

## Pressemitteilung

### **Kunden wollen mehr Beratung**

#### **Sparkasse Staufen-Breisach passt Filial-Landschaft den gestiegenen Anforderungen an die Beratungsqualität an**

Staufen, im November 2017

Die Sparkasse Staufen-Breisach reagiert auf das veränderte Nutzungsverhalten der Kunden. Der Fokus liegt künftig noch stärker auf der Beratungsqualität. „Unsere Kunden fragen verstärkt unsere persönliche Beratung nach. Darauf reagieren wir.“ Michael Grüninger, der Vorsitzende des Vorstandes der Sparkasse Staufen-Breisach erläutert die neue Ausrichtung, die der Verwaltungsrat der Sparkasse kürzlich auf Vorschlag des Vorstandes beschlossen hat. Das Filialnetz wird ab dem 1. Januar 2018 noch stärker auf die individuelle Beratung der Kunden hin ausgerichtet.

„Die Entwicklungen der letzten Jahre haben viele Kunden verunsichert. Wir erleben das täglich an den Nachfragen der Kunden“, wie Grüninger weiter ausführt. Dieser Entwicklung trägt die Sparkasse durch gezielte Investitionen in individueller und persönlicher Beratung Rechnung. „Unser Fokus liegt dann noch stärker darauf, unsere Kunden die bestmögliche individuelle Beratung zukommen zu lassen“, ergänzt Georg Selinger, Mitglied des Vorstandes. Um dem gerecht zu werden, etabliert die Sparkasse einen neuen Filialtyp: In den BeratungsCentern erwartet die Kunden neben exzellentem Service auch ein starkes und spezialisiertes Beraterteam. Nach Terminvereinbarung sind die Beraterinnen und Berater zwischen 8.00 und 20.00 Uhr für ihre Kunden da.

Zukünftig besteht das Filialnetz der Sparkasse aus sechs BeratungsCentern, sieben Filialen mit Service, drei Filialen mit Beratung und Selbstbedienungstechnik sowie sechs Selbstbedienungsfilialen. Die inzwischen zum Alltag gewordenen Nutzung des Internets, die Geldautomaten oder die vielen nützlichen Softwarelösungen haben längst Einzug im Bankenbereich gehalten. Dementsprechend haben sich die Anforderungen der Kunden geändert. Gab es früher Geld ausschließlich an verglasten Kassen, stehen heute weltweit Geldautomaten zur Verfügung; wurden früher Kontostandsabfragen oder Überweisungen am Schalter entgegengenommen, stehen heute rund um die Uhr Internetbanking per PC oder Smartphone zur Verfügung. Selbst Produktabschlüsse wie zum Beispiel für Kreditkarten, Privatkredite oder Tagesgelder sind über die Internetfiliale möglich geworden.

„Das hat dazu geführt, dass persönliche Service-Dienstleistungen, wie zum Beispiel Barein- und Auszahlungen an der Kasse, gerade in kleineren Filialen immer weniger genutzt werden. Dieser Entwicklung trägt die Sparkasse Staufen-Breisach durch eine gezielte Investition in die Beratungsinfrastruktur Rechnung, wie Georg Selinger ausführt. Dabei wollen wir gewachsene Kundenbeziehungen erhalten und ausbauen. Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ändert sich also lediglich der Einsatzort, jedem ist auch in Zukunft ein qualifizierter Arbeitsplatz sicher.“

Das Angebot an die Kunden, sich nach Terminvereinbarung zwischen 8.00 und 20.00 Uhr beraten zu lassen, gibt es schon länger; allerdings wurde das bislang nicht sehr intensiv wahrgenommen. Mit der Anpassung der Filialstruktur soll diese Option jedoch forciert werden. Michael Grüninger zeigt sich überzeugt: "Mit kompetenten Mitarbeitern, die in einem nach wie vor großen Netz an Filialen für die Kunden da sind, ist die Sparkasse gut aufgestellt."

Neben dem umfassenden Angebot für Privat- und Firmenkunden engagiert sich die Sparkasse auch sonst vielfältig. Als öffentlich-rechtliches Kreditinstitut ist die Sparkasse sich der sozialen Verantwortung gegenüber den Unternehmen in der Region und den Menschen die hier leben, bewusst. Viele Vereine und Initiativen im Bereich Sport, Kultur, Bildung und Soziales werden regelmäßig von der Sparkasse gefördert. Durch Spenden und Sponsoring werden so wichtige Aktivitäten oft erst möglich.

Für weitere Informationen oder Fragen:

Pia Riesterer  
Leiterin Vorstandssekretariat / PR  
Sparkasse Staufen-Breisach  
Münstertäler Straße 2, 79219 Staufen  
Telefon: 07633 812-7075  
[pia.riesterer@sparkasse-staufen-breisach.de](mailto:pia.riesterer@sparkasse-staufen-breisach.de)