



Keynote „Digitalisierung in der Sparkassen-Finanzgruppe“

Strategiewerkstatt NRW: Digitalisierung der Verwaltung

Stefan G. Reuß, Geschäftsführender Präsident SGVHT, 8. Juli 2025



Sparkassen- und Giroverband
Hessen-Thüringen

1.

Begrüßung und Einführung

2.

Digitalisierung und Kundenzufriedenheit



Spürbarer Wandel: Die meisten Kundenkontakte haben wir in den medialen Kanälen

Internet-Filiale
ca.
20 Mrd.
Zugriffe pro Jahr


72,6 %
der Kundinnen und Kunden
nutzen unser Online-Banking

15,7 Mio.
Aktive Nutzer der App Sparkasse

Rund
2 Mrd.
durchgeführte SEPA-Transaktionen
pro Jahr (ca. 10 % aller
Transaktionen im SEPA-Raum)

Fraud Quote um
50%
gesenkt
74,11 Mio. → 35,65 Mio.
(von 2022 auf 2023)

pushTAN-Verträge
17,4 Mio. (März 24)



App Sparkasse: 13 % mehr Installationen innerhalb eines Jahres



Mittelgroße Sparkasse: Alle 3 Sek. loggt sich ein Kunde ein (3 Mrd. Bilanzsumme).

April
2025

18,1 Mio.
aktive Installationen



9.800
neue Installationen pro Tag

451.000.000
Umsatzabrufe pro Monat

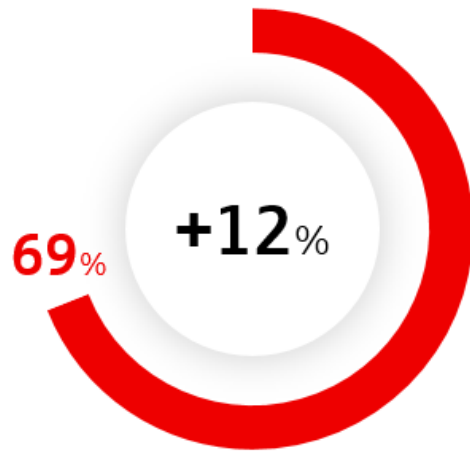
27.000.000
Überweisungen pro Monat

4.000.000
gescannte Dokumente pro Monat

2.486.000
Bewertungen in den App Store

Vorteil unserer digitalen Lösungen: Kundenzufriedenheit und Preisbereitschaft steigen

Quelle: Umfrage SOKD der Regionalverbände



**Gesamtzufriedenheit
Sparkasse**



**Zufriedenheit Preis-
Leistungsverhältnis**

Beispiel: Digitale Services
in Prozentpunkten

	Steigerung Kunden- zufriedenheit	Steigerung Zufriedenheit mit Preis/ Leistung
App Sparkasse	+8,6	+16,7
Kontowecker	+14,5	+55,6
Fotoüberweisung	+6,5	+17,9

Quelle: Kunden und Digitalisierung / SOKD 2022 | DSGVO
Gemeinschaftsprojekt: RSGV, SVSaar, SGVSH, SVRP, SGVHT, SVB, SVBW, SVWL, SVN | Methode: Mehrere Methoden | Grundgesamtheit: Kunden der Sparkasse.

3.

**Digitalisierung der Sparkassen:
Starker Verbund ist unverzichtbar**

Hoher Standardisierungsgrad als Ziel: Beispiel Internet-Filiale

Kasseler Sparkasse Online-Banking Produkte Immobilien Ihre Sparkasse Service-Center Beratung Mehr >

Neues Handy: App Sparkasse selbst wiedereinrichten

Spart Zeit. Spart Stress. Sparkasse.

Neues Handy, neues Tablet: Mit den Online-Services richten Sie Ihr Online-Banking bei Gerätewechsel in der App Sparkasse schnell und einfach selbst wieder ein.

[Mehr erfahren](#)

Digitale Souveränität: OSPlus-Finanzplattform



Wir entwickeln
**die digitale
Finanzplattform**
für einen der größten
Finanzverbände
der Welt.

komuno: Plattform für Kommunalkredite und Fördermittel



Quelle: komuno GmbH

4.

Digitale Agenda der Sparkassen

Digitale Agenda: 3 Oberziele

Ambitionsniveau der Sparkassen-Finanzgruppe



Innovation

- Gegenüber den Innovations-treibern in der Digitalisierung im Finanzdienstleistungs-markt ist die Sparkassen-Finanzgruppe typischerweise Fast Follower, gezielt auch Vorreiter.
- Gegenüber den klassischen Wettbewerbern im Bankgeschäft ist die Sparkassen-Finanzgruppe regelmäßig Vorreiter.
- Die Institute verpflichten sich auf einen digitalen Mindeststandard.



