

Pressemitteilung

03. März 2017

Interview mit Jürgen Schüdde, Vorstandsvorsitzender der Sparkasse Starkenburg, zu den Optimierungen im Filialnetz Viernheim

Filialen sind und bleiben für die Sparkasse Starkenburg wichtig. Aber auch andere, digitale Kanäle werden professionell bedient und immer mehr nachgefragt. Jürgen Schüdde, Vorstandsvorsitzender der Sparkasse Starkenburg, stand in einem Interview Rede und Antwort zu den Veränderungen im Filialbereich in Viernheim. Bis Ende März wird es einige Neustrukturierungen geben.

Wie wird sich das Filialnetz der Sparkasse Starkenburg verändern?

Unsere „Hauptstelle“ in Viernheim, die Filiale „Am Sparkassenplatz“ in der Schulstraße, bleibt unseren Kunden als Kompetenzcenter mit Ansprechpartnern in den Bereichen Privatkundenbetreuung, Vermögensmanagement, Baufinanzierungs- und Geschäftskundenberatung ebenso erhalten, wie die Filiale Nord-West-Stadt.

Was geschieht mit den übrigen drei Filialen?

Die Filialen „Am Bannholzgraben“, „Kurfalzplatz“ und „Tivoli“ werden als SB-Stellen, also ohne einen Berater vor Ort, umfunktioniert. Alle Servicegeräte vom Geldautomaten, über den Kontoauszugsdrucker bis hin zu den Multifunktionsterminals, bleiben vor Ort.

Welche Motivation trug zur Entscheidung bei?

Kunden nutzen mehr und mehr digitale Wege, um ihre Bankgeschäfte zu erledigen. Ein Besuch in der Filiale zu einem Beratungsgespräch nimmt statistisch gesehen jeder einmal im Jahr wahr. Wenn eine Filiale rund 10 Beratungsgespräche in der Woche verzeichnet, dann ist es weder wirtschaftlich vertretbar, noch für die Mitarbeiter erfüllend. Wir reagieren auf das veränderte Kundenverhalten und optimieren unsere Beratungsqualität an zwei zentralen Stellen in Viernheim.

Zu welchem Zeitpunkt wird der Filialbetrieb umgestellt werden?

Am 27. März 2017 starten wir mit der Filiale Kurfalzplatz. Danach folgt die Filiale Tivoli am 29. März 2017 und am 31. März 2017 die Filiale Bannholzgraben.

Was passiert mit den Mitarbeitern?

Die Filialleiter Dieter Winkenbach, Siegfried Plenert und Harald Windörfer sind langjährige Berater bei uns. Wenn Sie so wollen, Gesichter der Sparkasse in Viernheim. Die Filialmitarbeiter haben alle bei uns gelernt. Sie werden alle in der Schulstraße in Viernheim weiterhin anzutreffen sein. Die Berater ziehen sozusagen mit ihren Kunden um. Generell haben wir im Vorstand die Entscheidung getroffen, dass es keine betriebsbedingten Kündigungen geben wird. Daran halten wir auf jeden Fall fest.

Digitale Wege, die Sie zuvor ansprachen, sind nichts Neues. Online-Banking gibt es doch schon seit vielen Jahren...

Der Zugang zum Online-Banking hat sich geändert. Dies geschieht nicht mehr nur zu Hause am PC oder am Arbeitsplatz, sondern mobil, per Laptop, Smartphone oder auch telefonisch.

Die Sparkassen-App Plus, Kwitt und der Start unserer neuen Internet-Filiale 6.0 um nur drei Standbeine des digitalen Banking zu nennen, sind weitere Maßnahmen, mit denen wir zeitgemäß auf die Bedürfnisse der Kunden reagieren. Durchschnittlich nutzen Kunden die Sparkassen-App 16 Mal im Monat, oder besser ausgedrückt 192 Mal im Jahr, während das persönliche Beratungsgespräch nur einmal im Jahr gesucht wird.

Nicht alle, gerade ältere Menschen, nutzen diese Technik.

Das ist richtig. Kunden, die beispielsweise nicht am Online-Banking teilnehmen, stehen nach wie vor alle SB-Automaten an sechs Standorten in Viernheim von 5.00 Uhr morgens bis Mitternacht zur Verfügung. Unser Service-Center ist telefonisch zwischen 8.00 Uhr und 19.00 Uhr für persönliche Gespräche erreichbar. Zudem gibt es im Rhein-Neckar-Zentrum einen Geldautomaten von uns, den viele nutzen.

