

Presseinformation

26. April 2021

BW-Bank stellt Kundenberatung neu auf

- **Neues Service- und Beratungsmodell für ein leistungsfähiges und zukunftssicheres Privatkundengeschäft**
- **Aufbau einer Online-Beratung**
- **Verkleinerung des Filialnetzes aufgrund sinkender Kundenfrequenz**
- **Weiterhin flächendeckende Präsenz in Stuttgart**
- **Privatkundenchef Andreas Götz: „Die Kunden entscheiden, auf welchem Weg sie zu uns kommen.“**

Die BW-Bank entwickelt ihr Privatkundengeschäft weiter. Service und Beratung werden an das veränderte Kundenverhalten angepasst und das stationäre Filialnetz insbesondere außerhalb Stuttgarts verkleinert. Gleichzeitig wird eine Online-Beratung aufgebaut, die gegenüber den Filialen unter anderem längere Öffnungszeiten auch am Samstag bietet. Damit trägt die BW-Bank der stark gestiegenen Nachfrage nach Bankdienstleistungen in der digitalen Welt Rechnung, während gleichzeitig die Filialen von Kunden immer seltener aufgesucht werden.

„Wir entsprechen mit der Online-Beratung dem Wunsch unserer Kundinnen und Kunden, die sich zunehmend digitale Zugangswege nicht nur im Service, sondern auch in der Bankberatung wünschen“, sagt Andreas Götz, der als Generalbevollmächtigter das Privatkundengeschäft der LBBW

Seite 2

Presseinformation

26. April 2021

verantwortet. „Insgesamt stärken wir mit der neuen Aufstellung unsere Wettbewerbsfähigkeit im Privatkundengeschäft und stellen uns schon heute zukunftsgerichtet auf. Betriebswirtschaftlich können wir es uns zudem nicht erlauben, Filialen dauerhaft aufrecht zu erhalten, wenn sie sich nicht rechnen. Die Online-Beratung ist hier eine von den Kunden gewünschte und für uns als Bank effiziente Alternative.“

Das Kundenverhalten hat sich in den letzten Jahren massiv verändert, insbesondere werden digitale Kanäle immer stärker genutzt. Die Corona-Krise hat diesen Trend weiter verstärkt. Das gilt nicht nur für Bankgeschäfte wie Überweisungen oder Aktienkäufe in der Internetfiliale, sondern in wachsendem Ausmaß auch für die persönliche Beratung: Immer mehr Beratungsgespräche finden inzwischen ganz selbstverständlich telefonisch oder per Videokonferenz statt, ohne dass die Kunden extra in die Filiale kommen müssen.

Daher baut die BW-Bank das bisherige Service-Center zu einer umfassenden Online-Beratung aus, die die Filialen und das klassische Online-Banking ergänzt. „Unsere Kunden haben mit den stationären Filialen, dem Online-Banking und der Online-Beratung künftig drei gleichwertige Zugangswege zu unseren Leistungen. Die Kunden entscheiden, auf welchem Weg sie zu uns kommen“, sagt Andreas Götz. Die Online-Beratung bietet neben dem Service für alltägliche Bankdienstleistungen eine persönliche Beratung durch qualifizierte Finanzberater sowie Produktspezialisten und hat damit das gleiche Qualitätsniveau wie die Filialen. Sie steht werktags von 8 bis 20 Uhr und samstags von 9 bis 14 Uhr zur Verfügung – und damit deutlich über die Filialöffnungszeiten hinaus. Es ist vorgesehen, dass neben den rund 80 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des BW-Bank Service-Centers sukzessive rund

Seite 3

Presseinformation

26. April 2021

70 Beschäftigte aus den Filialen in die Online-Beratung wechseln und den Kunden per Telefon, Video, Chat oder Mail zur Verfügung stehen. Die Online-Beratung richtet sich an diejenigen Kundinnen und Kunden, die die digitalen Angebote der BW-Bank aktiv nutzen wollen. „Gerade die Kundinnen und Kunden, die heute gar nicht mehr in die Filiale kommen, können wir in der Online-Beratung besser erreichen. In den kommenden Wochen werden wir die ersten 8 000 Kunden auf einen Wechsel ansprechen und in die Online-Beratung überleiten. Unser Ziel ist es, bis Ende nächsten Jahres über 100 000 digital-affine Kundinnen und Kunden überwiegend in der Online-Beratung zu betreuen“, sagt Götz und ergänzt: „Natürlich hat der Kunde jederzeit die freie Wahl, ob er eine Online-Beratung oder eine Beratung in einer Filiale bevorzugt“.