Ökonomie

Die Chancen der Digitalisierung zur Kostensenkung und Ertragssteigerung sowie zur Rationalisierung und Prozessautomation werden konsequent genutzt.



Relevanz

- Sparkassen sind für ihre Privat- und Firmenkunden der zentrale Kontaktpunkt für alle Finanzdienstleistungen.
- Sparkassen sind ein attraktiver Arbeitgeber und nutzen die Digitalisierung, um Arbeitsplätze in den Regionen zu sichern.
- Die Sparkassen-Finanz-gruppe setzt ihre digitale Kompetenz auch zum Nutzen ihrer Träger und der Öffentlichkeit ein.

Digitale Transformation: Der SGVHT hat seine Sparkassen in der Umsetzung eng begleitet

**Digitale Sparkasse
der Zukunft**

Digitalziele

**Zielbild
Digitalisierungs-
beauftragte**

**Bildungsplattform
www.s-weiter-
bilden.de**

**Go:Digital –
Praxisprogramm für
Digitalisierungsbeauftragte**

**Digitale
Mindest-
standards**

**#meine
FitnessDigital**

**Kundenbefragung
„Kunden &
Digitalisierung“**

**Beratungsangebot
Digital-Radar**

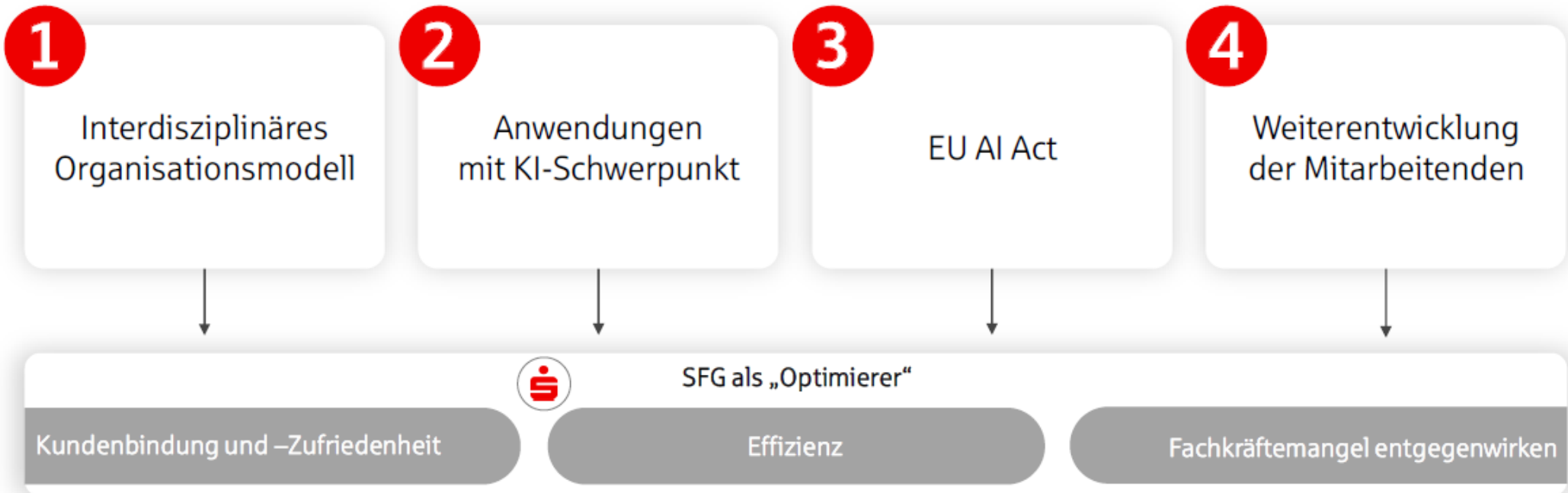
Digitale Agenda 4.0: Breite Themenpalette mit hohem Nutzen für Sparkassen



5.

