

Pressemitteilung

19. Dezember 2022

Kundinnen und Kunden immer digitaler - Filialfrequenz kontinuierlich rückläufig

Sparkasse Heidelberg verringert aufgrund zunehmend verminderter Nutzung Filialen und Servicestellen

„Wohl noch nie haben wir in unserer Alltagswelt solche Veränderungen erlebt wie in den letzten Jahren“, ist sich Rainer Arens, Vorstandsvorsitzender der Sparkasse Heidelberg, sicher. „Dies ist eindeutig auch auf die wachsende Digitalisierung zurückzuführen - und auf die Tatsachen, dass immer mehr Menschen deren Vorteile erkennen und diese für sich nutzen.“

So bietet die Sparkassen schon seit geraumer Zeit an, Bankgeschäfte zeitschonend und von überall her - ob digital oder telefonisch - zu erledigen. „Wir erleben nun, dass nach einer Zeit der Umgewöhnung, immer mehr Kundinnen und Kunden, die neuen Möglichkeiten für sich entdeckt haben. Sei es, um Kontakt zu uns aufzunehmen oder selbstständig ihre Finanzen über das Online-Banking oder unsere Sparkassen-App zu regeln.“

Das eigene KundenService-Center, zuständig für beinahe alle Finanzaktivitäten, hat sich dabei mit seinen kompetenten Ansprechpartnerinnen und -partnern zu einem echten „Renner“ entwickelt. Erreichbar ist es unter der Telefonnummer 06221 5110 bzw. E-Mail von Montag bis Freitag 8:00-20:00 Uhr und am Samstag von 09:00-13:00 Uhr. Daneben steht unser digitaler Chat sieben Tage in der Woche rund um die Uhr zur Verfügung. „Damit haben wir auch unsere zeitliche Verfügbarkeit und damit Flexibilität für unserer Kundinnen und Kunden deutlich erhöht“, ist Vorstandsmitglied Stefan Beismann überzeugt.

Tatsächlich hat die gesamte Entwicklung derart an Fahrt aufgenommen, dass manche Filialen regelrecht verwaisen und auch einige SB-Stellen sowie deren Geldautomaten kaum noch genutzt werden. Denn auch die Bargeldnutzung nimmt vor dem Hintergrund digitaler Bezahlverfahren - wie z. B. via SparkassenCard und Apple Pay - immer weiter ab. Und wer Bargeld braucht, kann es mittlerweile bequem auch an der Supermarktkasse beim Einkauf mitnehmen. Gerade ältere Menschen verlassen sich zusätzlich schon jetzt auf unseren Bargeldbringservice.

Pressekontakt:

Jonathan Stich
Pressesprecher

Telefon 06221 511-3410
Telefax 06221 511-7012

jonathan.stich@
sparkasse-heidelberg.de
Kurfürstenanlage 10-12
69115 Heidelberg

Pressemitteilung

19. Dezember 2022

So informiert Rainer Arens: „Vor diesem Hintergrund werden wir diese kaum noch besuchten Standorte bis zum 30. April 2023 schließen.“ Hierunter fallen die Filialen in Altlußheim, Rauenberg, Brühl-Rohrhof, St. Ilgen, Neckargemünd-Südstadt und Wilhelmsfeld. Die Filiale Heidelberg-Hasenleiser wird im Laufe des Jahres 2023 in einem geplanten Beratungscenter im Heidelberger Mark-Twain-Village ein neues Zuhause finden. Bei allen zur Schließung vorgesehenen Filialen strebt die Sparkasse an, die Geldversorgung sicherzustellen. Dies kann im Einzelfall durch Verbleib eines Geldautomaten oder Kooperationen mit anderen Kreditinstituten erfolgen.

Bereits zum 16. Januar 2023 wird das SB-Angebot in Schwetzingen-Oststadt, ShoeX-Plosion Wiesloch, Hockenheim-Biblisweg, St. Ilgen Bahnhof und Gauangelloch eingestellt. Die SB-Stelle in Tairnbach folgt dann im Laufe des Jahres 2023.

Mit der Anpassung der Filialstruktur geht auch eine Veränderung bei den Fahrten der rollenden Filiale Rolfi einher, denn die Altlußheim, Rauenberg, Wilhelmsfeld werden zu neuen Haltepunkten.

