburg der Korsaren sogar eine wahre Pirateninsel. Heute ist der Tourismus die wichtigste Einnahmequelle der 120.000 Inselbewohner. Allerdings ist dieser Wirtschaftsfaktor seit März 2016 gefährdet, da bei Feuergefechten auf dem Festland über 50 Personen getötet wurden – darunter auch Zivilisten. Das Auswärtige Amt rät aktuell dazu, „Menschenansammlungen, auch auf öffentlichen Plätzen und vor touristischen Attraktionen“, zu meiden.

Djerba

Länge	> 31 km
Breite	> 31 km
Fläche	> 514 km ²
Einwohner	> 120.000
Hauptort	> Houmt Souk

Krankheit mit den 1.000 Gesichtern

In Deutschland leben nach neuen Zahlen des Bundesversicherungsamtes über 200.000 Menschen, die an multipler Sklerose (MS) leiden – weltweit sind es etwa 2,5 Millionen. Jährlich wird die Krankheit bei ca. 2.500 Menschen neu diagnostiziert. Die meisten sind zwischen 20 und 40 Jahren alt. Dabei trifft die Krankheit Frauen doppelt so häufig wie Männer. Die entzündliche Erkrankung des zentralen Nervensystems betrifft das Gehirn sowie das Rückenmark. Ihr Erscheinungsbild ist vielgestaltig, weshalb MS auch die Krankheit mit den 1.000 Gesichtern genannt wird. Unsichtbare und sichtbare Symptome können die Erkrankten in ihrer Eigenständigkeit und Handlungskompetenz stark beeinträchtigen und die Lebensqualität einschränken. Spastische Lähmungserscheinungen etwa betreffen vor allem die Beine. Allerdings kommt es nur bei weniger als fünf Prozent der Betroffenen innerhalb weniger Jahre zu schweren Behinderungen, die zu einem Leben im Rollstuhl führen. Obwohl die MS bis heute nicht ursächlich heilbar ist, gibt es verschiedene Behandlungsmöglichkeiten, die z.B. das Fortschreiten der Erkrankung aufhalten, Symptome lindern und möglichen Komplikationen vorbeugen sollen. Verschiedene Therapien werden in der Regel kombiniert und individuell an die Patienten angepasst.



Auf dem Rücken der Pferde

Mal wieder finden sich die Wurzeln schon in der Antike – die wohltuende Wirkung des Reitens für Menschen mit Behinderungen vor allem mit Erkrankungen des Bewegungsapparates war damals bereits bestens bekannt. Heute ist uns vor allem die Therapie von psychischen Erkrankungen mithilfe von Tieren wie Delfinen oder Hunden geläufig. Zusätzlich etablierte sich in Deutschland nach dem Zweiten Weltkrieg das therapeutische Reiten – fachsprachlich Hippotherapie genannt. Sie ist besonders auf den therapeutischen Einsatz des Pferdes zur Behandlung von neurologischen und orthopädischen Erkrankungen des Bewegungsapparates angelegt. Da Menschen mit MS in ihren Bewegungsabläufen oft eingeschränkt sind, kann die Hippotherapie bei ihnen eine besonders wirksame Therapieform sein. Unterschiedlichste neurologische Bewegungsstörungen, besonders die Beweglichkeit von Torso, Becken und Hüften, werden dabei trainiert. Die Bewegungen auf dem Pferderücken finden passiv statt, was in erster Linie den Behandlungserfolg anderer krankengymnastischer Maßnahmen sichern und stabilisieren hilft. Eine therapeutische Überlegenheit der Hippotherapie bei MS gegenüber herkömmlichen Therapien ist noch nicht nachgewiesen. Laut des Gemeinsamen Bundesausschusses für Ärzte und Krankenkassen ist die Hippotherapie ein „nichtverordnungs-fähiges Heilmittel“, daher werden die Kosten nicht von den Krankenkassen übernommen.



Sie lässt sich einfach nicht hängen.



Konrad Grawe

Wohnort
Serkenrode, Finnewitz

Beruf
Sparkassenberater

Im Beruf seit
1987

Filiale
57413 Frettert

Arbeitsweise
gewissenhaft & integer

Auf der anderen Seite des Frettertals findet sich die gleichnamige Sparkassenfiliale. Dort arbeitet Konrad Grawe. Seit über 29 Jahren ist er Berater mit Leib und Seele. Er hat Freude an seinem Beruf und hofft, ihn noch lange ausüben zu können. Er ist der dienstälteste Berater seines Teams – von seiner Erfahrung profitieren alle. Für Herrn Grawe steht der Kunde immer an erster Stelle. So war es auch, als er Ende 2014 einen ungewöhnlichen Anruf von einer seiner Kundinnen erhielt – und da Silke Fromm für externe Termine stets auf Hilfe angewiesen ist, kam er kurzerhand zu ihr nach Hause. Im Frettertal sind für den Berater Hausbesuche an der Tagesordnung. Das Anliegen des gewünschten Kredits war auch für den erfahrenen Herrn Grawe Neuland. Er selbst ist auch an Pferden interessiert und hatte bereits von Reittherapien für MS-Patienten gehört. Nachdem alle Rahmenbedingungen geklärt waren, kam nach nur wenigen Stunden die Zusage für die Kreditsumme von 10.000 Euro.

Silke Fromm hatte ihn mit ihrer positiven Energie und Lebenseinstellung beeindruckt. Er hatte sie im Rollstuhl kennengelernt – und auf ihre körperliche Entwicklung zurückblickend, bemerkt er anerkennend:

Man muss auch erst mal den Mut haben, nach Tunesien zu fahren und einfach auf ein Pferd zu steigen.



Ich hab erst mal einen Luftsprung gemacht – soweit das ging.



Nach kurzer Überlegung hatte Silke Fromm bei ihrem Sparkassenberater einen Kredit beantragt. Herr Grawe war ganz selbstverständlich auf ihre Wünsche eingegangen und konnte schnell mit einem positiven Bescheid aufwarten. Die Zeit drängte, denn schon im Januar 2015 sollte der Reitstall den Besitzer wechseln. Mit dem Geld im Gepäck flog sie also kurz nach Jahreswechsel nach Djerba, kaufte dort zwei Pferde und wurde Teilhaberin des Reitstalls, in dem ihr körperlicher Wiederaufbau so erfolgreich begonnen hatte.

Beim persönlichen Berater ist es wichtig, dass man sich wohlfühlt und nicht irgendeine 08/15-Behandlung bekommt.

Das war irgendwie eine Fügung.

Hört man Frau Fromms Geschichte, ist man geneigt, dieser These Glauben zu schenken. Die körperliche Mobilität, die sie seit Beginn der Reittherapie zurückgewonnen hat, ringt nicht nur ihr selbst Staunen ab. In Deutschland geht Silke Fromm zur „normalen“ Therapie. Ihre Therapeutin sieht sie jeden Tag, sie ist ihr zu einer guten Freundin geworden. Als Frau Fromm aus Tunesien zurückkam, ging sie spontan mit ihr die Treppe hoch – die Therapeutin brach vor Unglauben und Freude in Tränen aus.

