

Presseinformation

Ausrichtung auf Anforderungen der Zukunft Kreissparkasse Augsburg strukturiert Geschäftsstellennetz neu

Augsburg – Die Bankenlandschaft ist im Umbruch. Immer weniger Menschen nutzen Filialen, um ihre Finanzgeschäfte zu erledigen. Stattdessen setzen sie – je nach Neigung und Situation – verstärkt auf alternative Wege über Internet, (Mobil-)Telefon oder mobile Beratung.

Gleichzeitig sind Finanzdienstleister steigendem Kostendruck ausgesetzt: Die anhaltende Phase historisch niedriger Zinsen sowie zunehmende regulatorische Anforderungen werden das Betriebsergebnis künftig belasten. Das macht sich insbesondere bei Finanzdienstleistern bemerkbar, die ein breites Filialgeschäft betreiben. Auch die Anforderungen der Kunden und des Verbraucherschutzes an die Beratung steigen, so dass verstärkt Spezialisten eingesetzt werden. Die Kreissparkasse Augsburg begegnet diesen Entwicklungen, indem sie ihr Multikanalangebot ausbaut und das Geschäftsstellennetz neu strukturiert. Die neue Struktur basiert auf langfristigen Marktbeobachtungen und umfassenden Analysen von Kundenströmen, Kundenkontakten und Finanztransaktionen.

Nr.04/15

Vorstandssekretariat/Medienreferat
Martin-Luther-Platz 5
86150 Augsburg

Sandra Strüwing
Telefon: (08 21) 32 51-13 25
Telefax: (08 21) 32 51-12 64
E-Mail: Sandra.Struewing@
kreissparkasse-augsburg.de

24. Februar 2015

Presseinformation

„Wir stellen uns diesen Trends und richten unsere Dienstleistungen an den Bedürfnissen der Kunden aus“, so der Vorstandsvorsitzende Richard Fank. „Nähe im Finanzgeschäft definieren wir nicht über Gebäude, sondern über die persönliche Beziehung, die unsere Berater zu unseren Kunden pflegen.“

Kleine Geschäftsstellen werden mit größeren zusammengelegt

Ab 16. März wird sich die Anzahl der Geschäftsstellen von derzeit 36 auf 27 verringern. Neun kleine Geschäftsstellen, die sich nicht länger wirtschaftlich vertretbar betreiben lassen, werden mit größeren zusammengelegt. Das sind: Altenmünster, Hiltenfingen, Langenneufnach, Langerringen und Wehringen. Im zweiten Halbjahr folgt Emersacker. Die Geschäftsstelle dort wird mit Welden zusammengelegt. Die Geschäftsstellen in Adelsried (zweite Jahreshälfte), Herbertshofen und Horgau werden künftig als Selbstbedienungsstellen betrieben.

Kooperationen mit Wettbewerbern

Die Kreissparkasse geht auch unkonventionelle Wege und setzt auf Kooperationen mit Wettbewerbern und anderen Partnern. In Gablingen ist eine gemeinsame Geschäftsstelle mit der örtlichen Genossenschaftsbank geplant. In Herbertshofen wird künftig eine Selbstbedienungsstelle gemeinsam mit einem Mitbewerber betrieben. In Nordendorf können Kreissparkassenkunden kostenfrei bei der Genossen-

Presseinformation

schaftsbank Geld abheben. „Mit solchen Modellen haben wir bereits gute Erfahrungen gemacht und können dem Wunsch von Kunden und Kommunen nachkommen, vor Ort zu bleiben.“

Veränderte Öffnungszeiten: Beratung nach Vereinbarung

In einigen Geschäftsstellen verändern sich die Öffnungszeiten. So öffnen die Geschäftsstellen Lechfeld, Welden und Zusmarshausen künftig zusätzlich am Mittwochnachmittag, Fischach zusätzlich am Dienstagnachmittag. In Dinkelscherben, Gessertshausen, Großaitingen, Langweid, Leitershofen, Neusäß, Steppach, Westendorf und Thierhaupten sind die Geschäftsstellen an weniger Stunden für den Service geöffnet. Dennoch sind die Mitarbeiter vor Ort und widmen sich in dieser Zeit verstärkt der individuellen Kundenberatung.

„Die Möglichkeit, mit dem persönlichen Berater einen Termin nach Wunsch zu vereinbaren besteht immer – ganz unabhängig von den Öffnungszeiten“, betont Richard Fank. „Dafür kommen unsere Berater auch gerne zu unseren Kunden nach Hause oder ins Geschäft. So wie es für sie am bequemsten ist.“

Stärken größerer Einheiten

Damit konzentriert sich die Kreissparkasse künftig auf weniger, aber größere Einheiten. Es hat sich in der Vergangenheit gezeigt, dass die Kunden die

Presseinformation

größeren Stellen bevorzugen. Diese Standorte werden mit Personal gestärkt und damit quantitativ und qualitativ mit Beratungskapazität aufgewertet. Auch baulich soll ein zeitgemäßes Erscheinungsbild gewahrt bleiben: So investierte die Kreissparkasse zum Beispiel in der Stadt Bobingen in einen modernen Neubau, der gestern eröffnet wurde. Die Selbstbedienungsstelle in Bobingen-Siedlung wurde dort integriert.

Kunden werden informiert

Die Kunden werden von der Kreissparkasse in diesen Tagen über die Veränderungen informiert.

Viele Kommunikationswege: Der Kunde entscheidet

Mit 27 stark besetzten Geschäftsstellen und 18 Selbstbedienungsstellen mit mehr als 65 Geldausgabeautomaten bleibt die Kreissparkasse Augsburg der größte Finanzdienstleister im Landkreis Augsburg. „Wir wollen eine starke und wettbewerbsfähige Kreissparkasse für die Zukunft gestalten“, resümiert Richard Fank. „Dabei müssen wir uns rechtzeitig auf unterschiedliche Herausforderungen einstellen. Dazu gehören steigende Anforderungen durch Gesetzgeber, Aufsichtsbehörden und Kunden, wachsender Wettbewerb, ein dauerhaft niedriges Zinsniveau, unsere Kostenstrukturen sowie die zunehmende Digitalisierung unseres Geschäfts.“ Damit spielt er auf die vielfältigen Kommunikationswege an, über die Kun-

Presseinformation

den heute mit der Kreissparkasse in Kontakt treten. Immer mehr nutzen die Internetfiliale (www.kreissparkasse-augsburg.de) für das Online Banking und die Sparkassen Apps für das Mobile Banking oder erledigen ihre Servicegeschäfte telefonisch über das Kundenservicecenter von 7.00 Uhr bis 22.00 Uhr sowie sonn- und feiertags von 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr. Auch der Online-Chat mit den Bankfachleuten im Kundenservicecenter ist beliebt, um Fragen schnell und unkompliziert zu beantworten. „Solche Angebote werden wir ausbauen“, sagt Fank. „Am Ende entscheidet immer der Kunde, auf welchem Weg er mit uns in Kontakt treten will.“