

Pressemitteilung

Staufen, 14. Oktober 2022

Sparkasse Staufen-Breisach richtet ihre Vertriebs- und Filialstruktur neu aus

- Umbau zu einer modernen und zukunftsorientierten Sparkasse
- Digitalisierung wesentlicher Einflussfaktor für Veränderung des Kundenverhaltens
- Nachfrage nach Online-Angeboten steigt bei Kunden aller Altersgruppen stetig
- Kundenfrequenz sinkt bei kleinen Filialen
- Persönliche Beratung gewinnt an Bedeutung
- Künftig weniger Filialen, dafür qualitativ bessere BeratungsCenter
- Investitionen in zeitgemäßes Beratungs- und Serviceangebot bei weiterhin guter Erreichbarkeit
- Ausbau der medialen Beratung und Services

Als regionales Kreditinstitut ist die Sparkasse Staufen-Breisach mit ihrem Angebot dort präsent, wo es die Kundinnen und Kunden erwarten und nachfragen – in den Filialen vor Ort genauso wie über die medialen Vertriebskanäle. Im Sinne eines bedarfsgerechten Angebots analysiert die Sparkasse regelmäßig, wie ihre Dienstleistungen und Zugangswege von den Kunden genutzt werden. Die Digitalisierung ist dabei für das Kundenverhalten zu einem wesentlichen Einflussfaktor geworden.

Nachfrage nach Online-Angeboten steigt stetig

Bereits heute ergänzen die digitalen Dienste die Leistungen des stationären Vertriebs der Sparkasse Staufen-Breisach in hohem Maß, wie der Vorstandsvorsitzende der Sparkasse Michael Grüninger erläutert: „Die Nachfrage unserer Kunden nach Online-Angeboten steigt stetig. Deshalb erweitern wir unser Geschäftsmodell durch digitale Kanäle und entwickeln diese ständig weiter.“

Alltägliche Bankgeschäfte wie Überweisungen, Lastschriften und Daueraufträge erledigen die Kunden zunehmend bequem und einfach mobil mit dem Smartphone oder online zu Hause. Wir verzeichnen zudem ein stetig wachsendes Interesse der Kunden an Videoberatung und Onlinelösungen von zu Hause aus. Dieser Trend wird sich im Zuge der fortschreitenden Digitalisierung weiter in hoher Dynamik fortsetzen.“ Kunden aller Altersgruppen möchten heute über viele Wege die Sparkasse erreichen: Ob in der Filiale, über das Online-Banking oder per Smartphone über die S-App.

Persönliche Beratung gewinnt an Bedeutung

Gleichzeitig gewinnt aber auch die persönliche Beratung an Bedeutung: „Die Anforderungen der Kunden steigen, wenn es um anspruchsvolle und komplexe Themen wie Baufinanzierung, Vermögensaufbau, Wertpapiere und Altersvorsorge geht. Kunden erwarten bei diesen Themen hochqualifizierte und spezialisierte Berater“, erklärt Michael Grüninger. Wie bisher auch können Beratungsgespräche von 8 bis 20 Uhr stattfinden.

Die neue Vertriebsstrategie – Umbau zu einer modernen und zukunftsorientierten Sparkasse

Mit Blick auf diese tiefgreifenden Veränderungen stellt die Sparkasse ihre Vertriebs- und Filialstruktur neu auf. „Ziel der neuen Strategie ist der Umbau der Sparkasse Staufen-Breisach zu einem modernen, zukunftsorientierten Finanzinstitut im Kontext sich rapide wandelnder technischer und wettbewerblicher Voraussetzungen“, so Michael Grüninger. „Wir stellen jetzt die Weichen, um die Versorgung der Menschen und Unternehmen in der Region mit zeitgemäßen und hochwertigen Finanzdienstleistungen auch in Zukunft sicherzustellen.“

„Weniger, dafür qualitativ bessere Beratungsstandorte“

Eine detaillierte Analyse aller Filialstandorte ergab, dass sich die Zahl der Kundenbesuche zur Abwicklung von Serviceleistungen vor allem in den kleineren Filialen seit längerem deutlich rückläufig entwickelt hat. „Als wirtschaftlich verantwortlich handelndes und zukunftsorientiertes Unternehmen sind unsere Planungen strategisch an den Erfordernissen und Entwicklungen der Zukunft ausgerichtet. Im Sinne einer leistungsstarken Sparkasse justieren wir daher die Gewichte zwischen unseren Vertriebskanälen neu. Mit weniger, aber dafür qualitativ besseren Beratungseinheiten in unseren sieben BeratungsCenter und mit dem weiteren Ausbau unserer medialen Zugangswege richten wir unseren Vertrieb auf eine vollständige auf den Kundenbedarf zugeschnittene Ansprache und Beratung aus“, fasst Michael Grüninger die Eckpunkte der neuen Strategie zusammen.

„Wir holen unsere Kunden da ab, wo sie sich aufhalten.“

In der Folge wird die Sparkasse in ihrem Geschäftsgebiet fünf Filialen, bei denen die Kundenfrequenz spürbar zurückgegangen ist, mit umliegenden BeratungsCenter zusammenführen und zu größeren Einheiten insbesondere personell ausbauen. An allen Standorten wird die Bargeldversorgung aufrechterhalten.