Heute verweist kaum etwas in Silke Fromms Wohnung auf ihre Krankheit. Der Stock lehnt ganz beiläufig am Sofa. Den Rollstuhl braucht sie nur noch an schlechten Tagen. Etwa alle drei Monate ist sie nun auf Djerba, meistens für zwei Wochen. Morgens und abends hat sie dort Reittherapie, jeden Tag. Morgens macht sie in den Dünen Übungen auf dem blanken Pferderücken, abends reitet sie die Tiere.

Silke Fromm hat noch einiges vor. Sie hofft, dass ihr großes Projekt – der Reiterhof auf Djerba – gut läuft. Sie hofft aber vor allem auf noch mehr Beweglichkeit und auf einen milden Verlauf ihrer Krankheit. Sie wird sich wohl nie wieder mit einem schlechten Zustand einfach zufriedengeben.



Pläne und Träume hat doch jeder.

Mehr von Frau Fromm?

www.s-kreditpartner.de/57413



Beraterstory
#13507

Herr Erdil und der lachende Kunde

Ich finde Kredite wichtig – ich kenn das ja von mir.

Lachen ist ansteckend, sagt man. In einer Großstadt wie Berlin hat Cihan Erdil sich diese Weisheit zur Tugend gemacht. Schwungvoll steigt er aus seinem Auto und läuft mit ausgestreckter Hand auf uns zu. Es ist schwer, sein Lächeln nicht zu erwidern – und sofort ist das Eis gebrochen.

Der 25-Jährige ist eine gewinnende Persönlichkeit. Der geborene Berater. Dabei war der Job für ihn eher ein Zufallsfund. Als Jugendlicher machte er ein Praktikum bei der Sparkasse und entschied sich daraufhin für eine Ausbildung dort. Der gebürtige Berliner arbeitete in verschiedenen Filialen. In einer von ihnen lernte er seine heutige Frau kennen. Seit 2013 sind die beiden verheiratet, vor einigen Wochen kam sein Sohn zur Welt.

Du glaubst, du hast alles schon gesehen und alles schon erlebt – und dann kommt ein Kind.

Herr Erdil lacht unter seinen leichten Augenringen. Die schlaflosen Nächte nimmt er gern in Kauf. Er kommt aus Spandau, einer eher ruhigen Gegend, die mit seiner ersten Sparkassenstation wenig gemein hat. Er begann in Moabit in der Filiale an der Turmstraße. Ein Zentrum geschäftigen Treibens. Cihan Erdil fand hier Geschmack am Umgang mit unterschiedlichsten Charakteren. Jeder kommt mit einem anderen Anliegen zu ihm. Das Individuelle und dass ein Gespräch von Kunde zu Kunde immer anders ist – das ist für ihn der eigentliche Spaß an seiner Arbeit.

Durch den Kredit konnte ich dann den neuen Lebensabschnitt – meine Ehe – starten.

Herr Erdil ist ein echter Autoliebhaber. Als er mit 17 die Führerscheinprüfung absolvierte, stand sein erstes Auto bereits vor der Tür. Sein Vater hatte es für ihn finanziert. Solche Dinge sind für ihn wichtige Schritte, die sich manchmal eben nur durch einen Kredit ermöglichen lassen. Seine eigene Hochzeit vor drei Jahren ist ein weiteres Beispiel dafür. Ob wir schon einmal bei einer türkischen Hochzeit gewesen sind, fragt er. Seine hat ihn über 20.000 Euro gekostet – 1.200 Gäste wollen schließlich untergebracht und gepflegt werden. Und da er eines von fünf Geschwistern ist, liegt eine solche Summe nicht mal eben auf der hohen Kante.



Cihan Erdil

Wohnort

Berlin, Spandau

Kunde von Herrn Erdil

Privatkunde, männlich, 34, Friseur

Beruf

Sparkassenberater

Kundenwunsch

Ein Auto, das Bleiche an sich zieht

Im Beruf seit

2007

Filiale

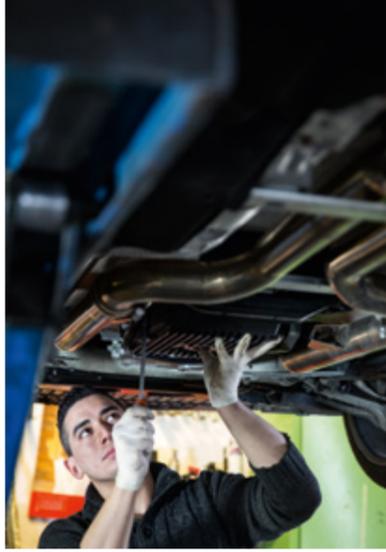
13507 Berlin

Kredithöhe

25.000 Euro

Zitat

In meiner Beratung wird viel gelacht. Das gibt dem Gespräch die nötige Würze.



Ob Lehrer oder Frisör – um ihre Finanzen müssen sich alle kümmern.

Das Auto sollte ein echter Blickfang werden.

Natürlich weiß Cihan Erdil auch, dass Kredite immer ein zweischneidiges Schwert sind. Seine Kunden freuen sich, wenn ihr Kredit bewilligt wird. Gleichzeitig gehen damit eine große Verantwortung und natürlich Zinsen einher. Aber Herr Erdils Erfahrung lehrt ihn, dass das Ergebnis solcher Investitionen die Kunden oftmals erfolgreich dafür entschädigt.

Der junge Berater hat wirklich schon einiges gesehen. Gerade im Bereich der Autofinanzierung. Manch einer weiß ge-

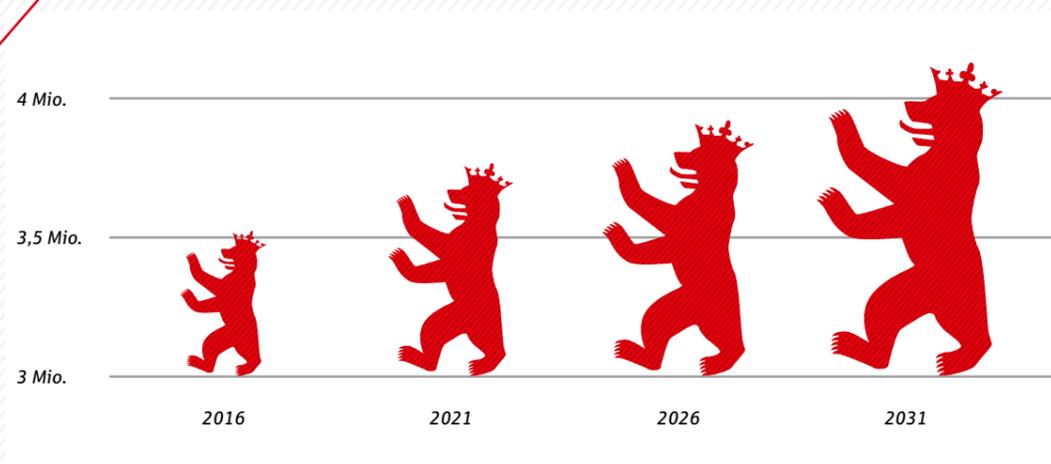
nau, was er will und welches Modell es werden soll. Es kommt aber auch vor, dass Herr Erdil zum Automobilberater wird und sich die Kunden mit der Frage nach der Auswahl eines Autos an ihn wenden. Im Frühjahr 2015 hatte er dann aber doch einen ganz außergewöhnlichen Fall.