Straffung des Filialnetzes

Bereits im Sommer vergangenen Jahres hatte die BW-Bank erklärt, dass sie das veränderte Kundenverhalten – verstärkt durch die Coronakrise – zum Anlass nehmen wird, ihre Filialstrategie noch einmal zu überprüfen. Aktuell sind 70 Filialen geöffnet. 30 Filialen sind coronabedingt geschlossen bzw. haben keine regulären Öffnungszeiten. „Es hat sich gezeigt, dass sehr viele unserer Kunden auch ohne stationäre Filiale gerne und problemlos unsere Service- und Beratungsleistungen nutzen“, sagt Götz.

Nunmehr passt die BW-Bank ihr Filialnetz an die rückläufige Nachfrage an. Die seit über einem Jahr infolge der Corona-Pandemie geschlossenen Filialen werden bis auf zwei nicht wieder geöffnet. Darüber hinaus werden bis Ende 2022 weitere 13 Filialen schließen. Dann verfügt die BW-Bank über

Seite 4

Presseinformation

26. April 2021

ein Netz von 59 Filialen und zusätzlich rund 100 SB-Service-Centern und Geldautomatenstandorten. Außerdem können alle Kunden weiterhin bundesweit bei jeder Sparkasse kostenlos Bargeld abheben. „Darüber hinaus bietet die Online-Beratung jetzt einen neuen, zusätzlichen Zugang zur BW-Bank“, sagt Andreas Götz.

Weiterhin dichtes Filialnetz in Stuttgart

Im Stadtgebiet Stuttgart, wo die BW-Bank die Sparkassenfunktion wahrnimmt, führt dies im Vergleich zur aktuellen Situation nur zu geringen Veränderungen. Hier unterhält die Bank ein Netz von 33 Filialen, von denen derzeit 25 geöffnet sind. Die übrigen 8 Standorte wurden bereits wegen Corona geschlossen. Außerdem werden die Filialen Charlottenstraße und Westend geschlossen. Die Filiale Schmidener Straße wird wieder geöffnet. Damit verfügt die BW-Bank in der Landeshauptstadt auch künftig über ein dichtes Standortnetz mit 24 Filialen. Hinzu kommen rund 60 SB-Center und Geldautomatenstandorte. „Wir sind uns unserer Rolle als Sparkasse in Stuttgart sehr bewusst. Deswegen halten wir hier ein sehr engmaschiges Filial- und Standortnetz aufrecht“, betont Götz.

In der Region rund um Stuttgart werden bis Ende 2022 vier Filialen geschlossen: Backnang, Herrenberg, Leinfelden und Nellingen. Insgesamt ist die BW-Bank dann in der Region an 14 Standorten vertreten. Außerhalb des Großraums Stuttgart schließlich werden die Standorte in Bad Mergentheim, Calw, Friedrichshafen, Heidenheim, Öhringen, Schwäbisch Gmünd und Singen geschlossen. Die Standorte Leutkirch, Biberach und Tuttlingen werden zu reinen Beratungsstandorten. Nach gegenwärtigem Planungsstand wird lediglich die Filiale

Seite 5

Presseinformation

26. April 2021

Charlottenstraße in Stuttgart noch in diesem Jahr geschlossen, die restlichen zwölf im Laufe des kommenden Jahres. Die Filiale Schmidener Straße wird voraussichtlich im vierten Quartal dieses Jahres eröffnet. Mit der Straffung des Filialnetzes geht ein Stellenabbau einher, der Teil des bereits angekündigten sozialverträglichen Abbaus von insgesamt 700 Stellen im gesamten LBBW-Konzern in den kommenden Jahren ist.

Mehr Informationen zur neuen Online-Beratung der BW-Bank finden Sie unter:

www.bw-bank.de/online-beratung

Ansprechpartner:

Christian Potthoff

Strategische Kommunikation

Telefon 0711 127-73946

Christian.Potthoff@LBBW.de

Alexander Braun

Team Presse

Telefon 0711 127-76400

Alexander.Braun@LBBW.de