

## **Dem Demographischen Wandel mit geeigneten Konzepten begegnen**

*Rolf Haves (Stellv. Leiter Kompetenz-Center Banksteuerung, Sparkassenverband Westfalen-Lippe, Münster)*

*Sören Bleßmann (Manager, SSC Consult, Köln)*

Nach aktuellen Prognosen des Landesbetriebs Information und Technik Nordrhein-Westfalen<sup>1</sup> (IT.NRW) wird die Einwohnerzahl im bevölkerungsreichsten Bundesland bis 2030 um 3,7% von 17,85 Millionen 2011 auf 17,19 Millionen zurückgehen. Gleichzeitig erwartet das Institut, dass es zu einer Verschiebung der Altersstruktur kommt: Der Anteil der unter 20-Jährigen schrumpft von 19,5% auf 17,1%, während der Anteil der über 65-Jährigen von 20,3% auf 26,9% steigt.

Die Struktur der Privatkunden der Sparkassen bildet gemäß ihres öffentlichen Auftrag im Wesentlichen einen Querschnitt der Bevölkerung des Geschäftsgebiets ab und lässt eine zum demographischen Allgemeintrend parallele Entwicklung erwarten. Basierend auf diesem Zusammenhang hat der Obleute-Ausschuss der westfälisch-lippischen Sparkassen (2011: 8,39 Millionen Einwohner im Geschäftsgebiet) bereits Ende des Jahres 2011 das Projekt „Demographie“ beauftragt, die Auswirkungen des demographischen Wandels auf die einzelnen Sparkassen in Westfalen-Lippe zu bewerten, deren Effekte zu quantifizieren und praxisnahe Entscheidungs- und Umsetzungshilfen zu erarbeiten, um einerseits Chancen aus dem demographischen Wandel zu nutzen und andererseits notwendige Anpassungsmaßnahmen durchzuführen.

Grundlage für die Projektarbeit, welche im Herbst 2012 abgeschlossen sein wird, bilden die Prognosen des statistischen Simulationsmodells „demosim“ der in Siegen ansässigen Firma Statmath GmbH. Die bankfachlichen Implikationen für die westfälisch-lippischen bzw. den rheinischen Sparkassen werden durch den SVWL - respektive dem sich dem Projekt angeschlossenen RSGV - und mit Unterstützung durch das Kölner Beratungsunternehmen SSC Consult analysiert und interpretiert. Die daraus abgeleiteten Handlungsfelder werden gemeinsam mit sechs westfälisch-lippischen und zwei rheinischen Projektparkassen detailliert und zu - von jeder Sparkasse gemäß ihren spezifischen demographischen Herausforderungen - individuell umsetzbaren Maßnahmen weiterentwickelt.

Die bisher erarbeiteten Projektergebnisse unterstreichen unter anderem das Erfordernis einer auf die sich verändernde Kundenstruktur adjustierte Zielgruppenfokussierung, in der zum einen die durch sich verstärkende Passivlastigkeit herbeigeführte veränderte Produktnutzung berücksichtigt, sowie andererseits auch die sich zukünftig noch stärker etablierende Nutzung digitaler Kanäle wie z.B. Online oder Mobile durch den Kunden reflektiert werden sollen. Aufgrund der weiterhin konstant niedrig erwarteten Geburtenraten sowie sich verstärkenden Abwanderungstendenzen aus ländlichen in urbane Gebiete stehen insbesondere die Gewinnung von Nachwuchskunden im Jugendmarktsegment sowie die Bindung der „Young Professionals“ im Geschäftsgebiet im Vordergrund.

Die erwartete Bevölkerungsentwicklung hat jedoch nicht nur auf Kundenseite erhebliche Auswirkungen für die Sparkassen. Auch interne Personalkapazitäten gilt es zukünftig zu sichern, gut ausgebildete Nachwuchsberater frühzeitig zu identifizieren und für die Sparkasse zu gewinnen. Dabei werden Qualifikationen zur Gewährleistung einer individualisierten Betreuung ausgewählter Kundengruppen und die Bereitschaft, eine flexible Beratung anzubieten, an Bedeutung gewinnen, um das vom Kunden gewohnt hohe Betreuungsniveau auch künftig angesichts eines sich um die relevanten Kundengruppen intensivierenden Wettbewerbs gewährleisten zu können.

*1 [Quelle: [http://www.it.nrw.de/presse/pressemitteilungen/2012/pres\\_112\\_12.html](http://www.it.nrw.de/presse/pressemitteilungen/2012/pres_112_12.html)]*