Ein Kunde bat ihn um einen Kredit für seinen neuen Wagen. Er hatte bereits 27.000 Euro in den Kauf eines Gebrauchtautos investiert, wollte dieses aber noch weiter ausbauen – und beantragte dafür

einen Kredit über 25.000 Euro. Diese Summe, fast so hoch wie der eigentliche Kaufpreis des Wagens, wirkte zunächst vermessend. Aber der Kunde plante schließlich einen umfassenden Umbau der Extraklasse. Allein die Felgen sollten bereits 3.000 Euro kosten.



ZAHLEN & FAKTEN

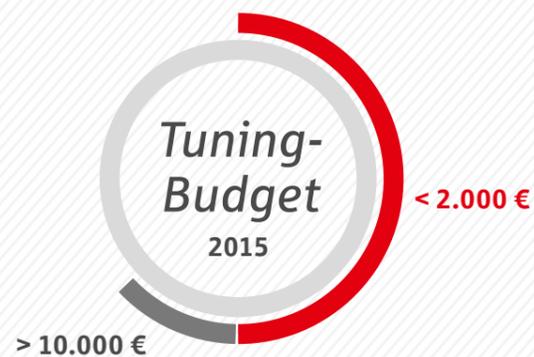


Berlin, Berlin

Berlin ist so ganz anders als die meisten deutschen Städte. Andersartigkeit ist hier kein Grund für Anfeindungen. Hier wird das Andere nicht nur angenommen, sondern oft sogar bewundert. Seit Jahrzehnten ist das für Menschen unterschiedlichster Herkunft und Motivation ein Grund, herzukommen. Berlin hat sich früh einen Ruf als multikulturelle Stadt aufgebaut. Zuletzt wuchs die Bevölkerung jährlich um 45.000 Menschen. In 10 bis 15 Jahren könnte die Vier-Millionen-Einwohner-Grenze überschritten sein.

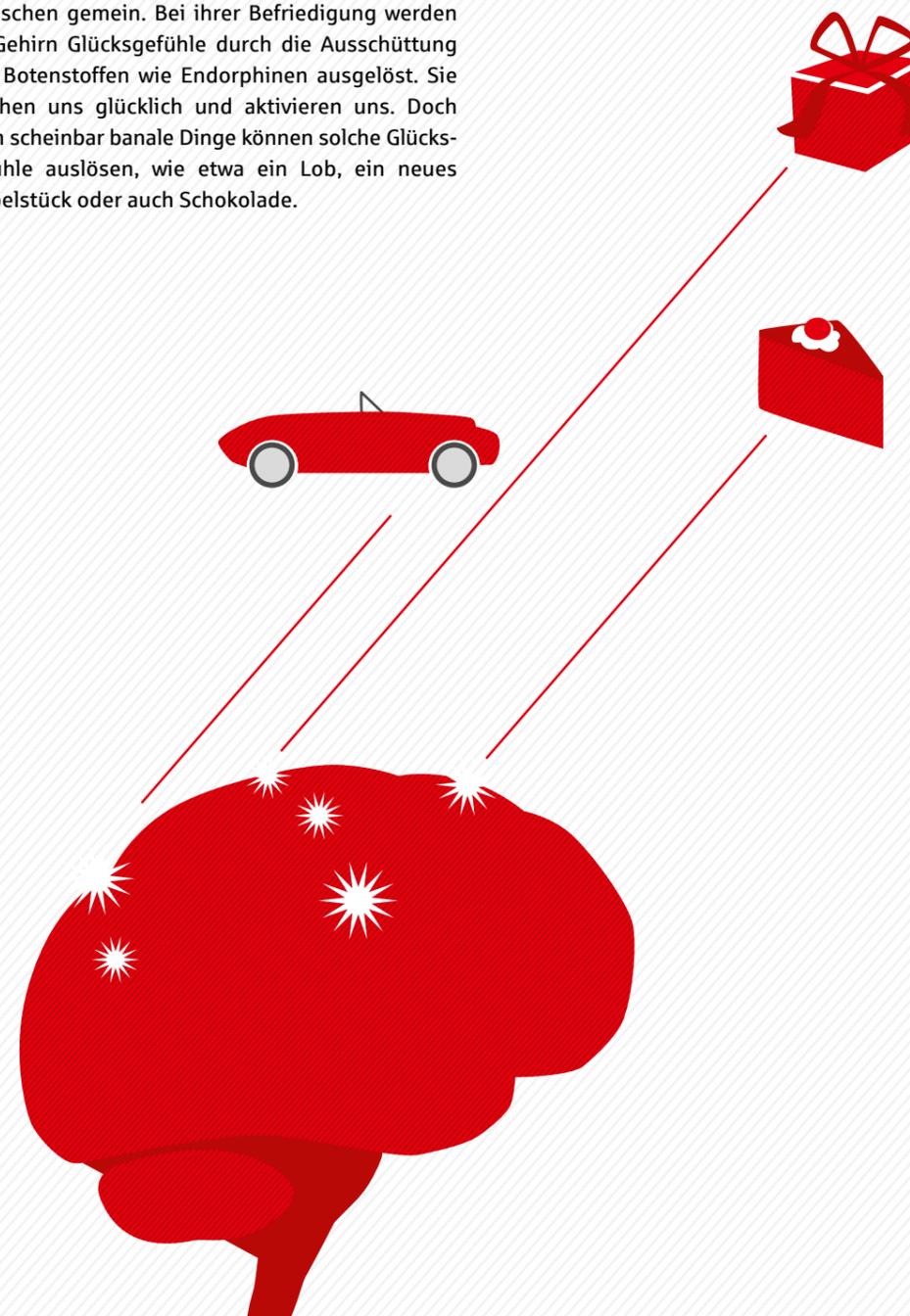
Von Felgen und Motoren

Frisierte Motoren, ausgefallene Felgen und Lacke oder ein Maximum an Dezibel – das ist der Stoff, aus dem Tuning-Träume gemacht sind. Im Mai startete mit der „Tuning World Bodensee“ die Saison 2016 in Deutschland. Neben großen Namen der Veredelungsbranche dürfen auch Privatkünstler, Autoclubs und natürlich die Wahl zur Miss Tuning nicht fehlen. Über 1.000 Autos sind hier zu bewundern – überwiegend älteren Geburtsdatums. Eine aktuelle Umfrage des Vergleichsportals smava zeigt, dass fast 39 Prozent der Befragten ein Fahrzeug umbauen, das 15 Jahre oder älter ist. Knapp die Hälfte der Befragten hat dabei im zurückliegenden Kalenderjahr bis zu 2.000 Euro investiert, fast jeder Zehnte hat über 10.000 Euro in die Hand genommen. Dabei geht Optik klar vor Leistung. Die Bereitschaft, viel Geld in ein Auto mit Show-Effekt zu stecken, ist scheinbar ungebrochen – die „Tuning World Bodensee“ erwartet auch dieses Jahr wieder über 100.000 Besucher.



