

Sperrfrist: 22. Oktober 2018, 12 Uhr

Pressemitteilung

Kreissparkasse Heilbronn reagiert auf verändertes Kundenverhalten mit Anpassungen im Privatkundengeschäft

- Große BeratungsCenter werden umfassende Finanzberatung an attraktiven Standorten bieten
- Neues KundenCenter ist wochentags von 8 bis 20 Uhr und samstags von 9 bis 14 Uhr telefonisch erreichbar
- 56 Filialen und 50 SB-Stellen stellen Erreichbarkeit in der Fläche des Geschäftsgebiets sicher

Heilbronn, 22. Oktober 2018

Kunden der Kreissparkasse Heilbronn fragen Beratungs- und Serviceleistungen heute auf ganz unterschiedlichen Wegen nach – vor allem der Trend zur Nutzung digitaler Services setzt sich rasant fort. „Bequemes und einfaches Banking, digital oder schnell mal telefonisch – das sind ganz klar die Trends der heutigen Zeit“, erläutert der Vorstandsvorsitzende der Kreissparkasse, Ralf Peter Beitner. Die Nachfrage nach persönlichen Kontakten in kleineren Filialen nimmt dabei immer weiter ab. „Gleichzeitig sehen wir aber bei allen wichtigen Finanzthemen wie beispielsweise Vermögensanlage, Altersvorsorge, Versicherungen oder Baufinanzierung einen eher noch wachsenden Bedarf an qualifizierter persönlicher Beratung“, so Beitner weiter. „Mehr individueller Beratungsbedarf und gleichzeitig weniger Kundenfrequenz in der Fläche – das sind die beiden Leitplanken für unseren Weg in die Zukunft“.

Seite 2

Pressemitteilung 22. Oktober 2018

BeratungsCenter für alle wichtigen Finanzthemen

Orientiert an den Kundenbedürfnissen wird die Kreissparkasse in den nächsten Jahren sukzessive in leistungsfähige BeratungsCenter im gesamten Geschäftsgebiet investieren. „Es geht heute nicht mehr darum, an jeder Ecke eine Filiale zu haben“, so Ralf Peter Beitner. „Bei wichtigen Lebensentscheidungen wie zum Beispiel anlässlich einer Baufinanzierung ist ein Kunde durchaus bereit, ein paar Kilometer zu fahren, wenn er eine erstklassige Beratung erwarten darf.“ Wichtig seien optimale Standorte und eine gute verkehrsmäßige Erreichbarkeit.

Noch im November soll der Startschuss zum Umbau der Filiale Weinsberg erfolgen. „Sparkassen-Kunden werden am Standort Kernerstraße ab Ende des Jahres 2019 ein umfassendes Beratungsangebot rund um die Themen Geldanlage, Baufinanzierung und Versicherungen in einem neuen, ansprechenden Umfeld vorfinden“, erklärt Bernhard Steck, Privatkundenvorstand der Kreissparkasse. Weitere voraussichtlich fünf BeratungsCenter sollen in den kommenden Jahren folgen.

Seite 3

Pressemitteilung 22. Oktober 2018

KundenCenter ermöglicht Bankgeschäft per Telefon

Seit dem 10. Oktober 2018 bietet die Kreissparkasse Heilbronn in ihrem KundenCenter ein umfangreiches Service- und Beratungsangebot per Telefon. Insgesamt kümmern sich dort rund 60 Mitarbeiter um die Bedürfnisse der Kunden der Kreissparkasse Heilbronn, und zwar von Montag bis Freitag jeweils von 8 bis 20 Uhr und samstags von 8 bis 14 Uhr. „Damit ist das KundenCenter die größte Filiale der Kreissparkasse Heilbronn“, so Bernhard Steck.

Umwandlung von 25 Filialen in SB-Standorte

Parallel zu den genannten Zukunftsinvestitionen wird die Kreissparkasse Heilbronn 25 Kleinfilialen in ihrem Geschäftsgebiet in Standorte mit reinem Selbstbedienungsangebot (SB-Standorte) umwandeln. Hierbei handelt es sich ausnahmslos um Filialen mit sehr eingeschränkten Service-Öffnungszeiten, in denen schon heute keine Beratung mehr stattfindet. Ausschlaggebend für die Entscheidung war der in den vergangenen Jahren stark zurückgegangene Kundenkontakt an diesen Standorten. „Unsere Kunden haben mit den Füßen abgestimmt“, fasst Ralf Peter Beitner die Entwicklung zusammen. Darauf müsse die Sparkasse reagieren. „In einige Filialen kamen oftmals nicht mehr als 50 Kunden pro Monat, um mit einem unserer Mitarbeiter persönlich zu sprechen“, ergänzt Bernhard Steck. „Bis zu 98 Prozent der Transaktionen dort sind heute schon reine SB-Vorgänge.“

Seite 4

Pressemitteilung 22. Oktober 2018

Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die bislang in diesen Filialen tätig waren, müssen sich keine Sorgen um ihren Arbeitsplatz machen. Sparkassenchef Beitner betont: „Wir haben weiterhin Bedarf an qualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern vor allem im Kundenbereich und werden für alle eine gute und passende Lösung finden.“

Künftige Filialstruktur

Die Kreissparkasse Heilbronn wird ab Februar 2019 mit 56 Filialen und 50 SB-Stellen auch weiterhin flächendeckend in der Region vertreten sein, eine bedarfsgerechte Versorgung mit Finanzdienstleistungen sowie weiterhin das dichteste Filialnetz in der Region bieten. „Wir stellen auch für die Zukunft die Leistungsfähigkeit der Kreissparkasse Heilbronn für ihre Kunden und die Region sicher“, fasst Beitner die neue Ausrichtung seines Hauses im Privatkundengeschäft zusammen.

Sperrfrist: 22. Oktober 2018, 12 Uhr

Seite 5

Pressemitteilung 22. Oktober 2018

Weitere Informationen für Journalisten:

Joachim Schmutz

Pressesprecher

Kreissparkasse Heilbronn

Am Wollhaus 14, 74072 Heilbronn

Telefon 07131/638 10102

joachim.schmutz@ksk-hn.de

Alexander Birken

stv. Pressesprecher

Kreissparkasse Heilbronn

Am Wollhaus 14, 74072 Heilbronn

Telefon 07131 / 638 10143

E-Mail: alexander.birken@ksk-hn.de

Presseinformation auch im Internet unter:

www.ksk-hn.de