

Pressemitteilung

21. Oktober 2016

Mehr Kundennähe - dort, wo der Kunde sie braucht!

Bei geänderten Kundenbedürfnissen investiert die Sparkasse Heidelberg weiter in optimale Beratung sowie umfassende digitale Kundenkommunikation - Schließung niedrig frequentierter Klein- und Kleinstfilialen

„Der digitale Zeitenwandel hat auch vor uns als Sparkasse Heidelberg nicht Halt gemacht“, betont Rainer Arens, stellvertretender Vorsitzender des Vorstands der Sparkasse Heidelberg und als solcher unter anderem für das Privatkundengeschäft verantwortlich. „Immer mehr Menschen nutzen digitale Kontaktwege sowie Service- und Beratungsangebote oder suchen aus unterschiedlichsten Gründen zentral gelegene Standorte auf - und das zu Lasten vieler unserer kleineren Filialen.“ Auf diese geänderten Kundenbedürfnisse müsse das Haus reagieren, um seinen Kunden weiterhin ideal gerecht werden zu können. Und er ist sich sicher: „Unsere Kundinnen und Kunden werden davon profitieren!“

„Neben kundenfreundlichen Beratungszeiten von montags bis freitags (8:00 Uhr bis 20:00 Uhr) erhöhen wir die Service- und Beratungsqualität weiter durch zusätzlich geplante Rahmenservicezeiten für die Filialen von 9:30 Uhr bis 18:00 Uhr und weiten konsequent das digitale Dienstleistungsangebot aus. Darüber hinaus sind die kompetenten Mitarbeiter des Kunden-ServiceCenters ebenfalls von montags bis freitags - 8:00 Uhr bis 20:00 -telefonisch über 06221 5110, via E-Mail oder Chat erreichbar, um alle wesentlichen Serviceaufträge eines Kunden entgegenzunehmen. Damit gehen wir bestmöglich auf die geänderten Erwartungen unserer Kunden ein“, berichtet Rainer Arens weiter. Gleichzeitig müsse man auf die geringere Nachfrage der Kunden in einzelnen Filialen durch Schließung von wenig frequentierten Klein- und Kleinstfilialen reagieren und sich auf gut besuchte Standorte mit einem dafür umfassenderen Leistungsangebot konzentrieren.

So wird die Sparkasse Heidelberg bis spätestens 1. April 2017 insgesamt zwölf Standorte in ihrem Geschäftsgebiet schließen: Heddesbach, Gaiberg, Leimen-Gauangelloch, Lobbach-Waldwimmersbach, Neckargemünd-Mückenloch, Neckargemünd-Waldhilsbach, Rauenberg-Malschenberg, Schönau-Altneudorf, Schwetzingen-Hirschacker, Schwetzingen-Oststadt, Wiesloch-Frauenweiler und Wiesloch-Schatthausen.

Unternehmenskommunikation

Harald Schuster
Telefon 06221 511-1326
Telefax 06221 511-7012

harald.schuster@sparkasse-heidelberg.de

Walter Hinzberg
Telefon 06221 511-3172
Telefax 06221 511-7018

walter.hinzberg@sparkasse-heidelberg.de

Kurfürstenanlage 10-12
69115 Heidelberg

Pressemitteilung

21. Oktober 2016

„Wir bleiben an 83 Standorten mit insgesamt 56 Filialen und 27 SB-Centern in der Region vertreten und sind nach wie vor das Kreditinstitut mit dem dichtesten Filialnetz“, versichert Arens. Eine flächendeckende Bargeldversorgung sei gesichert.

„Das persönliche Gesicht der Sparkasse bleibt, nur der Ort ändert sich“, hält er fest, denn die Kunden könnten in der ihnen am nächsten gelegenen zentraleren Filiale im Regelfall die ihnen vertrauten Beraterinnen und Berater wiederfinden. Und schließlich behalte auch jeder Mitarbeiter seinen Arbeitsplatz, weil er im Rahmen der neuen Struktur gebraucht würde.

„Wer sich als Kunde dennoch Sorgen macht, den bitten wir, Kontakt mit seinem bekannten Ansprechpartner bei uns zu suchen. Wir werden sicher gemeinsam eine Lösung finden“, kann er beruhigen.

Arens: „An einigen kleineren Standorten besuchen immer weniger Kunden ihre Wohnort-Filiale.“ Selbst bei - aufgrund der geringen Kundennachfrage - teilweise bereits drastisch reduzierten Öffnungszeiten seien die Mitarbeiter dort oft zum Nichtstun verdammt. „Da ist es nicht nur eine betriebswirtschaftliche Frage, sondern vielmehr eine Verpflichtung unseren Kunden gegenüber, Kapazitäten dort zu konzentrieren, wo sie tatsächlich nachgefragt werden.“

Rund 25 Mal pro Monat sucht im Durchschnitt ein Kunde schon heute den Kontakt zu seiner Sparkasse über PC oder Smartphone - Tendenz weiter steigend. Dem stehen gerade einmal circa zwei Besuche im Monat an den Selbstbedienungsgeräten gegenüber.