Belohnen lohnt sich

In der Psychologie spielt das Belohnungssystem eine wichtige Rolle. Dabei geht es stets darum, glücklich zu sein. Im Gehirn funktioniert dieses System in komplexen Mechanismen. In seiner Basis ist das Belohnungssystem ein wichtiger Garant für unsere Selbsterhaltung. Es wurde bereits 1954 zufällig entdeckt und bedient elementare Bedürfnisse wie Hunger und Durst. Solche Bedürfnisse haben alle Menschen gemein. Bei ihrer Befriedigung werden im Gehirn Glücksgefühle durch die Ausschüttung von Botenstoffen wie Endorphinen ausgelöst. Sie machen uns glücklich und aktivieren uns. Doch auch scheinbar banale Dinge können solche Glücksgefühle auslösen, wie etwa ein Lob, ein neues Möbelstück oder auch Schokolade.





Der Kunde, Mitte dreißig und wie Herr Erdil türkischer Abstammung, arbeitet als Frisör in Moabit. Der Berater kannte ihn bereits aus der Turmstraße. Als Landsmann habe man schon eine bestimmte Verbindung, räumt Herr Erdil ein. Für den Kredit für sein Auto kam der Kunde sogar in Herrn Erdils neue Filiale in Tegel. Die Sparkasse war seine Hausbank und Cihan Erdil sein vertrauter Berater. Entsprechend locker war die Atmosphäre im Gespräch.

Herr Erdil ist ein Mensch, der Spaß am Leben hat und damit andere anstecken möchte. Es wird viel gelacht in seinen Beratungen. Für ihn ist diese Sympathie ein zentrales Element der Kundenbeziehung. Der Spaß, den er an seiner Arbeit hat, wirkt ansteckend.

Das neue System macht uns das Leben da ja denkbar einfach.

Im Gespräch hatte Herr Erdil dadurch viel Zeit, auf den Kunden einzugehen. Natürlich war das Anliegen auch für den routinierten Berater im ersten Moment etwas exotisch. Aber der Frisör hatte hart für sein Traumauto gearbeitet. Herr Erdil weiß selbst, wie stark sich die Erfüllung eines solchen Traums im Alltag auf die emotionale Motivation auswirken kann. Alle Unterlagen waren eingereicht, alle Daten erfasst und nach kaum einem Tag stand die Summe dem frischgebackenen Autobesitzer zur Verfügung – der Umbau konnte beginnen.



Alle sollen nachher zufrieden rausgehen und auch gerne wiederkommen.



Einen Kredit nimmt ja keiner einfach so auf.

Herrn Erdils Ansichten sind fest im Boden der Tatsachen verwurzelt: Auch er brauche ab und zu ein „Leckerli“. Aus seinem Mund will das so gar nicht ironisch klingen. Worin nun diese Belohnung bestehe, so Herr Erdil, das sei für jeden etwas anderes. Er ist sich sehr wohl bewusst, wie unterschiedlich „dringend“ die Bedürfnisse seiner Kunden aus rationaler Perspektive sind. Aber ob die Motive nun moralische oder emotionale sind – für Herrn Erdil ist vor allem wichtig, welches Ergebnis am Ende steht: Das Leben seiner Kunden wird ein bisschen besser. So ist das neue Auto etwas, worauf Herr Erdils Kunde stolz ist und das auch im Alltag für ihn Wirkung hat.

Der Berater, der selbst so viel Interesse an Autos hat, kann das durchaus verstehen. Ein Auto kann auf diese Weise Ausdruck der eigenen Persönlichkeit sein. Für ihn etwa ist es sein Mercedes. Sein Vater fuhr immer Mercedes, sein Bruder ebenso. Auf seinen Mercedes kann er sich verlassen. „German engineering“ – sagt Herr Erdil und grinst.

Er findet dieses Vertrauen, das er in sein Auto steckt, auch in seinen Kundenkontakten wieder. Wenn die Kunden wissen, dass sie sich auf ihn verlassen können, kommen sie später wahrscheinlich wieder auf ihn zu. Man wendet sich schließlich immer wieder den Dingen und Menschen zu, denen man vertraut.

Cihan Erdil empfindet es als Auszeichnung, dass sein Kunde ihn als loyalen Berater für finanzielle Dinge ansieht. So etwas aufzubauen, ist für ihn besonders. Am Ende sieht er sich mit seinen Kunden aber sowieso weniger in einer klassischen Kunde-Berater-Beziehung – er versteht die Beratung immer zuerst als ein Gespräch zwischen zwei Menschen. Und das beginnt am besten mit einem Lachen.

*Das ist nicht nur eine
Kunde-Berater-Beziehung.*



Mehr von Herrn Erdil?

www.s-kreditpartner.de/13507



Beraterstory
#34497

Frau Müller und die Notbremse



Meineringhausen ist der größte Stadtteil der Kreisstadt Korbach im hessischen Landkreis Waldeck-Frankenberg. Nicht ganz 1.000 Einwohner wohnen hier. Petra Müller ist eine von ihnen.

Wenn sie aus dem Haus geht, in ihren silbernen Kombi steigt und ihn routiniert durch die Kurven der B 251 lenkt, ahnt man nicht, dass menschliche Schicksale zu Frau Müllers Alltag gehören. Kommt man mit ihr ins Gespräch, zeigt sich schnell, dass sie einiges vom Leben zu erzählen hat. Die kleine Sparkassenfiliale, in der sie als Beraterin arbeitet, bietet keinen Platz für unpersönliche Kontakte. Sie kennt ihre Kunden, ihre Geschichten – sie hat Freude am Kontakt mit den Menschen.

Gerade deshalb ist sie diejenige, der ihre Kunden ihr Vertrauen bei finanziellen Entscheidungen entgegenbringen. Da sie Fachfrau ist, richten sie sich nach ihren Empfehlungen. Frau Müller ist sich der Verantwortung, die sie dadurch trägt, sehr bewusst. Sie behält ihre Kunden bei all ihren finanziellen Bewegungen im Blick und reagiert, wenn es notwendig wird. Das bedeutet auch, dass sie manchmal auf Risiken hinweisen muss. Und wenn es hart auf hart kommt, zieht Frau Müller – im Interesse des Kunden – auch schon mal die Notbremse.

Wir treffen Frau Müller in ihrem Büro. Sie ist ruhig und auf angenehme Art einfach sympathisch. Immer ein Lächeln auf den Lippen, erzählt sie von ihrem Alltag. Die Sparkasse steht hier am Ort für Vertrauen und Sicherheit. Das entspricht auch der Einstellung von Frau Müller. Sie sieht in ihren Kunden die Menschen und nicht nur ihr Konto.