Künstliche Intelligenz: Strategie der Sparkassen (KISPA)

KISPA: Drei strategische Stoßrichtungen



Zielerreichung der Geschäftsstrategie (Kundenzufriedenheit, Robuste Sparkasse, Marktrelevanz)

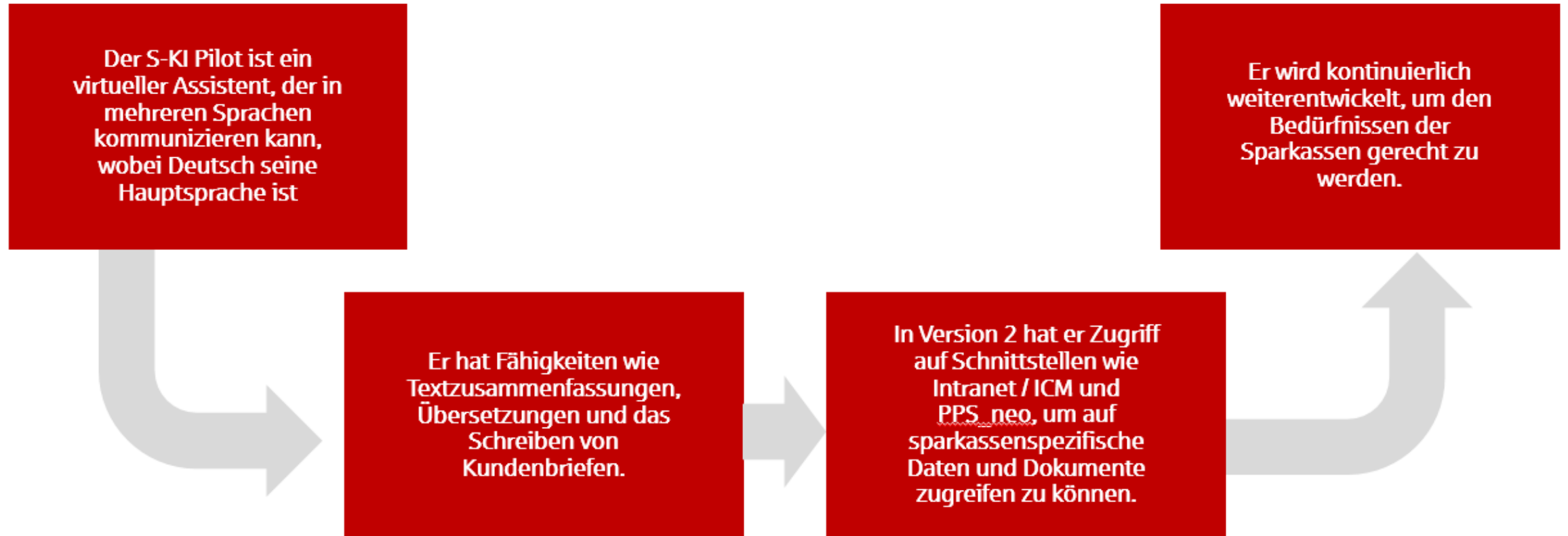
Künstliche Intelligenz als Hilfe: Unser Chatbot „Linda +“

Der neue Bot für den Kundenservice von Sparkassen, auskunftsfähig zu den wichtigsten 1.300 bankfachlichen Anliegen von Endkunden.

- Entlastung des Kunden Service Center und der Beratenden in den Geschäftsstellen / Beratungszentren
- Reduktion der Wartezeiten für die Kunden
- Seit Januar 2024 verfügbar für textbasierte Kanäle (Linda+ Chat)
- Ab Q4 2024 auch für sprachbasierte Kanäle (Linda+ Voice)
- Angebot an fallabschließenden Prozessen verfügbar