„Und dies gilt nicht nur für die Gruppe der sogenannten "digital natives", also diejenigen, die mit den digitalen Medien groß geworden sind. Gerade unsere Kunden der mittleren und älteren Generationen haben hier überdurchschnittlich aufgeholt und schätzen Komfort und Bequemlichkeit eines 'Rund um die Uhr'-Online-Angebotes“, erläutert der Vertriebsvorstand. „Der Anteil der Kunden, die neben klassischen zugleich andere Zugangswege zu ihrer Sparkasse nutzen, liegt bei nahezu 75% - als Sparkasse Heidelberg wollen und können wir uns dahinterstehenden Kundenerwartungen an ein zeitgemäßes digitales Angebot unserer Leistungen nicht entziehen. Heißt: Der Kunde sucht auch digitale Nähe, wir geben sie ihm.“

Bereits schon sehr früh wurde das Online- und Mobil-Angebot der Sparkasse Heidelberg ausgebaut. Die rasante Entwicklung auf diesem Gebiet machen allerdings ständig weitere Investitionen in Technik, Anwendungen, Sicherheitslösungen und Schulungen für Mitarbeiter

Unternehmenskommunikation

Harald Schuster
Telefon 06221 511-1326
Telefax 06221 511-7012

harald.schuster@sparkasse-heidelberg.de

Walter Hinzberg
Telefon 06221 511-3172
Telefax 06221 511-7018

walter.hinzberg@sparkasse-heidelberg.de

Kurfürstenanlage 10-12
69115 Heidelberg

Pressemitteilung

21. Oktober 2016

notwendig. Die Schließung kaum frequentierter Filialen leistet hierfür einen Beitrag.

„Wir sind ein innovativer und zuverlässiger Finanzdienstleister, der die Vielschichtigkeit der zukünftigen Entwicklungen - insbesondere mit Blick auf seine Kunden - ernst nimmt. Deshalb wird parallel die Ausstattung der Filialen mit optimaler Beratungskapazität und -qualität sowie modernster Technologie fortgeführt und intensiviert“, verspricht Rainer Arens. Und hier erforderten die notwendigen Investitionen ebenso eine Berücksichtigung der jeweiligen Filialnutzung und deren Wirtschaftlichkeit.

Warum zentralere Standorte, dafür aber mit umfassenderen Service- und Beratungsangeboten? Die bevorzugte Nutzung von Bankdienstleistungen an sogenannten Hochfrequenzstandorten wie Einkaufszentren oder in unmittelbarer Reichweite des Arbeitsplatzes sei nicht mehr nur ein Trend, sondern Tatsache, so Arens.

Sein Fazit: „Die allgemeine Lebens- und Funktionsweise unserer Gesellschaft wird von der digitalen Entwicklung immer mehr durchdrungen und dauerhaft verändert. Dies ist gerade für uns als Kreditinstitut von ganz besonderer Bedeutung, denn digitale Nähe hebt räumliche Distanz oft vollständig auf und macht viele Geschäftsvorfälle einfacher, flexibler und damit insbesondere für den Kunden umso interessanter. Es ist also ein Gebot der Stunde, das Filialnetz und das umfassende Leistungsangebot neu auszurichten - für eine zukunftsfähige Aufstellung unserer Sparkasse und eine zukunftsfähige Geschäftsverbindung zu unseren Kunden.“

Mit Blick auf die Neuausrichtung der Filialstruktur - die umso mehr die persönliche Kundennähe als Basis erachtet - habe die Sparkasse dieser Tatsache in der jüngeren Vergangenheit bereits mit dem Ausbau bzw. der Modernisierung des Filial- und Selbstbedienungsnetzes Rechnung getragen. Mit der Schaffung von SB-Punkten in Einkaufszentren, der Erneuerung der Filiale in Schwetzingen sowie den Neueröffnungen der Filialen in der Bahnstadt und im Mathematikon in Heidelberg sei man den Kunden bereits - ganz klassisch - auch räumlich gefolgt. „Für uns ein klares Bekenntnis zu unserer weiteren Präsenz vor Ort!“, bekräftigt Rainer Arens - und dies stehe für das Motto des Hauses: „Mehr Kundennähe - dort, wo der Kunde sie braucht.“

Unternehmenskommunikation

Harald Schuster
Telefon 06221 511-1326
Telefax 06221 511-7012

harald.schuster@sparkasse-heidelberg.de

Walter Hinzberg
Telefon 06221 511-3172
Telefax 06221 511-7018

walter.hinzberg@sparkasse-heidelberg.de

Kurfürstenanlage 10-12
69115 Heidelberg