

## **Geschäftsjahr 2024: Kundenzufriedenheit auf höchstem Niveau**

Nord-Ostsee Sparkasse investiert in die Zukunft

**Flensburg, 31.01.2025** – Nospa-Kunden sind zufriedene Kunden. Das ist das Ergebnis der Onlinebefragung 2024\* bei der 96% der Befragten die Arbeit der Sparkasse mit „gut“ bis „ausgezeichnet“ bewertet haben. 89% bestätigten zudem, dass sie auch in Zukunft auf die Nord-Ostsee Sparkasse als ihre Finanzpartnerin setzen möchten. Grund für dieses gute Ergebnis ist laut der Befragung die individuelle und hochqualitative Beratung. Hier hat die Sparkasse auch im vergangenen Jahr investiert. So haben sich beispielsweise die Mitarbeiter im Firmenkundengeschäft als „geprüfte Berater Sustainable Finance“ zertifizieren lassen, um regionale Unternehmen bei der nachhaltigen Transformation zu begleiten. Der Vorsitzende des Vorstandes der Nord-Ostsee Sparkasse, Thomas Menke, erklärt: „Immer komplexer werdende Kundenbedarfe erfordern eine zunehmende Spezialisierung der Mitarbeitenden. Ihre kontinuierliche Schulung und Weiterqualifikation ist Voraussetzung, um unsere Kunden zufrieden zu stellen und damit als Sparkasse erfolgreich zu bleiben“.

### **Kundenzufriedenheit als Messgröße des Geschäftserfolgs**

Die hohe Kundenzufriedenheit zeigt sich in den Geschäftszahlen der Nord-Ostsee Sparkasse für das Jahr 2024. Trotz der Herausforderungen eines inflationären Umfelds, geopolitischer Spannungen und einer unsicheren Konjunktur steht sie stabil im Markt. Die Einlagen stiegen aufgrund der allgemeinen Zurückhaltung und eines attraktiven Festzinsangebots im Sommer leicht um knapp ein Prozent auf 5,7 Mrd. Euro. Im Kreditgeschäft hat sich die eingetrübte Investitionsbereitschaft bemerkbar gemacht. Das Kreditvolumen sank um 3% auf 5,5 Mrd. Euro. Dafür wuchs die Zahl der Girokonten weiter auf 226.400 (+1,3%). Ursächlich sind unter anderem das beständige breite Filialnetz (40 Filialen) mit einem umfassenden Dienstleistungsangebot sowie die sichergestellte Bargeldinfrastruktur an insgesamt 89 Standorten.

Der Jahresüberschuss der Nord-Ostsee Sparkasse liegt nach auskömmlicher Risikovorsorge bei 12,5 Mio. Euro und bewegt sich damit auf Vorjahresniveau, ebenso wie die Bilanzsumme mit 7,9 Mrd. Euro.

(\*3.722 Befragte, anonyme Sparkassen-Onlinekundenumfrage August/September 2024)

Das gute Ergebnis nutzt die Nord-Ostsee Sparkasse für Investitionen in den Geschäftsbetrieb und die Stärkung des Eigenkapitals. Thomas Menke: „Unsere wirtschaftliche Stärke ist der Garant für Stabilität und Verlässlichkeit in einer Zeit, die weiterhin von großer Unsicherheit geprägt ist. Als Nospa wollen wir in diesem herausfordernden Umfeld auch in Zukunft der stabile Anker für die Menschen in der Region sein.“ Thomas Menke nennt drei wesentliche Herausforderungen, vor denen die Sparkasse in den kommenden Jahren steht und für die in 2024 bereits Weichenstellungen erfolgt sind:

### **1. Begleitung der nachhaltigen Transformation der regionalen Wirtschaft**

Die nachhaltige Transformation ist das größte privatwirtschaftliche Investitionsvorhaben unserer Dekade. Als eine der ersten Sparkassen in Deutschland hat die Nospa seit 2024 ein spezielles Kreditangebot für Unternehmen zur Finanzierung nachhaltiger Investitionen. Über den Sparkassen-ESG-Score werden Nachhaltigkeitschancen und Risiken bei Unternehmen identifiziert. Bei vielen Unternehmenskunden besteht hier ein erheblicher Beratungsbedarf.

### **2. Ausbau des digitalen Angebots**

Die Nachfrage nach digitalen Bankprodukten steigt kontinuierlich. Das zeigt schon allein ein Blick auf die Nutzung einfacher Finanzangebote: Die Zahl der Onlinebanking-Kunden ist in 2024 um 3,5% auf rund 190.000 gewachsen. Gleichzeitig sanken die Zahl der gedruckten Kontoauszüge (-6,4%) und Abhebungen an Geldautomaten (-5,3%). Aber auch immer komplexere Themenfelder wie Versicherungen, Kredite und Altersvorsorge werden mittlerweile außerhalb der Filiale abgeschlossen. Dieses sogenannte Multikanalangebot wurde 2024 insbesondere im Firmenkundengeschäft ausgebaut. So beraten die Mitarbeiter der Nospa im digitalen BusinessCenter in Schleswig Geschäftskunden ganzheitlich sowohl in privaten als auch geschäftlichen Anliegen.

### **3. Investitionen in Mitarbeitende und Filialnetz**

Die Erarbeitung zukunftsgerichteter Jobprofile und die genannte passende Weiterqualifizierung der 818 Mitarbeiter sind zentrale Elemente, um die Kundenansprüche auch in Zukunft zu erfüllen. Ergänzend sollen die Standorte der Nord-Ostsee Sparkasse in der Region gesichert werden. Über einen Infrastruktur-Ausschuss ermittelt sie seit 2024 den Finanzbedarf für die energetische Sanierung. Sie rechnet mit einem hohen zweistelligen Millionenbetrag, der investiert werden muss.

### **Blick ins Nospa Zukunftspanorama**

Diese und alle weiteren Ansprüche, die die Nord-Ostsee Sparkasse an sich hat, um ihre Kunden auch in Zukunft zufrieden zu stellen, hat sie auf ihrer Website zusammengefasst. Unter **[www.nospa-zukunftspanorama.de](http://www.nospa-zukunftspanorama.de)** sind die wesentlichen Ziele für die kommenden Jahre bildhaft und interaktiv übersetzt.