Künstliche Intelligenz als Hilfe: Das Beispiel S-KI Pilot



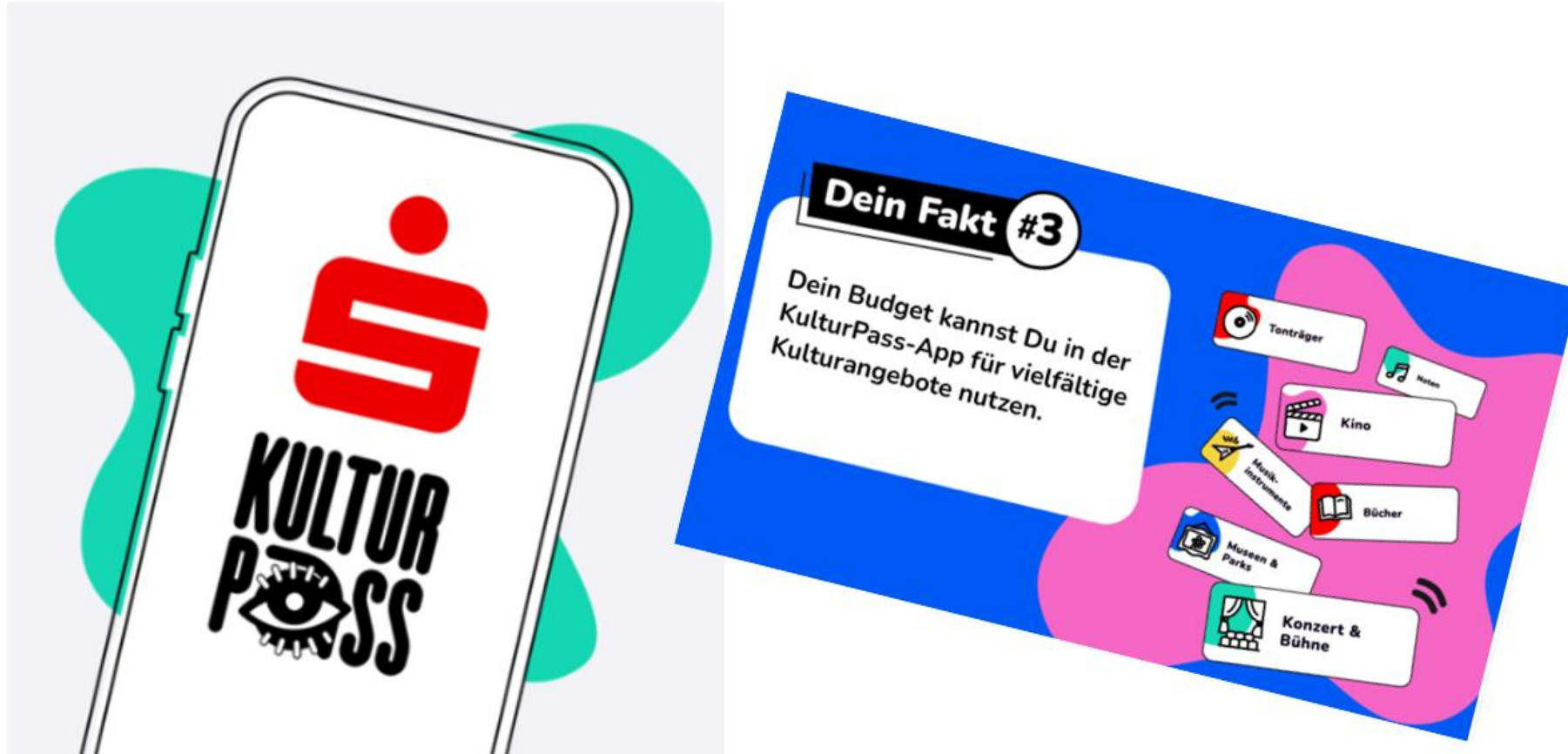
6.

Digitale Wallet-Strategie der Sparkassen

Alles in einem: Vision der eID-Wallet

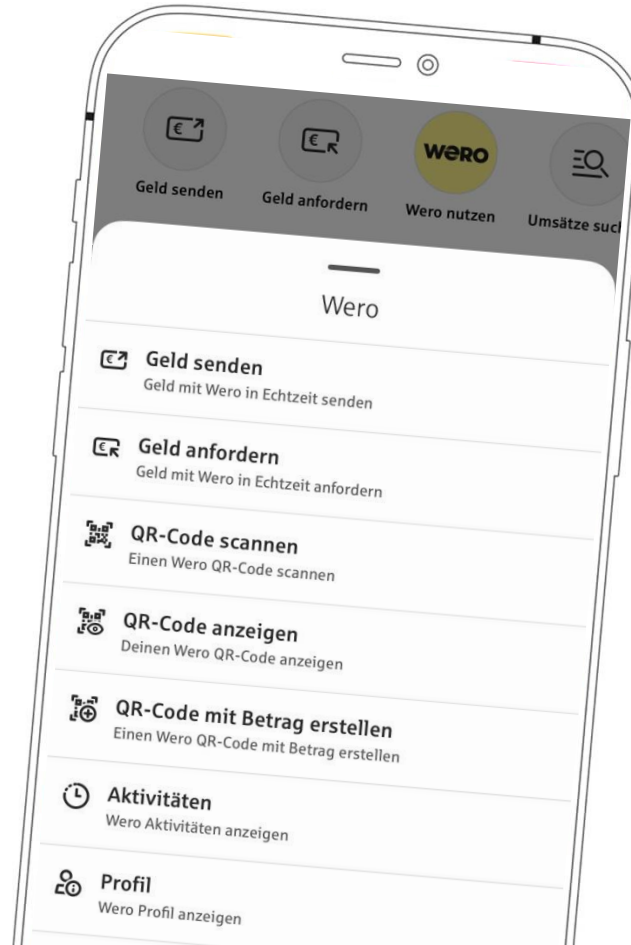


Authentifizierung über Internet-Filiale: Beispiel Kulturpass



WERO: Europäischer Bezahldienst mit Potenzial

Teilnehmende Banken





Vielen Dank!

Weil's um mehr als Geld geht.