BW BANK

Presseinformation

Alexander Braun
Pressereferent

Baden-Württembergische Bank
Kleiner Schlossplatz 11
70173 Stuttgart
Telefon 0711 127-76400
Telefax 0711 127-74861
presse@bw-bank.de
www.bw-bank.de

17. September 2019

Filialen

BW-Bank mit mehr persönlichem Service

- **Investitionen in Standorte, Personalausstattung und digitale Angebote**
- **Verzicht auf reine Beratungsstandorte, dafür mehr Filialen mit vollem Service-Angebot als ursprünglich geplant**
- **Umbaupläne sollen spätestens bis Anfang 2021 komplett umgesetzt sein**
- **BW-Bank-Aufsichtsratsvorsitzender Fritz Kuhn, Oberbürgermeister von Stuttgart, begrüßt neues Filialkonzept**

Die Baden-Württembergische Bank (BW-Bank) hat die Umbaupläne für ihr Filialnetz geändert und wird künftig mehr persönlichen Service anbieten als ursprünglich vorgesehen. Damit entspricht die Bank den Wünschen der Kunden. Gleichzeitig verzichtet sie auf reine Beratungsstandorte ohne Service. An ihrer grundsätzlichen strategischen Ausrichtung als leistungsstarke Multikanalbank mit einer flächendeckenden Präsenz und einem modernen Digitalangebot hält die BW-Bank weiter fest.

Im ursprünglichen, 2015 verabschiedeten Konzept war geplant, dass die BW-Bank im Privatkundengeschäft in Baden-Württemberg rund 50 Filialen mit dem vollen

Beratungs- und Serviceangebot unterhält. Darüber hinaus sollte in 80 BeratungsCentern, einem neu eingeführten Standortformat, individuelle Beratung nach vorheriger Terminvereinbarung und mit eingeschränktem Service stattfinden. Rund 85 reine SB-Standorte sollten das Standortnetz abrunden.

Inzwischen ist der 2016 gestartete Umbau weit fortgeschritten. Stand Anfang September betreibt die BW-Bank 76 Filialen, 56 BeratungsCenter und 87 SB-Standorte. Beim Start des Programms hatte das Netz 168 Filialen und 60 SB-Standorte umfasst. Gleichzeitig hat die BW-Bank ihre digitalen Services in den vergangenen Jahren modernisiert und erweitert – beispielsweise mit Apps zum mobilen Bezahlen, einer neuen Internetfiliale, einer Service Community oder Sofortüberweisungen (Instant Payment) im Onlinebanking.

Die Erfahrungen seit dem Start der Neuausrichtung haben nun gezeigt, dass sich viele Kunden insbesondere an den reinen Beratungsstandorten trotz aller digitalen Angebote auch weiterhin persönliche Servicemitarbeiter wünschen. Ebenso haben die Kunden signalisiert, dass sie Filialen mit regelmäßigen Öffnungszeiten gegenüber BeratungsCentern vorziehen, in denen eine vorherige Terminabsprache notwendig ist. „Wir haben festgestellt, dass neben hochwertiger Beratung auch unser Serviceangebot von den Kunden weiter explizit nachgefragt wird“, erläutert Michael Horn, stellvertretender Vorstandsvorsitzender der BW-Bank und im LBBW-Konzernvorstand verantwortlich für das Privatkundengeschäft. „Wir haben unsere Pläne deshalb

überarbeitet, stärken unsere Filialwelt und investieren in persönlichen Service.“

Dies bedeutet unter anderem, dass die BW-Bank das Format BeratungsCenter nicht weiterführt und bis spätestens Anfang 2021 in Filialen beziehungsweise SB-Standorte umwandelt. Damit wird ihr Standortnetz nach dem neuen Konzept in zwei Jahren rund 100 Filialen und 120 SB-Standorte umfassen. Darüber hinaus können die BW-Bank-Kunden an den Geldautomaten aller Sparkassen in Deutschland kostenfrei Geld abheben. Das Filial- und Geldautomatennetz der S-Finanzgruppe ist das mit Abstand dichteste in Deutschland.

Im Zuge dieser Maßnahmen verbessert die BW-Bank an zahlreichen Standorten die Personalausstattung. Im Zielbild wird die BW-Bank voraussichtlich 125 Mitarbeiter mehr im Privatkundengeschäft beschäftigen, als im ursprünglichen Konzept vorgesehen. Die Investitionen in zusätzliches Personal sowie in Baumaßnahmen belaufen sich in den nächsten Jahren auf rund 10 Millionen Euro.

Zu den neuen Digitalangeboten, die in den nächsten Monaten eingeführt werden, gehört zum Beispiel eine Sicherheits-App, die unter anderem beim Online-Shopping mit Kreditkarte einsetzbar ist. Außerdem baut die BW-Bank die Multibankenfähigkeit ihres Onlinebankings aus – das heißt, Kunden können ihre Konten bei anderen Instituten über die Internetfiliale der BW-Bank führen. Weiterhin haben Kunden bald die Möglichkeit, online Beratungstermine zu vereinbaren, verschiedene Services wie Freistellungsauftrag und Konto-modellwechsel zu nutzen oder eine Debitkarte zu beantragen.

Im Stadtgebiet Stuttgart, wo sie die Sparkassenfunktion innehat, betreibt die BW-Bank Anfang September 25 Filialen, 24 BeratungsCenter und 52 SB-Standorte. Im Zielbild wird sie nach den aktuellen Planungen 33 Filialen und 68 SB-Standorte unterhalten. Damit verfügt sie auch künftig über ein dichteres Standortnetz als die Wettbewerber.

Der Aufsichtsratsvorsitzende der BW-Bank, Stuttgarts Oberbürgermeister Fritz Kuhn, begrüßt das neue Filialkonzept. Kuhn erklärt dazu: „Die Bank hat ihr Konzept aus dem Jahr 2015 korrigiert und auf die Wünsche ihrer Kunden nach mehr Service in den Filialen reagiert. Das begrüße ich.“ Die Kunden wollten weiterhin eine persönliche Ansprache durch Kundenberater statt Beratungs-Center ohne persönlichen Service und Einlass nur nach Terminabsprache. „Das überarbeitete Konzept sieht nun in Stuttgart statt bisher geplanter 16 Filialen künftig insgesamt 33 Filialen vor“, so Kuhn.