

Presseinformation

Heidenheim, 30. Juli 2021

Kreissparkasse Heidenheim wandelt 6 Geschäftsstellen in SB-Standorte um

Die Kreissparkasse Heidenheim strukturiert ihr Filialgeschäft neu und reagiert damit auf ein geändertes Kundenverhalten und steigende Anforderungen an die Kundenberatung sowie die Kostenstrukturen. Sechs der 21 personenbesetzten Filialen werden in Selbstbedienungs(SB)-Standorte umgewandelt. Damit bleiben die Bargeldversorgung und ein flächendeckendes Filialnetz weiterhin erhalten.

Kunden nutzen vermehrt neue Wege zu ihrer Kreissparkasse. Dies führt dazu, dass gerade einfache Bankgeschäfte zunehmend über unkomplizierte SB-Automaten oder im Online-Banking rund um die Uhr abgewickelt werden. Bekräftigt wird diese Entwicklung zum einen durch die Quote der Bargeldversorgung über SB-Geräte, die im vergangenen Jahr bei 96% lag. Zum anderen, werden auch Überweisungen, mit einem Anteil von 95% in 2020, fast ausschließlich beleglos abgewickelt. „Vor allem in kleinen Filialen hat die Kundenfrequenz in den letzten Jahren abgenommen“, erklärt Dieter Steck, Vorstandsvorsitzender der Kreissparkasse Heidenheim. Die Kreissparkasse bewertet ihr Filialnetz regelmäßig anhand verschiedener Kriterien, insbesondere der Kundenfrequenz und des Nutzungsverhaltens der Kunden. Die Ergebnisse zeigen, dass die Nachfrage nach digitalen und medialen Kanälen und Services in allen Altersklassen deutlich zugenommen hat. In 2020 sind bereits 70% aller Kunden (Privat- und Firmenkunden) für das Online-Banking registriert. Die Corona-Pandemie hat diesen Trend noch einmal deutlich beschleunigt. Gleichzeitig steigt im Gegensatz dazu der persönliche Kundenbedarf bei komplexeren Beratungsleistungen deutlich. „Diese bündeln wir deshalb in größeren Einheiten mit Spezialisten“, sagt Dieter Steck und ergänzt „So sichern wir auch zukünftig bei immer komplexer werdenden Beratungen eine hohe Beratungsqualität.“ Neben dem veränderten Kundenverhalten und der fortschreitenden Digitalisierung gilt es für die Kreissparkasse

Heidenheim zudem die Kostenstruktur insbesondere aufgrund des anhaltenden Niedrig- und Negativzinsumfeldes und der immer fortwährenden Regulierungsaktivitäten der EZB, der deutschen Bankenaufsicht und des Gesetzgebers zu optimieren.

Diesen Entwicklungen stellt sich die Kreissparkasse Heidenheim und wandelt sechs der 21 Standorte in SB-Filialen um. „Uns ist es wichtig, in all diesen Gebieten den Bargeldservice und einfache Servicedienstleistungen durchgehend vor Ort zu belassen. Unsere Kunden profitieren damit von einem umfassenden SB-Angebot in allen Filialen“, sagt Dieter Steck. Die meisten SB-Filialen sind standardmäßig mit Geldautomaten für Bargeldauszahlungen und Kontoauszugsdruckern ausgestattet. Überweisungen und sonstige Nachrichten können teilweise auch direkt am Kontoserviceterminal getätigt werden. Für die Umstrukturierung des Filialnetzes investiert die Kreissparkasse Heidenheim ca. eine Million Euro. In diesem Zusammenhang wird inzwischen auch die Modernisierung eines der größten Beratungs-Center „Haus des Kunden“, Giengen–Marktstraße, vorgenommen. Die geplanten Maßnahmen bestärken, dass die persönliche Beratung und Kundennähe weiterhin einen hohen Stellenwert besitzen. Mit 15 Geschäftsstellen und 17 SB-Standorten bleibt die Kreissparkasse Heidenheim weiterhin flächendeckend präsent und hat das mit Abstand dichteste Filialnetz im Landkreis.

Die persönlichen Beraterinnen und Berater der betroffenen Stellen wechseln in der Regel in die Nachbarfilialen und stehen ihren Kunden damit für Beratungsgespräche wie gewohnt zur Verfügung, alternativ auch zwischen 8.00 – 20.00 Uhr zu Hause beim Kunden. So ist auch in Zukunft sichergestellt, dass die räumliche Entfernung zum vertrauten Ansprechpartner kundengerecht ist. „Wir stärken die Qualität der Beratung in den größeren Filialen weiter und bleiben gleichzeitig in der Fläche bei unseren Kunden präsent“, betont Thomas Schöppl, stellvertretender Vorstandsvorsitzender der Kreissparkasse Heidenheim. Mit den bevorstehenden Veränderungen wird auch in Zukunft in jeder politischen Gemeinde im Landkreis mindestens eine personenbesetzte Sparkassenfiliale für Kunden vor Ort sein. Gleichzeitig kommt die Kreissparkasse dem Wunsch vieler Kundinnen und Kunden nach und baut ihre digitalen und somit jederzeit verfügbaren Angebote in der Internetfiliale, dem Online-Banking und der mobilen Banking-App „Sparkasse“ stetig aus. Zudem ist das Kundenservicecenter telefonisch unter 07321/ 344-0 für Kundenanfragen, -aufträge und Terminvereinbarungen von montags bis freitags, 8 bis 19 Uhr, erreichbar.

In absehbarer Zeit investiert die Kreissparkasse Heidenheim auch in die Videoberatung und stockt das Kundenservicecenter weiter mit Personal auf.

Die neue Struktur wird bis 2022 sukzessive umgesetzt, da teils noch Umbauarbeiten notwendig sind. Die Kreissparkasse informiert die Kunden der entsprechenden Filialen durch Aushänge in den Filialen sowie persönlich.

Filialänderungen bis Ende 2022		
Filiale	SB-Service	Beratung in der Filiale, alternativ von 8.00 -20.00 Uhr beim Kunden zuhause
Heidenheim-Mittelrain	alter Standort	Heidenheim-Sudetenstraße
Heidenheim-Mergelstetten	alter Standort	Heidenheim-Reuteneu
Heidenheim-Römerstraße	alter Standort	"Haus des Kunden", Heidenheim, Hallamt
Giengen-Irpfelhaus	alter Standort	"Haus des Kunden", Giengen- Marktstr.
Bolheim	alter Standort	Herbrechtingen
Dettingen	alter Standort	Gerstetten

Kontakt:

Anja Sapper
Pressesprecherin Kreissparkasse Heidenheim
Telefon 07321 344 - 1534
Telefax 07321 344 - 995711
E-Mail anja.sapper@ksk-heidenheim.de
Web www.ksk-heidenheim.de