

Pressemitteilung

Sparkasse Unstrut-Hainich – Gut. Für die Zukunft aufgestellt.

Interview mit Christian Blechschmidt und Karl-Heinz Leister, Vorstandsvorsitzender und Vorstandsmitglied der Sparkasse Unstrut-Hainich

Mühlhausen. Ein Leben ohne Computer, Internet und Handy kann sich heute kaum noch einer vorstellen. Unabhängig von Alter und Region schätzen immer mehr Deutsche die Vorzüge der neuen Medien. Das hat Auswirkungen auf nahezu alle Branchen.

Wie die gesamte Finanzbranche sieht sich auch die Sparkasse Unstrut-Hainich einem deutlichen Wandel im Kundenverhalten gegenüber. Insbesondere die wachsende Verfügbarkeit und Nutzung des Internets und digitaler Kommunikationstechnik für den Zahlungsverkehr und andere Finanzdienstleistungen hat zu einem Rückgang des Kundenaufkommens in der klassischen Filiale geführt. Immer mehr Kunden erledigen Überweisungen sowie andere Standard- und Routinedienstleistungen am PC, Handy oder Tablet an der Arbeit, zuhause oder von unterwegs. Auch einfache Informations- und Beratungsleistungen werden zunehmend online nachgefragt und abgerufen. „Uns ist es wichtig, Bankdienstleistungen über den Weg anzubieten, den der Kunde sich wünscht. Daher werden wir unser Serviceangebot in der Internetfiliale und im ServiceTelefon stark ausbauen“, sagt Christian Blechschmidt, Vorstandsvorsitzender der Sparkasse Unstrut Hainich und erläutert weiter, dass zum 07. Oktober 2016 die neue Internetfiliale an den Start geht. Neben dem gewohnten OnlineBanking mit elektronischem Postfach können z.B. Girokonten eröffnet, Kontokarten bestellt und Ratenkredite abgeschlossen werden. Dazu kommen vielfältige Servicethemen, wie z.B. Änderung von Adresse und Freistellungsauftrag.

Neben dem Ausbau der digitalen Zugangswege wurden auch die Frequentierung und das Leistungsangebot der Geschäftsstellen genauer analysiert. Dabei hat sich gezeigt, dass die Zahl der Kundenbesuche teilweise seit längerem deutlich rückläufig ist, nicht zuletzt aufgrund sinkender Einwohnerzahlen. Einige Geschäftsstellen lassen sich daher nicht mehr auf einer wirtschaftlichen Basis betreiben. Außerdem, wer eine Sparkassen-Filiale betritt, will immer häufiger intensive Beratungen zu Geldanlagen oder Altersversorgung. Den selbst gesteckten und von Kunden erwarteten Qualitätsstandards ist aber in den kleinsten Geschäftsstellen nicht immer nachzukommen: „Für eine umfassende Beratung braucht man Zeit. Diskrete Beratungen durchführen und quasi nebenbei Überweisungen annehmen entspricht weder unserem Qualitätsanspruch noch dem Wunsch der Kunden“, sagt Vorstand

Christian Blechschmidt. „Kleine Filialen bieten zunächst umfassenden Service, der aber immer weniger nachgefragt wird – und können andererseits aber nicht alle Leistungen erbringen, die die Kunden wollen und die unserem Anspruch gerecht werden“, sagt Blechschmidt weiter.

Angesichts des Online-Booms und des Trends zur intensiveren Beratung setzt die Sparkasse als Lösung auf ein bedarfsorientiertes Öffnungszeitenmodell, eine Ausweitung der Beratungszeit von 08 – 20 Uhr und weniger, dafür größere Standorte. Diese wurden in den vergangenen Jahren bereits konsequent umgebaut und auf die heutigen Wünsche der Kunden ausgerichtet. Als Beispiele aus der jüngsten Vergangenheit dienen u.a. die Geschäftsstellen in Ammern, Forstbergstraße in Mühlhausen, Großengottern und Oberdorla. Dort, wo die Zahl der Kundenbesuche seit längerem deutlich rückläufig oder mindestens eine weitere Geschäftsstelle am Ort ist, werden die Standorte in reine SB-Geschäftsstellen umgewandelt. Dies betrifft die Geschäftsstellen in Lengenfeld/ Stein, Körner, Kirchheilingen und in Mühlhausen am Blobach. An diesen Standorten wird allen Kunden weiterhin, oder wie in Kirchheilingen dann neu, ein Geldautomat zur Verfügung stehen. Neben dem Abheben von Bargeld können dort auch Kontoauszüge gedruckt oder die Ladefunktion für Geldkarten und Prepaid Handys genutzt werden. Das vollständige Leistungsangebot steht allen Kunden in der nächstgelegenen Geschäftsstelle zur Verfügung. Insbesondere ist es der Sparkasse Unstrut-Hainich wichtig, dass der bisherige Kundenberater weiterhin Berater und erster Ansprechpartner für den Kunden bleibt. Auch wenn der Kundenberater in einer anderen Geschäftsstelle tätig ist, steht er dort auch seinen bisherigen Kunden mit Beratungsleistungen zur Verfügung. „Die von der Zusammenlegung betroffenen Berater werden in der Regel der nächstgelegenen Geschäftsstelle unserer Sparkasse zugeordnet, um den Anfahrtsweg unserer Kunden so gering wie möglich zu halten“ erläutert Vorstandsmitglied Karl-Heinz Leister.

„Wir haben uns den Schritt nicht leicht gemacht und sind auch nicht nur nach betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten vorgegangen“, sagt der Vorstandsvorsitzende Christian Blechschmidt. Und Vorstandschef Christian Blechschmidt macht auch klar, dass die Sparkasse keine Salomitaktik will: „Mit den jetzigen Änderungen ist auf lange Zeit genug gestrafft“, sagt Blechschmidt: „Wir wollten bewusst nicht in absehbarer Zeit mit der nächsten Filialdebatte aufwarten“.

Mühlhausen, 09.06.2016