

MEDIENINFORMATION

29. November 2016

Zukunftsgerichtete Neuausrichtung der Vertriebsstruktur der Sparkasse Bamberg

- **Für die Zukunft gut gerüstet – verlässlicher Partner aller Kunden**
- **Verändertes Kundenverhalten**
- **Veränderte Rahmenbedingungen in der Bankenbranche**
- **Zusammenlegungen von Geschäftsstellen**
- **Bündelung von Kompetenzen in neuen regionalen „Beratungs-Centern“**
- **Weiterhin dichtes Geschäftsstellennetz und vielseitige Erreichbarkeit**

Bamberg. Um weiterhin den Kundenbedürfnissen gerecht zu werden und den geänderten Rahmenbedingungen Rechnung zu tragen, richtet sich die Sparkasse Bamberg zukunftsorientiert neu aus. Hierzu werden zusätzlich zum Kundencenter am Schönleinsplatz vier neue regionale Beratungs-Center im Landkreis errichtet. Außerdem werden zum 1. Februar 2017 an sieben Standorten in Stadt und Landkreis Bamberg die Leistungen durch benachbarte Geschäftsstellen bzw. Beratungs-Center übernommen und mit geeigneten Serviceangeboten ergänzt. Die Sparkasse wird danach neben ihren modernen Zugangswegen an 51 Standorten im ganzen Geschäftsgebiet präsent sein – persönlich und in Form von Selbstbedienungsbereichen.

Für die Zukunft gut gerüstet – verlässlicher Partner aller Kunden

„Mit dem Zukunftskonzept der Sparkasse Bamberg sehen wir diese für die nächsten Jahre sehr gut gerüstet. Sie bleibt einerseits nah an den Menschen und ist und bleibt andererseits weiterhin der verlässliche Partner für unsere Bürgerinnen und Bürger und für unsere starke heimische Wirtschaft“, fassen Oberbürgermeister Andreas Starke, Verwaltungsratsvorsitzender, und Landrat Johann Kalb, stellvertretender Verwaltungsratsvorsitzender, die Neuausrichtung zusammen.

Verändertes Kundenverhalten

Hintergrund für die Anpassungen ist ein über Jahrzehnte verändertes Kundenverhalten. Waren in den 60er und 70er Jahren die Geschäftsstellen noch stark frequentiert, kamen in den 80er Jahren die ersten Selbstbedienungsgeräte auf. Seit etwa zehn Jahren ersetzt Online-Banking für einen immer größer werdenden Kundenkreis den Besuch der Filiale. Mittlerweile besitzen 50 Prozent der Privat- und nahezu 75 Prozent der Geschäftskunden ein onlinefähiges Girokonto – beides mit nach wie vor hohen Zuwachsraten. Die Internetfiliale der Sparkasse Bamberg wird pro Monat mehr als 550 000 Mal besucht. Täglich verzeichnet das Bamberger Finanzinstitut ca. 11 000 Logins im Online-Banking. Auch die Sparkassen-Apps werden von rund 14 000 Kunden regelmäßig genutzt und bieten mit neuen Funktionen wie zum Beispiel der Fotoüberweisung immer mehr Möglichkeiten des Bankings. Rund 42 000 Kunden erhalten ihre Kontoauszüge in das Elektronische Postfach und sparen sich so den Weg in die Geschäftsstelle. Und jeden Monat werden es rund 200 mehr.

Die Nutzerzahlen der modernen Zugangswege zur Sparkasse wachsen weiter stark an, während gleichzeitig die Kundenbesuche in den Geschäftsstellen zurückgehen. „Deshalb haben wir alle Geschäftsstellen einer detaillierten Analyse unterzogen und nehmen nur an den Standorten Anpassungen vor, die von unseren Kunden nicht mehr ausreichend angenommen werden. Gleichzeitig konzentrieren wir uns noch mehr auf die qualifizierte Beratung unserer Kunden. Wir investieren in neue Entwicklungen und sind durch den konsequenten Einsatz moderner aber einfach zu bedienender Technik noch schneller, direkter und bequemer für unsere Kunden zu erreichen“, erklärt Stephan Kirchner, Vorstandsvorsitzender der Sparkasse Bamberg.

Veränderte Rahmenbedingungen in der Bankenbranche

Darüber hinaus haben sich auch die anderen Rahmenbedingungen in der gesamten Finanzbranche stark verändert und tun dies weiter. Die zunehmende Regulatorik stellt immer höhere Anforderungen an das Eigenkapital der Banken und Sparkassen und somit auch an das Betriebsergebnis. Damit müssen alle Kostenbereiche kritisch betrachtet und das Geschäftsstellennetz regelmäßig auf Wirtschaftlichkeit überprüft werden. Die anhaltende Niedrigzinsphase belastet die Ertragslage sehr stark und zwingt zum Handeln.