Petra Müller

Wohnort

Meineringhausen (Stadt Korbach)

Kunde von Frau Müller

Privatkunde, männlich, 28

Beruf

Sparkassenberaterin

Kundenwunsch

Wohnungsfinanzierung

Im Beruf seit

1998

Lösung von Frau Müller

Umschuldung

Filiale

34497 Korbach

Ersparnis durch Umschuldung

400 Euro/Monat

Zitat

Ich bin gerne Beraterin – das ist einfach so.

Die Sparkasse ist immer auch ein bisschen Schutz für den Kunden.

Ihm kam dann das Leben dazwischen.

In Sachen Finanzgeschäfte ist ein Kredit für viele eine ernste Entscheidung, die nicht leichtfertig getroffen wird. Ein Kredit für ein Auto – ja, das ist vorstellbar – oder für das Eigenheim. Soweit die klassische Sicht auf das Geschäft. Aber entspricht dieses Bild tatsächlich noch der Realität, die es abzubilden sucht?

Bummeln wir im Geiste durch die Fußgängerzonen und Shoppingmalls unserer Städte, stoßen wir auf eine ganze Kohorte von Finanzierungs- und Ratenangeboten. Dabei ist die Bank längst nur noch einer von vielen Kreditanbietern. Aber sie ist willkommen, diese Kohorte aus 0-Prozent-Finanzierern. Sie ermöglicht Besitzverhältnisse, unabhängig vom aktuellen Kontostand. Sie ermöglicht Status – jetzt und sofort, niemand muss mehr auf die Erfüllung seiner Wünsche warten. Da erscheint das traditionelle Bild vom Vernunftkredit für das neue Badezimmer doch ein wenig antiquiert. Vielmehr haben wir es im Kreditgeschäft mit einem bunten Wimmelbild zu tun – darin findet die Eigentumswohnung ihren Platz neben dem Flachbildfernseher und der Familienwagen neben

der Fernreise. Vielfalt und Wahlfreiheit also anstatt Sicherheit und kalkuliertem Risiko. Was in diesem Wimmelbild das wichtigere Element und was nur schmückendes Beiwerk ist?

Petra Müller enthält sich einer solchen Wertung. Es ist nicht an ihr, die Lebensphase und Motive ihrer Kunden zu beurteilen. Jedem ist etwas anderes wichtig und das findet sie auch in Ordnung. Sie hat eine reflektierte Sicht auf die Dinge, ist sich der Hintergründe und gesellschaftlichen Trends wohl bewusst. Es macht Spaß, ihr zuzuhören. Aber sie hat auch Bedenken. Dass Kredite nicht mehr reines Bankgeschäft sind, sieht sie auch als Gefahr für den Kunden. Frau Müller spricht hier aus Erfahrung. Das Thema Umschuldung ist wie der Kredit selbst längst zum Alltagsgeschäft geworden. Vielen Kunden fällt es schwer, bei den vielen Optionen den Überblick über die eigenen Finanzen zu behalten. Eine Umschuldung kann in solchen Fällen wieder finanzielles Oberwasser ermöglichen. Petra Müller lächelt wissend und berichtet von einem Fall, bei dem eine solche Umschuldung noch viel mehr ermöglichte.

Aktuell geht es bei vielen Finanzierungen darum, Ratenbelastungen zusammenzufassen, zu strecken und wieder tragbar zu machen – und den Kunden sicherlich auch vor einer Überschuldung zu schützen.

Der junge Mann Ende zwanzig war bereits ein bekanntes Gesicht in der Geschäftsstelle von Petra Müller. Er hatte seinen hohen Lebensstandard bereits einige Male mithilfe der Sparkasse über einen Kredit unterstützt. Damit ist er kein Einzelfall. Die Industrie ist stark in Korbach. Junge Menschen – traditionell vor allem junge Männer aus dem Handwerk – sind durch eine Kombination aus gutem Gehalt und geringen Lebenshaltungskosten mit relativ großem finanziellen Freiraum gesegnet. Der Kunde investierte in seinen Lifestyle. Elektronik war ein wichtiger Faktor, aber immer wieder auch die Einrichtung seiner Wohnung. Und er hat gelebt. An den Wochenenden wurde gefeiert – in Frankfurt, Hamburg oder Berlin, in den großen Clubs –, und das, ohne den Euro zweimal umzudrehen. Ein kostspieliger Lebensstil, den er über Kredite finanzierte, wobei er bei Fremdbanken sein finanzielles Volumen wenn nötig noch aufstockte.

Experten sprechen gerne von „Schocks“, wenn unvorhergesehene Ereignisse eintreten und die finanzielle Situation völlig durcheinanderbringen. So wurde bei Frau Müllers Kunden buchstäblich die „Heimatbasis“ erschüttert: Seine mit so viel Leidenschaft ausgestattete Wohnung sollte verkauft werden. Ein Auszug kam für den jungen Mann nicht in Frage, zumal die Besitzerin großes Interesse daran hatte, die Wohnung direkt an ihn zu verkaufen. Ein günstiges Angebot lag ihm vor, aber die finanziellen Mittel fehlten, zumal die Ratenbelastung durch diverse Kredite bereits drückend wurde. Der Kunde entschied sich, erneut mithilfe der Sparkasse sein finanzielles Budget an seine Situation anzupassen. Allerdings kollidierten dieses Mal seine Anpassungspläne mit denen von Frau Müller. Auch sie konnte die Ratenbelastung sehen und wusste, dass die Finanzen des Kunden eine weitere Kapitaldienstleistung dieser Größenordnung nicht mehr verkraften würden.

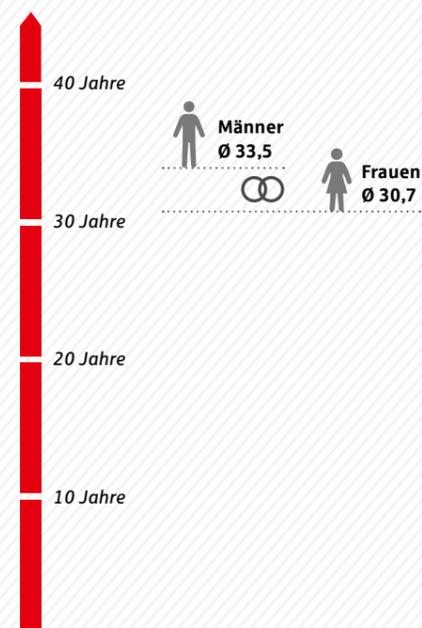


Da müssen wir unserer Verantwortung dem Kunden gegenüber nachkommen – so gerne wir auch helfen würden.



Was ist uns wichtig im Leben?

