

## Sparkasse Starkenburg reagiert auf Kundenverhalten

Zum Telefonieren benötigt man schon lange keine Wählscheibe mehr. Post erhalten die meisten ohne eine Briefmarke – digital per E-Mail. Für das Erledigen zahlreicher Bankgeschäfte ist oftmals kein Berater vor Ort nötig. Dies zeigt eine Kundenfrequenzanalyse, die von der Sparkassen-Consulting durchgeführt wurde. „Ziel war es, Erkenntnisse über die Nutzung unserer Filialen durch die Kunden zu gewinnen“, informierte Jürgen Schüdde, Vorstandsvorsitzender der Sparkasse Starkenburg. Auf dieser Basis sollten vom Verwaltungsrat des Kreditinstitutes strategische Entscheidungen getroffen werden. Denn: Neben dem Kostenfaktor spielt hierbei auch der zunehmende Fachkräftemangel eine treibende Rolle. Zudem präsentierte Jürgen Schüdde in der jüngsten Sitzung des Verwaltungsrates eine Risikoeinschätzung, die das Landeskriminalamt (LKA) in Eigenregie für die Geldautomaten und deren Standorte erstellte.

Derzeit bietet die Sparkasse Starkenburg in 13 Kommunen ihren Kunden in 16 personenbesetzten Filialen und in 7 SB-Filialen Zugang zu umfassenden Beratungsdienstleistungen und multifunktionalen Selbstbedienungsgeräten. Darüber hinaus sind 26 Mitarbeiter/-innen im Servicecenter und der Medialen Filiale erste Ansprechpartner für alle Anliegen rund um den Finanzsektor. Ergänzend stehen den Kunden für viele Serviceleistungen ein komfortables Online-Banking über PC und App zur Verfügung.

Die oben aufgeführte Sachlage veranlasste die Gremien der Sparkasse Starkenburg die Filialstruktur den Kundenbedürfnissen anzupassen: Die Filialen Abtsteinach, Gorchheimetal, Grasellenbach, Lindenfels, Neckarsteinach und Nord-Weststadt in Viernheim werden in SB-Stellen transformiert. Die Heppenheimer Hauptstelle (Filiale „An der Sparkasse“) und die Filiale Kirschhausen werden mit der Filiale „Starkenburg“ (Fußgängerzone) zusammengelegt. Dabei wird der Standort Kirschhausen komplett, einschließlich der SB-Geräte, aufgegeben. Die Filiale „An der Sparkasse“ ist künftig als SB-Stelle in der Zeit von 5 Uhr – 24 Uhr zugänglich. „Unseren Standort „An der Sparkasse“ bauen wir als modernes Beratungs- und Kompetenzzentrum aus“, erläuterte Manfred Rheiner, Vorstand der Sparkasse Starkenburg. Die Optimierungen werden im Laufe des Jahres 2023 vorstattgehen.

Das Beratungsangebot rund um Finanzdienstleistung wie beispielsweise Geldanlagen, Finanzierungen, Versicherungen und Bausparen wird vollständig über feste Termine angeboten. An welchem Ort, ganz gleich in welcher Filiale oder bei dem Kunden zu Hause, kann dabei individuell vereinbart werden. „Den Kunden steht hierfür an Wochentagen eine Zeitspanne von 7 Uhr bis 19 Uhr zur Auswahl“, führte Jürgen Schüdde aus. Er ergänzte, dass an den Standorten Heppenheim, Viernheim, Fürth, Wald-Michelbach und Birkenau die bisher bekannten Service-Öffnungszeiten weiterhin gelten. Diese sind: montags bis freitags von 9 Uhr - 12 Uhr, dienstags und freitags von 14 Uhr - 16 Uhr sowie donnerstags von 14 Uhr - 18 Uhr. Die Sparkassenfilialen Rimbach und Mörlenbach bieten jeweils an zwei Tagen pro Woche wechselnde Service-Öffnungszeiten an (Mörlenbach: montags von 9 Uhr - 12 Uhr und 14 Uhr - 16 Uhr, donnerstags von 9 Uhr - 12 Uhr und 14 Uhr - 18 Uhr; Rimbach: dienstags von 9 Uhr - 12 Uhr und 14 Uhr - 16 Uhr, freitags von 9 Uhr - 12 Uhr und 14 Uhr - 16 Uhr). In der Filiale Hirschhorn treffen Kunden dienstags vormittags und nachmittags sowie donnerstags vormittags und nachmittags, sogar bis 18 Uhr, Servicemitarbeiter/-innen an.

„In Viernheim können unsere Kunden zusätzlich auch ihre Bankgeschäfte in den beiden SB-Pavillons „Kurpfalzplatz“ und „Tivoli“ nutzen, zudem überlegen wir einen neuen Geldautomaten am Rhein-Neckar-Zentrum zu installieren“ gab Manfred Rheiner einen zusätzlichen Ausblick.