Will man sich damit zukünftig gänzlich aus der Fläche zurückziehen? Und werden die Filialen zu einem Auslaufmodell?

„Hierzu kommt von mir ein ganz klares Nein“, so der Vorstandsvorsitzende. „Wir stehen zu unserem Geschäftsgebiet und bleiben, was wir immer waren: der verlässliche Finanzpartner der Bürgerinnen und Bürger, der Wirtschaft und der Kommunen. Wir werden auch mit unserer Förderung von Sozialem und Karitativem, von Sport, Kunst und Kultur nicht nachlassen.“

Mit Blick auf das Filialgeschäft meint er: „Auch als traditionelles Filialkreditinstitut bleiben wir unsere Linie grundsätzlich treu, denn: Unsere Filialen sind der Ort des persönlichen Kontaktes. Insbesondere, dann wenn es um finanzielle Beratung geht, die die gesamte Lebensplanung unserer Kundinnen und Kunden betrifft, wie z. B. bei einer Baufinanzierung oder umfassenden Geldanlagen. Dort, wo wir ein nachhaltiges und weites Kundeninteresse an unseren Leistungen vor Ort verspüren, haben wir bereits und werden wir auch noch zusätzlich investieren.“

Pressekontakt:

Jonathan Stich
Pressesprecher

Telefon 06221 511-3410
Telefax 06221 511-7012

jonathan.stich@
sparkasse-heidelberg.de
Kurfürstenanlage 10-12
69115 Heidelberg

Pressemitteilung

19. Dezember 2022

So glaubt Rainer Arens fest daran, dass vor dem Hintergrund der verschiedenen Kontaktmöglichkeiten und dem damit verbundenen Nutzungsverhalten insbesondere die Ausgewogenheit und der Mehrwert der jeweiligen Zugangswege einen ganz entscheidenden Einfluss auf die Kundenzufriedenheit hat.

„Die Filiale ist weiterhin essenzieller Bestandteil unseres Sparkassenkonzepts“, ist er überzeugt. „Die Kundinnen und Kunden fragen zwar in starkem Maße unsere filialungebundenen Leistungen nach. Aber dort, wo Sie echte Beratungszentren benötigen, sind wir seit geraumer Zeit dabei, die jeweilige Filiale immer weiter zu stärken und Beratungskompetenz zu bündeln.“ Damit bringe man künftig auch die gehobene Wertpapierberatung in die Fläche.

So werden Filialen immer mehr zu einem Ort des Mehrwertes. Beispielsweise wurden in der Vergangenheit die Filialen in St. Leon und in Rot zusammengelegt. Unsere neue Filiale St. Leon-Rot ist nun nicht nur ideal erreichbar, sie wurde auch nach modernsten Gesichtspunkten konzipiert und eingerichtet, die ideale Beratungsmöglichkeiten bieten. Darüber hinaus kann sie sich immer mehr von einer reinen Sparkassenfiliale zu einem Ort der Begegnung, mit der Möglichkeit für Ausstellungen oder Veranstaltung für Bürgerinnen und Bürger oder Vereine entwickeln.

„Die Sparkasse Heidelberg ist schon immer den mehrheitlichen Bedürfnissen ihrer Kundinnen und Kunden gefolgt, ohne dabei zu vergessen, auch für deren individuelle Ansprüche Vorsorge zu treffen“, ist sich Rainer Arens sicher.

So vereint die Sparkasse mehr denn je Top-Beratungsqualität mit allen Möglichkeiten modernen Bankings. Und sie bleibt auch weiterhin ganz nah bei ihren Kundinnen und Kunden und im persönlichen Kontakt: in den Filialen, während eines persönlichen Gesprächs zur Wunschberatungszeit (gerne auch bei den Kundinnen und Kunden zu Hause), dem Besuch der rollenden Filiale Rolfi oder - wenn's um Bargeld geht - beim Bargeldbringenservice.

Pressekontakt:

Jonathan Stich
Pressesprecher

Telefon 06221 511-3410
Telefax 06221 511-7012

jonathan.stich@
sparkasse-heidelberg.de
Kurfürstenanlage 10-12
69115 Heidelberg