

Pressemitteilung

Sparkasse Germersheim-Kandel gestaltet Zukunft

- **Umbau der Vertriebsstruktur: Kundenservice ausbauen und Beratungsqualität stärken**
- **Investitionen in digitale Kanäle**

Kandel, den 11.11.2016

Anhaltende Niedrigzinsphase, verändertes Kundenverhalten im Zuge der zunehmenden Digitalisierung, demografische Entwicklung und regulatorische Verschärfungen setzen Finanzdienstleister unter Druck und sorgen für einen Wandel des traditionellen Geschäftsmodells. Die Sparkasse Germersheim-Kandel stellt sich frühzeitig diesen andauernden Herausforderungen und passt mit Blick auf die Kundenbedürfnisse ihre Vertriebsstruktur an.

Umbau der Vertriebsstruktur: Kundenservice ausbauen und Beratungsqualität stärken

Das neue, auf das veränderte Kundenverhalten abgestimmte Kunden-Betreuungskonzept über alle Kanäle wird in mehreren Teilschritten umgesetzt. Es ist konsequent auf Kundenbedarfe, Kundenpotenziale und Qualitätsansprüche abgestimmt.

Das permanent in der Weiterentwicklung befindliche Zusammenspiel von technisch unterstützten Dienstleistungen und persönlicher Beratung ist die Antwort der Sparkasse Germersheim-Kandel im digitalen Zeitalter.

Dreh- und Angelpunkt der neuen medialen Betreuungsformen ist das zum 01.08.2017 entstehende Kunden-Service-Center der Sparkasse. Hier laufen alle Serviceanfragen privater Kunden zusammen und werden fallabschließend über mediale Kanäle, vor allem per Telefon und Service-Chat, bearbeitet. Schnell und

Seite 2

Pressemitteilung vom 11.11.2016

unkompliziert können im Kunden-Service-Center neben der Bearbeitung von Serviceanliegen (wie z.B. Kartensperren, Adressänderungen oder auch Anpassungen von Freistellungsaufträgen) auch Basis-Produkte (wie z.B. Girokonten, Versicherungen oder auch Sparverträge) abgeschlossen werden. Von Montag bis Freitag kümmern sich durchgehend ausgebildete Kundenberater um alle Kundenwünsche. Sollte darüber hinaus Bedarf für einen persönlichen Austausch und eine qualifizierte Beratung in den digitalen Kanälen bestehen, kann das Videoberatungsteam zugeschaltet werden.

Parallel dazu passen wir unser stationäres Angebot an. Aufgrund des Rückganges der Nachfrage nach einfachen Serviceleistungen in den Geschäftsstellen, werden die Serviceöffnungszeiten in 15 Geschäftsstellen zum 01.08.2017 angepasst. Diese variieren künftig zwischen einem und zwei Tagen, je nach Kundenanzahl und -frequenz. Servicezeit ist jedoch nicht Beratungszeit. Es besteht die Möglichkeit, mit den Beratern an allen fünf Wochentagen außerhalb der Servicezeiten in den Räumen der Geschäftsstelle oder auch Zuhause einen Beratungstermin zu vereinbaren. Geschäftsstellenschließungen sind zum derzeitigen Zeitpunkt keine geplant.

Die Beratungsqualität der Sparkasse bleibt zentrales Merkmal der Sparkasse. Daher werden sich die BeratungsCenter und Geschäftsstellen künftig im Wesentlichen auf Beratungsangebote konzentrieren. In den BeratungsCentern bündeln wir zudem unser qualifiziertes Know-how rund um die Finanzberatung. Kunden mit komplexerem Beratungsbedarf finden hier immer die richtigen Spezialisten für ihr Anliegen. Spezialisten aus den KompetenzCentern Firmenkunden, Immobilien und Baufinanzierungen sowie Versicherungen werden an wechselnden Tagen in den acht BeratungsCentern Hagenbach, Wörth-Dorschberg, Kandel, Jockgrim, Rülzheim, Bellheim, Germersheim und Lingenfeld für Beratungen direkt vor Ort zur Verfügung stehen.

Seite 3

Pressemitteilung vom 11.11.2016

Die Bargeldversorgung und weitere Serviceprozesse vor Ort sind auch in Zukunft durch ein engmaschiges Netz mit Geldausgabautomaten, Münzeinzahlern, Geld-Recyclern, Überweisungsterminals und Kontoauszugsdruckern rund um die Uhr gewährleistet.

Investition in digitale Kanäle

In den vergangenen Jahren hat sich das Kundenverhalten rasant gewandelt. „Wir beobachten eine steigende Nachfrage unserer Kunden nach neuen digitalen Angeboten und sicheren Zugangswegen und werden deshalb in die kanalübergreifende Erreichbarkeit unserer Sparkasse investieren und unser Service- und Produktangebot in den digitalen Kanälen ausweiten“, erläutert Vorstandsvorsitzender Siegmur Müller die geplanten Maßnahmen.

Rund 45 % der Kunden der Sparkasse Germersheim-Kandel führen ihre Konten mittlerweile online, mit steigender Tendenz. Deutschlandweit nutzt ein durchschnittlicher Kunde bereits heute 120 Mal die Internetfiliale der Sparkasse für seine Transaktionen und Abschlüsse, 228 Mal die Sparkassen-App.

Ende Januar erhält die Internetfiliale der Sparkasse ein neues Gesicht. Die bisherige Internetfiliale wird derzeit noch moderner und übersichtlicher gestaltet. Auch an der Schnelligkeit und verbesserten Darstellung auf allen Endgeräten wird gearbeitet. Via PC, Tablet oder Smartphone können künftig online immer mehr Serviceleistungen abgerufen und Produkte abgeschlossen werden. Geplant ist beispielsweise die Einrichtung einer Online-Videolegitimation sowie einem Online-Terminvereinbarungstool für Kunden.

Seite 4

Pressemitteilung vom 11.11.2016

Auf neuen Wegen zur Sparkasse

„Trotz der großen Herausforderungen in der Finanzbranche sind wir für unsere Kunden auch künftig da - persönlich und digital“, fasst Vorstandsvorsitzender Müller zusammen. „Wir sind davon überzeugt, dass sich „digital“ und „regional“ nicht ausschließen oder miteinander konkurrieren. Mit der sinnvollen Kombination der besten Angebote aus beiden Welten können wir unseren Kunden einen echten Mehrwert bieten.“

Für weitere Informationen oder Fragen:

Christine Eisele
Sparkasse Germersheim-Kandel
Gartenstraße 3, 76870 Kandel
Telefon 07275 961-321
christine.eisele@sparkasse-ger-kandel.de