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der betroffenen Filialen werden künftig die Teams in den aufnehmenden BeratungsCenter oder in anderen Vertriebseinheiten verstärken. Es wird keine betriebsbedingten Kündigungen im Zuge dieser Veränderung geben. Der Verwaltungsrat der Sparkasse Staufen-Breisach hat die Neuausrichtung in seiner Sitzung vom 12. Oktober 2022 einstimmig beschlossen. Die Umsetzung der neuen Filialstruktur soll im Laufe des kommenden Jahres durchgeführt werden.

Zeitgemäßes Beratungs- und Serviceangebot bei weiterhin guter Erreichbarkeit

Die Kundinnen und Kunden der von den Zusammenlegungen betroffenen Filialen erreichen ihre Ansprechpartner in der Regel in wenigen Kilometern Entfernung von den bisherigen Standorten und profitieren dann von einem zeitgemäßen und umfassenden Beratungs- und Serviceangebot.

„Eine weiterhin gute Erreichbarkeit unserer BeratungsCenter sowie eine flächendeckende Bargeldversorgung sicherzustellen, spielte bei den strategischen Überlegungen eine wichtige Rolle“, betont der Vorstandsvorsitzende. „Mit künftig sieben BeratungsCenter wird die Sparkasse ein weiterhin gutes Filialnetz im Geschäftsgebiet unterhalten. 30 Geldautomaten werden auch künftig die Bargeldversorgung in der Fläche sichern.“

Kundennähe im digitalen Zeitalter

„Die Präsenz der Sparkasse in der Region wird immer eine wichtige Bedeutung haben, und das persönliche Gespräch bleibt unersetzlicher Kern für Vertrauen und Verbundenheit. Und als Ort intensiver Beratung spielt die Filiale auch künftig eine wichtige Rolle. Kundinnen und Kunden der Sparkasse Staufen-Breisach bekommen immer einen Ansprechpartner, wenn sie es wünschen“, so Vorstandsmitglied Georg Selinger.

Auch das KundenServiceCenter der Sparkasse bietet persönlichen Service. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind montags bis freitags von 8 bis 18 Uhr sowohl telefonisch als auch über Chat erreichbar und bearbeiten alle Anliegen, die sich nicht direkt an den persönlichen Berater richten, wie Änderung der Kundendaten oder einfache Zahlungs- und Buchungsaufträge. Gleichzeitig betont das Vorstandsmitglied der Sparkasse Staufen-Breisach, dass der Begriff Nähe im digitalen Zeitalter nicht mehr nur räumlich zu verstehen sei, sondern auch Zugang zu qualifizierten Service- und Beratungsangeboten bedeute und die zeitliche Komponente beinhalte. „Die Kunden haben heute die Freiheit, sich den Weg zur Sparkasse als unkomplizierten Alltagsbegleiter selbst auszusuchen.“

Modern, medial, direkt - Die neue mediale Filiale

Künftig soll jeder Kunde stärker über seinen bevorzugten Interaktionskanal betreut werden. „Die medialen Kanäle werden neben den BeratungsCenter zu gleichberechtigten Vertriebswegen weiterentwickelt und konsequent vernetzt“, stellt Michael Grüninger heraus. In diesem Sinne wird in 2023 ein eigenes DirektBeratungsCenter etabliert, welches zum einen die mediale Kundenberatung abdeckt, als auch das KundenServiceCenter und das Telefonteam koordiniert.

Privatkunden haben dann die Möglichkeit, sich per Video, Beraterchat oder Telefon von unterwegs oder zu Hause zu allen wichtigen Finanzthemen wie Altersvorsorge oder Privatkredit kompetent beraten zu lassen oder Produkte online oder telefonisch abzuschließen. „Mit unserer neuen modernen medialen Filiale sind wir künftig noch direkter für unsere Kunden da.“ Gleichzeitig wird die Sparkasse die Beratungs- und Serviceleistungen in den verbleibenden BeratungsCenter weiter optimieren. In diesem Sinne investiert die Sparkasse Staufen-Breisach nicht nur in die Digitalisierung ihrer Dienstleistungen, sondern vor allem auch in die Ausbildung und Qualifizierung ihrer Mitarbeitenden.

Die Maßnahmen der neuen BeratungsCenter-Struktur im Überblick

Die folgenden Filialen der Sparkasse Staufen-Breisach werden im Verlauf des kommenden Jahres mit den nächstgelegenen BeratungsCenter zusammengeführt. Über konkrete Termine und Details zu den örtlichen Veränderungen wird die Sparkasse rechtzeitig ihre Kundinnen und Kunden persönlich mit einem Anschreiben informieren.

Filiale

Münstertal
Sulzburg
Hartheim
Merdingen
Sasbach

Aufnehmendes BeratungsCenter

Staufen
Heitersheim
Bad Krozingen
Breisach
Breisach

Für weitere Informationen oder Fragen:

Pia Riesterer
Leitung Unternehmenskommunikation
Sparkasse Staufen-Breisach
Telefon: 07633 812-3284
pia.riesterer@sparkasse-staufen-breisach.de