Nicht alle Kunden können den neuen weiten Weg auf sich nehmen, sie wohnen zum Beispiel im Bannholzgraben und sollen jetzt in die Schulstraße...

Ich kann alle Kunden nur ermutigen, Kontakt mit ihrem Berater zu suchen. Wir werden für jeden Kunden zufriedenstellende und individuelle Möglichkeiten finden. Dafür ist es aber wichtig, über das Bedürfnis des einzelnen informiert zu werden. Unsere Berater kommen auf Wunsch des Kunden gerne auch zu ihm nach Hause, um Beratungsgespräche zu führen.

Was verbirgt sich hinter der Internet-Filiale 6.0?

Im Grunde Menschen, die unsere Kunden kennen. Verantwortlich für die Internet-Filiale ist unser Mitarbeiter Markus Lammer, den viele aus Viernheim kennen. Darüber hinaus ist die Internet-Filiale ein zeitgemäßer und vertriebsorientierter Internetauftritt für alle Endgeräte. Nach den ersten Wochen sind wir beeindruckt von der positiven Resonanz und auch den Geschäften, die von unseren Kunden darüber getätigt werden.

Welche Bankgeschäfte können in der Internet-Filiale erledigt werden?

Das mediale Angebot ist vielfältig. Es reicht vom Online-Produktverkauf wie beispielsweise ein Girokonto eröffnen, eine Kreditkarte oder ein Dispo-Kredit kann beantragt und PS-Lose können gekauft werden. Das Angebot wird nach und nach stetig ausgeweitet. Auch Serviceaufträge wie beispielsweise einen Freistellungsauftrag ändern und Steuerbescheinigungen beantragen, ist spielend einfach. Der neue Freistellungsbescheid zum Beispiel landet dann im elektronischen Postfach des Kunden. Er kann dann selbst entscheiden, ob er diesen papierlos archivieren möchte oder einen Ausdruck benötigt. Auch persönliche Gespräche lassen sich über die Internet-Filiale vereinbaren.

Gibt es da nicht zeitliche Verzögerungen, wenn alles online läuft?

Auf keinen Fall. Wie auch nach einem persönlichen Besuch in der Filiale, wird online jeder Auftrag innerhalb von 24 Stunden bearbeitet. Denn: In der Internet-Filiale kümmern sich Mitarbeiter zeitnah um die Wünsche unserer Kunden. In naher Zukunft planen wir auch einen Online-Chat mit einem Berater in der Internet-Filiale. Dann hat der Kunde immer ein Gesicht des Beraters auf dem Bildschirm und weiß, mit wem er gerade spricht.

Ist es denkbar, dass alle Bankgeschäfte medial getätigt werden können?

Das persönliche Gespräch mit einem Berater sollten alle Kunden einmal jährlich wahrnehmen. Ein Check, wie bei einer Vorsorgeuntersuchung. Bedürfnisse können sich ändern oder müssen den Lebenssituationen angepasst werden. Dafür sind unsere Mitarbeiter da. Auch bieten wir solche Gespräche in den privaten Räumen zum Wunschtermin an.

Die Technik und der Onlinehandel schreitet immer mehr voran. Nicht nur im Bankensektor, sondern überall. Wird es irgendwann keine Sparkassenfiliale in Viernheim mehr geben?

Zur Sparkasse Starkenburg zählen 13 Mitgliedskommunen. Neben Viernheim sind dies Heppenheim, Lindenfels, Neckarsteinach, Hirschhorn, Gornheimertal, Birkenau, Wald-Michelbach, Abtsteinach, Grasellenbach, Fürth, Mörlenbach und Rimbach. In allen Kommunen werden wir auch künftig mit personenbesetzten Filialen vertreten sein. Unsere Stärke ist der persönliche Kontakt zum Kunden und das wird auch weiterhin so bleiben.

Pressekontakt:

Sparkasse Starkenburg

Andrea Helm

An der Sparkasse

64646 Heppenheim

Tel: 06252/120-5960

E-Mail: andrea.helm@sparkasse-starkenburg.de

Internet: www.sparkasse-starkenburg.de