Das ist nicht nur von Mensch zu Mensch, sondern auch von Lebensphase zu Lebensphase oft ganz unterschiedlich. Sind wir auf der Suche nach Abenteuer und neuen Erfahrungen oder sehnen wir uns nach Konstanten und einem strukturierten Alltag? Unser Körper ist mit Anfang zwanzig noch längst nicht ausgewachsen. Der präfrontale Kortex etwa ist im Gehirn zuständig für soziale Entscheidungsprozesse und die Ich-Entwicklung – und erst Mitte der Zwanziger voll ausgebildet. Der Umbau der Gehirnstrukturen geht aber auch danach noch weiter. Die Bedürfnisse, die wir in bestimmten Zeiten entwickeln, definieren sich zudem durch unsere Sozialisation. Heute ereignen sich in der Zeit zwischen 20 und 30 völlig andere Dinge als noch vor einigen Jahrzehnten. Themen wie Hochzeit und Familiengründung haben sich nach hinten verschoben. Das durchschnittliche Heiratsalter der Deutschen liegt heute bei 33,5 Jahren für Männer und bei 30,7 Jahren für Frauen.



Kurzer Kick vs. neue Perspektiven

Die Zeit als junger Erwachsener lebt oft von kurzfristigen Höhepunkten und Abenteuern. Mit den Dreißigern gewinnen viele Lebensbereiche an Komplexität. Viele grundlegende Entscheidungen stehen gleichzeitig an: Beruf, Beziehung, Familie. Diese „Kompression“ kann einen echten Stressfaktor darstellen, der die Orientierung in dieser Zeit erschwert. Statussymbole werden dabei als Bedingungen für das eigene Glück oft überschätzt. Gleichzeitig beginnt ein erstes Reflektieren des Vergangenen. Es werden erste Korrekturen des bisher Gelebten vorgenommen und Weichen neu gestellt.



Längst sind Kreditbelastungen und Umschuldung bei jungen Erwachsenen zu Routinethemen geworden. Das liegt aber nicht nur an zu vielen Finanzierungen. Auch verschiedene Generationen und Lebensphasen spielen eine Rolle.

„why“



Sag mir, wann du geboren bist ...

Die lebensphasenbedingten Bedürfnisse werden von einem weiteren Faktor beeinflusst: unserem Geburtsjahr. Tatsächlich zeichnen sich verschiedene Generationen durch unterschiedliche Verhaltensweisen in variablen Zeiträumen aus. Die Generation der jetzt 30-Jährigen wird allgemein als Generation Y („why“) bezeichnet. Sie ist groß geworden mit der Notwendigkeit, sich um sich selbst zu kümmern. Ein Überangebot an Möglichkeiten und ein Minimum an Konstanten hat die Ypsiloner zu echten Selbstverwirklichern gemacht. Sie stellen hohe Ansprüche an sich und andere und wollen ihr Leben aktiv selbst gestalten. Sie machen wenig Kompromisse und wissen, was sie wollen – meistens jedenfalls.

Kredite sind Alltag, nicht aber der Umgang mit dem Geld

Neben den Bedürfnissen verändert sich durch die Generationen auch der Umgang mit Geld und die Einstellung gegenüber Krediten. Kennzeichnend für die jüngeren Generationen scheint vor allem, dass sie in der Tendenz ein unausgewogenes Verhältnis zwischen beiden pflegen. 15,4 Prozent oder 1,75 Millionen Menschen unter 30 sind überschuldet. Das sind fast doppelt so viele wie noch 2004. Bei den unter 20-Jährigen hat sich die Zahl sogar mehr als verdreifacht. Bereits 2014 wurde in Baden-Württemberg ein neues Schulfach getestet: Wirtschaft, Berufs- und Studienorientierung. Das Ziel ist laut Landesinstitut für Schulentwicklung die „Stärkung von Mündigkeit“ der Jugend. Schon 2012 hat die Dieter von Holtzbrinck Stiftung die Initiative „Wirtschaft Verstehen Lernen“ ins Leben gerufen. Sie soll Jugendlichen ein solides Grundwissen über Wirtschaft vermitteln und sie besser auf ihre Rolle als Verbraucher, Konsumenten, Geldanleger sowie Kredit- oder Versicherungsnehmer vorbereiten.



Er war zuerst nicht begeistert, ist aber dann doch zum Gespräch gekommen.

Den Wunsch des Kunden, die geliebte Wohnung zu kaufen, konnte Petra Müller nur zu gut verstehen. Abgelehnt wurde der entsprechende Kreditantrag trotzdem. Verärgert brach der junge Mann den Kontakt ab. Und doch – der „Schock“ ging nicht spurlos an ihm vorbei. Er begann tatsächlich, neu über seine Lage nachzudenken.

Auch Frau Müller ließ die Situation des Kunden nicht los. Sie lud ihn erneut zum Gespräch ein – in der Hoffnung, ihn zu einer anderen Lösung zu bewegen. Und tatsächlich, der Kunde kam und war bereit, seine Finanzen neu zu sortieren.

Frau Müller schlug ihm eine Umschuldung vor: Sie fasste die vielen laufenden Kredite in einem S-Privatkredit zusammen und erreichte dadurch eine massive Ratensparnis von 400 Euro im Monat. Endlich hatte der Kunde so finanziell wieder Oberwasser. Durch die kurze Bearbeitungszeit geriet der Wohnungskauf des Kunden binnen 24 Stunden plötzlich in Sichtweite. Zusammen mit der eingesparten monatlichen Miete hatte er nun tatsächlich die Möglichkeit, die Wohnung zu finanzieren und dauerhaft darin zu wohnen.

Es ging ihm in erster Linie darum, mit der Finanzierung der Wohnung und der Regelung seiner finanziellen Belastung erst mal in ruhigeres Fahrwasser zu kommen.



Viele schaffen den Absprung, manche aber eben auch nicht.



Frau Müllers Erleichterung war gleich eine doppelte – der Kunde konnte sich seinen Wunsch nach der eigenen Wohnung guten Gewissens erfüllen und hatte gleichzeitig seine finanziellen Gewohnheiten infrage gestellt. Welche Bedürfnisse uns in welcher Lebensphase besonders wichtig sind, ist ganz unterschiedlich und auch das Alter ist kein direkter Anhaltspunkt dafür. Frau Müllers Kunde hatte jedenfalls mit der zunehmenden Ratenbelastung begonnen, seinen Lebensstil als eine Belastung zu empfinden. Der „Schock“, dass seine Wohnung verkauft werden sollte, löste schließlich einen Perspektivwechsel aus. Der junge Mann stellte fest, dass sich seine Prioritäten zu verschieben begonnen hatten. Die finanzielle Entscheidung, die er traf, als er das Gesprächsangebot von Frau Müller annahm, war bereits eine Konsequenz aus diesem Perspektivwechsel. Er sehnte sich danach, im Leben anzukommen – und die eigene Wohnung war nun der erste Schritt hin zu diesem neuen Ziel.

Er hat sicherlich das erste Mal in etwas investiert, das einen bleibenden Wert für ihn darstellt.

Petra Müller stellt seitdem fest, dass sich die Kontobewegungen ihres Kunden „normalisiert“ haben. Er kommt gut zurecht. Er hat den Absprung geschafft. Sie ist froh, dass sie mit ihm zusammen für diese Wohnung gekämpft hat, die bei ihm so symbolträchtig für den Beginn einer neuen Lebensphase steht.



