

Die Kreissparkasse Traunstein-Trostberg plant zum Jahreswechsel Veränderungen bei den Öffnungszeiten ihrer Filialen.

Damit richtet sich die Sparkasse weiter konsequent an den Kundenwünschen aus: während Servicezeiten in den kleineren Geschäftsstellen reduziert werden, weitet die Sparkasse ihre Beratungszeiten deutlich aus. Zu den Details dieser Unterscheidung beantworten die beiden Vorstände der Kreissparkasse, Roger Pawellek und Michael Kinshofer, gemeinsam mit dem Leiter Privatkunden, Markus Hetzinger detaillierte Fragen:

Weshalb werden die Öffnungszeiten nach »nur« 2 Jahren erneut angepasst?

Roger Pawellek: Bei unserer strukturellen Neuausrichtung in 2019 stand für uns stets der Kunde im Mittelpunkt: So hatten wir bereits damals gesagt, dass wir mit weniger, aber besseren Standorten unsere Beratung deutlich verbessern. Gleichzeitig reduzieren wir Distanz und bringen mit unserer telefonischen und digitalen Ausrichtung Beratung und Service zu unseren Kunden nach Hause. Erfreulicherweise bewährte sich die neue Struktur rechtzeitig beim Ausbruch der Corona-Pandemie.

Inwiefern half die neue Struktur weiter?

Michael Kinshofer: Durch die vorhandenen technischen Mittel und die Erfahrungen, die wir mit unserer Beratung Digit@I noch vor dem ersten Lockdown sammeln konnten, war es uns möglich, in kürzester Zeit das Angebot auf alle Berater zu erweitern und somit unser volles Angebot jederzeit aufrecht zu erhalten. Natürlich gab es auch viele Fragen, die wir durch die Ausweitung unserer Erreichbarkeit auf 24 Stunden an 7 Tagen jederzeit beantworten konnten. Dadurch gelang es uns, die Beratung von Ort und Öffnungszeiten ein gutes Stück unabhängiger zu machen. Die deutlich gestiegene Flexibilität spürten auch unsere Kunden, die zunehmend unsere Services online oder telefonisch nutzen.

Geht der Trend zu Online-Abschlüssen und Banking per Telefon auch in Zukunft weiter und sind dadurch Schließungen von Filialen zu befürchten?

Kinshofer: Nein. Aufgrund unserer Erfahrungen stellen wir nicht die Bedeutung der Geschäftsstelle in Frage – im Gegenteil: der persönliche Kontakt bildet weiterhin das Fundament für Vertrauen und eine gute Zusammenarbeit. Gleichzeitig werden »einfache« Angelegenheiten gerne unkompliziert online oder telefonisch erledigt. Das schafft Unabhängigkeit. Dieser zweigeteilte Trend wird sich weiter fortsetzen. Gerade deshalb ist es uns wichtig, dass wir uns für unsere Kernkompetenz, die Beratung, mehr Zeit nehmen, während wir dort reduzieren, wo unsere Dienstleistungen weniger oft nachgefragt werden.

Wird künftig zwischen Beratungs- und Servicezeiten unterschieden?

Markus Hetzinger: Ja, künftig erweitern wir die Zeiten, in denen unsere Beraterinnen und Berater für die Kunden da sind deutlich auf Montag bis Freitag 08.00 – 20.00 Uhr. Und nicht in allen Beratungs-Centern und Geschäftsstellen.



Von links: Markus Hetzinger, verantwortlich für den Privatkundenvertrieb, Roger Pawellek, Vorsitzender des Vorstandes, Michael Kinshofer, Vertriebsvorstand.

Unser bedienter Service wird davon unabhängig an den Tagen Montag, Dienstag und Freitagvormittag in unseren Geschäftsstellen für Sie da sein. Somit wird es künftig leichter, Beratung auch nach der Arbeit in Anspruch zu nehmen.

Müssen künftig für einen Termin bei meinem Berater keine Öffnungszeiten mehr beachtet werden?

Hetzinger: Genau so ist es. Ein Termin reicht aus. Dieser kann sowohl telefonisch, online oder direkt vereinbart werden. Das gilt gleichermaßen für alle Geschäftsstellen, Beratungs-Center und unsere Vermögensberatung.

Werden die Servicezeiten auch erweitert?

Pawellek: Richtig. Zum Beispiel die Geschäftsstelle in Siegsdorf wird künftig wie unsere Beratungs-Center von Montag bis Freitag am Vormittag, sowie Montag, Dienstag, Donnerstag und Freitag nachmittags für Sie da sein.

Ab wann gelten die neuen Beratungs- und Servicezeiten?

Kinshofer: Die Anpassung gilt ab 1. Januar 2022. *Wir freuen uns sehr auf Ihren Besuch.*

Alle Zeiten auf einen Blick:

Beratung:

08.00 – 20.00 Uhr

Alle Beraterinnen und Berater nach Terminvereinbarung.

Service:

Beratungs-Center und große Geschäftsstellen

(Traunstein, Grassau, Trostberg, Waging, Traunreut, Siegsdorf)

Mo. – Fr.: 08.30 – 12.30 Uhr

Mo., Di., Do., Fr.: 14.00 – 16.30 Uhr

Geschäftsstellen:

(Traunstein Eugen-Rosner-Straße, Marquartstein, Reit im Winkl, Ruhpolding, Altenmarkt, Chieming, Grabenstätt, Obing, Tacherting, Fridolfing, Tittmoning)

Mo., Di., Fr.: 08.30 – 12.30 Uhr