Zusammenlegungen von Geschäftsstellen

Aufgrund der genannten Veränderungen und einer intensiven Überprüfung hat der Verwaltungsrat auf Vorschlag des Vorstands beschlossen, folgende Geschäftsstellen zum 1. Februar 2017 zusammenzulegen: Giechburgblick mit Ost (Heinrich-Weber-Platz), Wunderburg mit Süd (Adolf-Kolping-Straße), Graf-Stauffenberg-Platz mit Schönleinsplatz, Schönbrunn mit Burgebrach, Burgwindheim mit Ebrach, Lichteneiche mit Memmelsdorf und Sassanfahrt mit Hirschaid. „Wir haben uns im Verwaltungsrat diese Entscheidung nicht leicht gemacht und auch die Hinweise der Bürgermeister und Bürgervereine intensiv abgewogen. Die Sparkasse Bamberg bietet aber ein so umfangreiches Servicekonzept, dass für alle Kunden gemeinsam gute Lösungen zu finden sein werden“, so Oberbürgermeister Starke und Landrat Kalb. An allen Standorten bis auf Giechburgblick bleiben die Geldausgabeautomaten bestehen. Als neuer Service wird der persönliche Bargeldservice eingeführt, mit dem man sich Geld sicher und anonym durch die Post liefern lassen kann.

Über die Veränderungen wurden die betroffenen Kunden bereits schriftlich informiert. Die bisherigen Beraterinnen und Berater werden ihre Kunden in den neu zugeordneten Filialen in der Nachbarschaft in Empfang nehmen.

Bündelung von Kompetenzen in neuen regionalen „Beratungs-Centern“

Zukunftsorientierung heißt für die Sparkasse Bamberg, neben dem Kundencenter am Schönleinsplatz auch im Landkreis Bamberg Beratungs-Center zu etablieren. „In diesen bieten wir das vollumfängliche Leistungsangebot und darüber hinaus Fachspezialisten aus den Bereichen Baufinanzierung, Wertpapier, Versicherungen, Immobilien, Vermögensberatung und Gewerbekundenbetreuung“, erklärt Stephan Kirchner. Als Standorte sind Hirschaid, Burgebrach, Scheßlitz und der nördliche Landkreis vorgesehen. Die Umsetzung erfolgt im Laufe des kommenden Jahres.

Weiterhin dichtes Geschäftsstellennetz und vielseitige Erreichbarkeit

Mit 51 Standorten verfügt die Sparkasse Bamberg auch künftig über das dichteste Geschäftsstellennetz aller Finanzdienstleister in Stadt und Landkreis Bamberg. Mit 38 mitarbeiterbesetzten Geschäftsstellen, darunter fünf Beratungs-Centern (mit teilweise deutlich erweiterten Öffnungszeiten), und 13 SB-Standorten bleibt die Sparkasse der nahe und verlässliche Partner für alle Kunden. Komplettiert wird das persönliche Angebot durch den mobilen Außendienst und das telefonisch erreichbare KundenServiceCenter mit ausgebildeten Bankkaufleuten. „Damit gewährleisten wir auch in Zukunft die Versorgung der Menschen und Unternehmen in unserer Region mit geld- und kreditwirtschaftlichen Leistungen. Die Präsenz in

der Fläche war und bleibt trotz aller technischer Innovationen weiter sehr wichtig“, so Stephan Kirchner.

Und Vorstandsmitglied Thomas Endres ergänzt: „Wir wollen uns noch stärker auf die Bedürfnisse unserer Kunden konzentrieren. Deshalb bündeln wir Geschäftsstellen zu größeren Einheiten und verstärken diese personell. Außerdem gibt es Überlegungen zur Errichtung von Zentren für Daseinsvorsorge zusammen mit den Wohlfahrtsverbänden.“

Vor dem Hintergrund des veränderten Kundenverhaltens passt die Sparkasse Bamberg ihre Vertriebswege konsequent den Kundenbedürfnissen an. Der Trend geht unaufhaltsam hin zu den digitalen Kommunikations- und Vertriebskanälen. Deshalb investiert die Sparkasse auch in neue Entwicklungen, denen die Zukunft gehört, beispielsweise in die Videoberatung oder in neue Funktionen der Sparkassen-Apps, wie die Fotoüberweisung oder das Bezahlen per Smartphone.

„Als Dienstleister stellen wir unsere Kunden in den Mittelpunkt. Wir empfangen sie wo und wie sie es möchten – online, mobil und natürlich vor allem auch weiterhin persönlich vor Ort“, resümiert Stephan Kirchner.