Mehr von Frau Müller?

www.s-kreditpartner.de/34497



Frau Fromm

Herr Erdil



Frau Müller



Am Ende dieser ersten Ausgabe haben wir unsere Protagonisten noch einmal vor uns: Frau Fromm aus Finnentrop, Herrn Erdil aus Berlin und Frau Müller aus Korbach. Sie sind die Gesichter von [eska:'pe:] 2016. Im nächsten Jahr warten neue Geschichten auf uns. Wenn Sie auch eine zu erzählen haben, sprechen Sie einfach Ihren SKP-Gebietsleiter an. Wir freuen uns schon auf mehr Beraterstories – in [eska:'pe:] 2017.

Herausgeber

S-Kreditpartner GmbH
Prinzregentenstraße 25
10715 Berlin
E-Mail info@s-kreditpartner.de
www.s-kreditpartner.de

Postanschrift

S-Kreditpartner GmbH
Postfach 11 05 48
10835 Berlin

Konzeption und Gestaltung

wirDesign Berlin Braunschweig

Fotografie

Franz Bischof – Storys
Michael Jungblut – Interview

Druck

Ruksaldruck GmbH + Co. KG

Den Lagebericht 2015 finden Sie
im Bundesanzeiger.

Quint- essenz 2015

Geschäftliche Entwicklung der S-Kreditpartner GmbH

Das Geschäftsjahr 2015 von S-Kreditpartner (SKP) war von der guten konjunkturellen Lage sowie von dem weiterhin sehr niedrigen Zinsniveau in Deutschland geprägt. Die SKP profitierte von niedrigen Risikokosten aufgrund der erneuten Reduktion der Erwerbslosenquote als Folge der guten Wirtschaftssituation.

Der Wettbewerb im Konsumentenkreditgeschäft wurde 2015 durch Mitbewerber mit unvermindertem Einsatz aufrechterhalten. Insbesondere Direktbanken und Ableger ausländischer Banken konkurrieren mit den Sparkassen um deren Kunden. Die SKP hat 2015 ihre strategische Ausrichtung als Ratenkreditspezialist der Sparkassen-Finanzgruppe dennoch konsequent weiterverfolgt und konnte erwartungsgemäß erneut deutlich stärker wachsen als der Markt.

Die SKP erreichte ein Jahresergebnis vor Steuern in Höhe von 51 Mio. Euro und konnte es somit im Vorjahresvergleich um 41,9 % steigern. Mit diesem Ergebnis hat die SKP sich erneut als ertragsstarker Verbundpartner in der Sparkassen-Finanzgruppe erwiesen.

Wie prognostiziert hat die SKP in 2015 einen weiteren Ausbau der Kooperationsbeziehungen im Geschäft mit den Sparkassen erreichen können. Das hat maßgeblich zu einer deutlichen Steigerung des Neugeschäfts mit den Sparkassen um über 11,3 % im Vorjahresvergleich beigetragen.

Die Cost-Income-Ratio blieb mit 40,4 % gegenüber dem Vorjahr nahezu unverändert. Die Eigenkapitalrentabilität konnte gegenüber dem Vorjahr von 10,2 % auf 13,8 % deutlich gesteigert werden.

Kennzahlen auf einen Blick

Anzahl Partnersparkassen	287
davon Vollkooperationen (S-Privatkredit und S-Autokredit)	122
Anzahl Partner im Autohandel	958
Neugeschäftsvolumen in Mio. EUR	2.103
Bestandsvolumen in Mio. EUR	4.185
Vergütung an Sparkassen in Mio. EUR ¹	108,6
Operatives Ergebnis in Mio. EUR	51
Mitarbeiter	238

¹ Enthält Provisionen, Boni, Marketingkostenzuschüsse.



Bestandsentwicklung

Bestandsentwicklung Endkundenfinanzierungen in Mio. EUR

2012	2.807
2013	3.067
2014	3.372
2015	3.642



Die SKP hat das Bestandsvolumen im Bereich der Endkundenfinanzierungen (ohne die Händlereinkaufsfinanzierung) im Vorjahresvergleich um 8 % auf 3.642 Mio. Euro gesteigert und ist damit deutlich stärker gewachsen als der Gesamtmarkt für Ratenkredite.



Das Geschäft mit kooperierenden Sparkassen umfasste 3.172 Mio. Euro und stellte mit 87 % den größten Anteil am Gesamtbestand der Endkundenfinanzierungen der SKP dar.

Bestand

in TEUR	31.12.2015	31.12.2014
Endkundenfinanzierungen	3.641.779	3.371.879
davon Sparkassen ¹	3.171.652	2.862.989
davon Auto- und Caravanhandel	470.127	508.890

¹ Beinhaltet auch die übernommenen Bestände der readybank ag (109 Mio. EUR).

Neugeschäftsentwicklung

Neugeschäftsvolumen Endkundenfinanzierungen in Mio. EUR

2012	1.528
2013	1.686
2014	1.936
2015	2.103

Im Berichtszeitraum konnte ein Neugeschäftsvolumen mit Endkunden von 2.103 Mio. Euro erzielt werden.

Mit den Partnersparkassen wurde ein Neugeschäft von 1.932 Mio. Euro realisiert. Gegenüber dem Vorjahr konnte das Neugeschäftsvolumen um 11,3 % erneut deutlich gesteigert werden.

Zum Anstieg des Neugeschäfts haben neben dem zusätzlichen Vertrieb durch neue Kooperationspartner die kontinuierlichen Unterstützungsleistungen der SKP für Sparkassen beim Kampagnenmanagement und bei der Verkaufsförderung wesentlich beigetragen.

Über die Kooperationspartner im Auto- und Caravanhandel wurde im Berichtszeitraum ein Neugeschäft mit Endkunden in Höhe von 171 Mio. Euro realisiert, welches damit 14,5 % unter Vorjahresniveau liegt.

Neugeschäft

in TEUR	31.12.2015	31.12.2014
Endkundenfinanzierungen	2.102.646	1.935.505
davon Sparkassen	1.931.844	1.735.669
davon Auto- und Caravanhandel	170.802	199.836

2016



Das Neugeschäft mit Endkunden ist im ersten Quartal 2016 im Vergleich zum Vorjahr um 35 Mio. Euro auf 587 Mio. Euro gestiegen. Das ist eine Steigerung von 7 %.

Entwicklung Kooperationspartner

Anteil der SKP-Vollkooperationspartner an allen Sparkassen in Deutschland in %

2012	23,2
2013	25,6
2014	27,1
2015	29,3



Neben den Volumens- und Ertragsindikatoren werden die Anzahl der Vollkooperationssparkassen und die damit verbundene Einwohnerabdeckung als wichtige nicht finanzielle Leistungsindikatoren der SKP betrachtet.

Per 31. Dezember 2015 haben 29,3 % aller Sparkassen in Deutschland neben dem S-Autokredit auch den S-Privatkredit der SKP vermittelt („Vollkooperationssparkassen“). Die Anzahl der Vollkooperationspartner lag zu diesem Zeitpunkt bei 122 Sparkassen.

