



Pressemitteilung

Traunstein, 25. Mai 2019

Sparkasse stellt sich neu auf Interview mit den Vorständen der Kreissparkasse Traunstein-Trostberg

Das Kundenverhalten ändert sich deutlich. Der allgemeine Trend zum Online-Banking, die verstärkte Nutzung der SB-Geräte und digitaler Kommunikationswege zeigen sich auch bei der Kreissparkasse Traunstein-Trostberg. Das führt zu einem Rückgang des Kundenaufkommens in der klassischen Geschäftsstelle. Im Jahr 2019 stellt sich die Sparkasse neu auf, wir sprachen mit den Vorständen Roger Pawellek und Stefan Nieß über die Neuerungen. (Das Gespräch führte Monika Kretzmer.)

Wieso richtet die Sparkasse ihr „Vertriebs- und Geschäftsstellenkonzept“ neu aus?

Roger Pawellek: Einmal im Jahr zur Geschäftsstelle, 350 Mal Kontakt übers Internet – so entscheiden sich die Kunden heute. Die Mehrheit erledigt Kontoabfragen, Überweisungen sowie andere Standard- und Routinedienstleistungen an Endgeräten zu Hause, am Arbeitsplatz oder von unterwegs. Auch Informations- und Beratungsleistungen werden zunehmend online und mobil nachgefragt. Von unseren Kunden nutzt mittlerweile die Mehrheit unsere Onlineangebote. Gerade auch viele ältere Menschen schätzen die Bequemlichkeit, Bankgeschäfte von zu Hause online oder per Telefon erledigen zu können.



Stefan Nieß, Roger Pawellek, Vorstand der Kreissparkasse Traunstein-Trostberg

weiter Seite 2

Welche Leistungen fragen Kunden aktuell in den Geschäftsstellen überhaupt noch nach?

Stefan Nieß: Wenn Kunden heute ihre Geschäftsstelle besuchen, geht es immer seltener um einfache Transaktionen, sondern um persönliche Beratung zu immer komplexeren Fragen. Für qualitativ hochwertige Beratung bleibt die Geschäftsstelle daher unverzichtbar. Typische Anlässe für einen Besuch sind eine Immobilien-Finanzierung, eine Beratung zu Wertpapieren oder die Planung der Altersvorsorge. Umso wichtiger ist uns, unsere Kunden gut und umfassend zu beraten. Und dafür nehmen wir uns gerne Zeit. Wir bauen unser Geschäftsstellennetz so um, dass es den gestiegenen Erwartungen gerecht wird. In diesem Zuge werden auch Geschäftsstellen zusammengefasst, um hochwertige Beratungen mit sehr unterschiedlichen Fachkenntnissen zu ermöglichen.

Wann ist die Neuausrichtung geplant?

Roger Pawellek: Wir beginnen mit der Neuausrichtung im Juni. Welche Standorte sich zu welchem Zeitpunkt verändern werden, teilen wir unseren Kunden in persönlichen Anschreiben mit. Die Informationen werden in den nächsten Wochen unser Haus verlassen.

Wie sieht das neue Geschäftsstellennetz aus?

Roger Pawellek: Unser Dienstleistungsangebot wird vielfältiger und mobiler, bleibt aber persönlich. Dazu heben wir unser Kunden-Service-Center auf das Niveau des stationären Service. Die telefonische Erreichbarkeit ist künftig rund um die Uhr gegeben. Die Servicezeiten in unseren Geschäftsstellen werden harmonisiert auf 8.30 – 12.30 Uhr. Erweiterte Öffnungszeiten und vielfältige Beratungs- und Servicedienstleistungen gibt es in unseren fünf Beratungs-Centern in Grassau, Traunreut, Traunstein, Trostberg und Waging. Zusätzlich eröffnen wir am 1. Juli mit „Beratung Digit@l“ ein rein digitales Beratungszentrum, das Beratungen vollumfänglich ortsunabhängig ermöglicht. Wir rücken damit näher an unsere Kunden heran und nutzen die technischen Möglichkeiten für noch mehr Komfort.

Denken Sie, dass Ihre Kunden, die überwiegend aus der Region stammen, digitale Beratung nutzen werden?

Roger Pawellek: Ja, davon sind wir absolut überzeugt. Die Nutzerzahlen für unsere digitalen Angebote (Internetfiliale, das heutige Kunden-Service-Center) steigen ständig an. Wir haben viele Kunden, die aufgrund ihrer beruflichen Tätigkeit oder ihres Studienortes nicht ohne weiteres unsere Geschäftsstellen besuchen können. Gerade für diese Kunden ergänzt „Beratung Digit@l“ optimal unser Leistungsangebot.

Was geschieht mit meinem Kundenberater? Werde ich einem neuen Berater zugeordnet?

Roger Pawellek: Auch im Falle von Zusammenlegungen von Geschäftsstellen ist es uns sehr wichtig, dass der bisherige Kundenberater weiter Berater und erster Ansprechpartner für den Kunden bleibt. Auch wenn der Kundenberater in einer anderen Geschäftsstelle tätig ist, steht er seinen bisherigen Kunden weiterhin zur Verfügung. Betroffene Mitarbeiter werden wo immer möglich einer nahegelegenen Geschäftsstelle zugeordnet.

weiter Seite 3

Welche Auswirkungen hat die Neuausrichtung auf die Versorgungsdichte?

Stefan Nieß: Die Neuausrichtung wirkt sich mit einer Ausnahme nicht auf die Versorgungsdichte aus. An fast allen Standorten werden wir mit SB-Filialen präsent bleiben. Daneben investieren wir in neue Angebote. Zum 17. Juni ist unser neues Kunden-Service-Center telefonisch an 365 Tagen rund um die Uhr erreichbar. Hier können fast alle Serviceleistungen von zu Hause oder unterwegs abgewickelt werden. Ebenso können über unsere Internetseite im Online-Banking oder mobil mit dem Handy viele Geschäftsvorfälle schnell und einfach erledigt werden.

Welche Serviceangebote bleiben in den SB-Filialen erhalten?

Stefan Nieß: An diesen Standorten gibt es weiterhin einen Geldautomaten für Ein- und Auszahlungen, ein SB-Kontoservice-Terminal, sowie einen Kontoauszugsdrucker. Damit ist für den täglichen Bedarf alles vor Ort.

Wirkt sich die Umstrukturierung im Geschäftsstellennetz auf das Förderengagement der Sparkasse aus?

Roger Pawellek: Die Förderung sozialer, sportlicher und kultureller Zwecke wird auch künftig ein wichtiger Bestandteil des Engagements unserer Sparkasse bleiben. Die jährlich rund 400 Spenden- und Sponsoring-Aktivitäten erstrecken sich über den gesamten Landkreis und sind nicht an lokale Geschäftsstellen geknüpft.