

## **Pressemitteilung**

18. Dezember 2020

### **Sparkasse Heidelberg baut ihr Serviceangebot um**

#### **Das Angebot wird mobiler und flexibler**

Im Frühjahr 2021 wird die Sparkasse Heidelberg auch mit einer mobilen Filiale die Bargeldversorgung, klassische Serviceleistungen und einfache Beratungsangebote anbieten. Täglich wird ein „Sparkassenbus“ in unserem Geschäftsgebiet diverse Standorte anfahren. Damit kann die Sparkasse Heidelberg insbesondere älteren und nicht mobilen Kundinnen und Kunden bzw. denen, die weniger technikaffin sind, eine Versorgung mit Bankdienstleistungen anbieten.

Geändertes Nutzungsverhalten unserer Kundinnen und Kunden haben Anpassungen erforderlich gemacht. Der persönliche Besuch von Filialen nimmt zunehmend ab und Bankgeschäfte werden digital ausgeführt. Dazu zählen insbesondere einfache Serviceleistungen wie die Ausführung von Überweisungen oder auch die Auszahlung von Bargeld. Rainer Arens, Vorstandsvorsitzender der Sparkasse Heidelberg, erklärt: „Wir haben analysiert, wie oft und für welchen Anlass unsere Kundinnen und Kunden unsere Filialen nutzen. Der Rückgang der Frequenzen im stationären Vertrieb ist deutlich spürbar. Wir erkennen die Fortsetzung eines langfristigen Trends. Im Umkehrschluss nehmen unsere Dienstleistungen am Telefon sowie in der Internet-Filiale deutlich zu.“

Bis Ende April 2021 wird die Filialstruktur der Sparkasse Heidelberg angepasst. Zehn Filialen werden geschlossen, die Filiale Schwetzingen-Nordstadt wird am selben Standort in eine SB-Stelle umgewandelt und in Heidelberg-Emmertsgrund das Serviceangebot über SB-Geräte in einen Supermarkt verlagert. Folgende Filialen werden geschlossen: Dilsberg, Heiligkreuzsteinach, Hockenheim-Birkengrund und -Hubäcker, Horrenberg, Lobenfeld, Malsch, Mauer, Rettigheim und Wiesenbach.

Die Sparkasse Heidelberg wird dort präsent sein, wo unsere Kundinnen und Kunden uns brauchen bzw. unsere Leistungen in Anspruch nehmen. Entsprechend wurde das Kunden-Service-Center ausgebaut, in dem personelle Kapazitäten erhöht und die Bandbreite der Leistungen, die telefonisch ausführbar sind, erweitert wurden. Auch die Beratung per Telefon und Chat – und ab dem 1. April 2021 auch über Videochat - werden angeboten.

#### **Pressekontakt:**

Liane Baum  
Kommunikation

Telefon 06221 511-3255  
Telefax 06221 511-7012

Liane.Baum@sparkasse-  
heidelberg.de  
Kurfürstenanlage 10-12  
69115 Heidelberg

## **Pressemitteilung**

18. Dezember 2020

Noch deutlicher ist der Anstieg bei der Inanspruchnahme von Finanzdienstleistungen auf elektronischem Wege. Bereits 80% aller Geschäftsvorfälle werden selbstständig vom Kunden digital ausgeführt. Neben den SB-Geräten werden das Online-Banking und die Sparkassen-App, die Nr. 1 in Deutschland, am häufigsten nachgefragt bzw. genutzt. Daher werden diese Leistungen im Internet unter Einhaltung höchster Sicherheitsstandards immer weiter ausgebaut.

Mit künftig 44 Filialen verfügt die Sparkasse Heidelberg nach wie vor über ein dichtes Filialnetz - erweitert künftig um die mobile Filiale. Darüber hinaus bietet sie auch bei Bedarf einen kostenlosen in jedem Kontomodell inkludierten Bargeldbringenservice an. Ebenso besteht die Möglichkeit der Beratung beim Kunden zu Hause.

„Der persönliche Kontakt zu unseren Kundinnen und Kunden ist für uns sehr wichtig. Auch wenn sich einfache Serviceleistungen auf das Internet verlagern, setzen wir weiterhin auf unsere hohe Qualität und Kompetenz bei den Beratungen. Die Kundinnen und Kunden werden auch weiterhin ihren persönlichen Ansprechpartner behalten, denn die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden in den umliegenden Filialen eingesetzt. Wir sind überzeugt davon, dass wir mit diesem Umbau in ein zeitgemäßes Serviceangebot die Bedürfnisse unsere Kunden auch in Zukunft mit hoher Qualität erfüllen können. Nähe, Präsenz in der Fläche und die Verantwortung für die Region sind in der DNA unserer Sparkasse angelegt.“ so Arens.

---

**Pressekontakt:**

Liane Baum  
Kommunikation

Telefon 06221 511-3255  
Telefax 06221 511-7012

Liane.Baum@sparkasse-  
heidelberg.de  
Kurfürstenanlage 10-12  
69115 Heidelberg