Übersicht über Kooperationen¹ per 31. Dezember

	Anzahl 2015	Anzahl 2014
Sparkassen	287	289
darunter Vollkooperationssparkassen	122	113
Händler	958	1.052
Gesamt	1.245	1.341

¹ Mindestens ein Neugeschäft inklusive provisionsfähiger POS-Autofinanzierungen im Betrachtungszeitraum.

2016



Sechs neue Sparkassen konnte die SKP bereits im ersten Halbjahr 2016 als Vollkooperationssparkassen gewinnen.

Personal

Mitarbeiterentwicklung

2012	170
2013	198
2014	221
2015	238

Per 31. Dezember 2015 beschäftigte die SKP insgesamt 238 Mitarbeiter (inklusive Geschäftsführung). Das bedeutet einen Anstieg um 17 Mitarbeiter gegenüber dem Vorjahr. Die SKP trägt mit dem planmäßigen Ausbau der Mitarbeiterkapazitäten der erfolgreichen Entwicklung des Geschäftsmodells Rechnung. Der Ausbau betraf etwa zur Hälfte den Vertrieb sowie – infolge der Übernahme von bisher an die Landesbank Berlin AG ausgelagerten Tätigkeiten – das Corporate Center.

Der Sitz der Zentrale der SKP befindet sich in Berlin. Dort waren zum Stichtag 31. Dezember 2015 58 Mitarbeiter beschäftigt. 63 Mitarbeiter sind derzeit an einem weiteren Standort in Berlin mit Marktfolgetätigkeiten betraut. Im Kompetenzcenter Händlereinkaufsfinanzierung am Standort in Bad Homburg vor der Höhe sind 30 Mitarbeiter beschäftigt. Die weiteren 87 Mitarbeiter sind bundesweit im vertrieblichen Außendienst beschäftigt. Die Anzahl der Mitarbeiter wird entsprechend dem geplanten Ausbau der Geschäftsaktivitäten auch in 2016 weiter wachsen.

2016

Im ersten Halbjahr 2016 konnte die SKP bereits 15 neue Mitarbeiter für sich gewinnen.



Strategische Maßnahmen

Die SKP wird unter Nutzung der aufgeführten Chancen die Integration in die Sparkassen-Finanzgruppe weiter intensivieren, um ihre Position als Ratenkreditspezialist der Gruppe weiter zu festigen.

Die wirtschaftliche Entwicklung der SKP soll durch die folgenden strategischen Maßnahmen weiter vorangetrieben werden:

- Das Leistungsangebot im Onlinegeschäft der Sparkassen wird gestärkt. Im Jahr 2016 wird mit dem S Kredit-per-Klick eine eigenständige Produktmarke im Onlinegeschäft zum Einsatz kommen.
- Im Rahmen der Intensivierung der Unterstützungsleistungen für die Partnersparkassen ist ein weiterer deutlicher Ausbau der Dialogmarketing-Maßnahmen sowie die weitere Optimierung des Kampagnenmanagements geplant.
- Die Risikomesssysteme werden insbesondere durch Herstellung der IRBA-Fähigkeit weiterentwickelt. Dazu werden die relevanten Risikomanagement-Verfahren der SKP in 2017 auf die IRBA-Einführung vorbereitet.

Zusammensetzung der Organe

Der Geschäftsführung gehörten im Berichtsjahr an:

Heinz-Günter Scheer

Geschäftsführer Marktfolge und Steuerung

Jan Welsch

Geschäftsführer Markt

Auf die Angabe der Geschäftsführerbezüge wurde gemäß § 286 Abs. 4 HGB verzichtet.

Der Aufsichtsrat der Gesellschaft setzte sich aus folgenden Mitgliedern zusammen:

Dr. Johannes Evers

Vorsitzender

Vorsitzender des Vorstands

der Landesbank Berlin AG/Berliner Sparkasse

Kai Ostermann

Stellvertretender Vorsitzender

Vorsitzender des Vorstands der Deutsche Leasing AG

Volker Alt

Mitglied des Vorstands (Marktfolge/Risikocontrolling/

Organisations- und Produktivitätsmanagement)

der Landesbank Berlin AG/Berliner Sparkasse

Reinhard Faulstich

Vorsitzender des Vorstands

der Sparkasse Bad Hersfeld-Rotenburg

Thomas Fürst

Mitglied des Vorstands (Geschäftsfeld Privatkunden)

von Die Sparkasse Bremen AG

Friedrich Jüngling

Mitglied des Vorstands (Ressort Risikomanagement)
der Deutsche Leasing AG

Dr. Michael Schulte

Vorsitzender des Vorstands
der Sparkasse Vest Recklinghausen

Tanja Müller-Ziegler

Seit 15. Januar 2015

Mitglied des Vorstands (Geschäftsfeld Private Kunden)
der Landesbank Berlin AG/Berliner Sparkasse

Rainer Weis

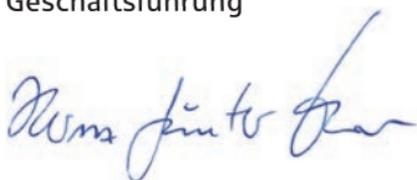
Mitglied des Vorstands
(Geschäftsfelder Fleet/Sparkassen und Mittelstand)
der Deutsche Leasing AG

Mandate in Aufsichtsräten und anderen Kontrollgremien

Mandate von Mitgliedern der Geschäftsführung der SKP in Aufsichtsräten und anderen Kontrollgremien (§§ 285 Nr. 10, 340a Abs. 4 Nr. 1 HGB) und von Mitarbeitern der SKP in gesetzlich zu bildenden Aufsichtsgremien von großen Kapitalgesellschaften (§ 340a Abs. 4 Nr. 1 HGB) bestanden im laufenden Geschäftsjahr nicht.

Berlin, im Juni 2016

S-Kreditpartner GmbH
Geschäftsführung



Heinz-Günter Scheer



Jan Welsch

Mitglieder des Aufsichtsrats



Friedrich Jüngling, Kai Ostermann, Rainer Weis
(Deutsche Leasing AG)



Volker Alt, Dr. Johannes Evers, Tanja Müller-Ziegler¹
(Landesbank Berlin AG / Berliner Sparkasse)



Reinhard Faulstich (Sparkasse Bad Hersfeld-Rotenburg),
Thomas Füst (Die Sparkasse Bremen AG),
Dr. Michael Schulte (Sparkasse Vest Recklinghausen)

¹ Seit 15. Januar 2015.

Herausgeber

S-Kreditpartner GmbH
Prinzregentenstraße 25
10715 Berlin
E-Mail info@s-kreditpartner.de
www.s-kreditpartner.de

Postanschrift

S-Kreditpartner GmbH
Postfach 11 05 48
10835 Berlin

Konzeption und Gestaltung

wirDesign Berlin Braunschweig

Fotografie Geschäftsführung

Michael Jungblut

Druck

Ruksaldruck GmbH + Co. KG

Den vollständigen Lagebericht finden
Sie im Bundesanzeiger.