

Pressemitteilung vom 01.07.2020

Sparkasse Westerwald-Sieg stärkt ihre Vertriebsstrukturen

Die Sparkasse Westerwald-Sieg bzw. die beiden Vorgängerinstitute sind seit ihrer Gründung eng mit der Region Westerwald-Sieg verbunden. In dieser Zeit hat die Sparkasse zahlreiche wichtige wirtschaftliche und gesellschaftliche, aber auch technische Entwicklungen begleitet und ist dabei auf die sich wandelnden Bedürfnisse der Menschen und Unternehmen vor Ort eingegangen. Ihre Geschäftsstrategie sowie ihr Produkt- und Serviceangebot hat die Sparkasse in dieser Zeit immer wieder modernisiert, erweitert und neu ausgerichtet.

Dabei hat sich die Sparkasse stets am Leitgedanken der Geschäftsphilosophie der Sparkassen orientiert: Moderne Finanzdienstleistungen für alle Bevölkerungsgruppen und für die mittelständische Wirtschaft in der Region anzubieten. Dieser Leitgedanke liegt auch dem gesetzlich festgeschriebenen, öffentlichen Auftrag der Sparkassen zugrunde. Die Versorgung der Menschen und Unternehmen in unserer Region mit zeitgemäßen Finanzdienstleistungen bei sich rapide wandelnden technischen und wettbewerblichen Voraussetzungen sicherzustellen, ist Ziel auch der neuen Geschäftsstellenstruktur der Sparkasse Westerwald-Sieg.

Wie die gesamte Finanzbranche, sieht sich auch die Sparkasse Westerwald-Sieg einem deutlichen Wandel im Kundenverhalten gegenüber. Neue digitale Gewohnheiten verändern die Ansprüche an ein Finanzinstitut. So hat insbesondere die wachsende Verfügbarkeit und Nutzung des Internets und digitaler Kommunikationstechnik für den Zahlungsverkehr und andere Finanzdienstleistungen zu einem Rückgang des Kundenaufkommens in der klassischen Geschäftsstelle geführt.

Einmal im Jahr zur Filiale, 350-mal Kontakt übers Internet – so entscheiden sich die Kunden heute. Die überwiegende Mehrheit erledigt Kontoabfragen, Überweisungen sowie andere Standard- und Routinedienstleistungen an Endgeräten zu Hause, am Arbeitsplatz oder von unterwegs. Sie nutzen das Angebot der Internetfiliale und auf ihren mobilen Endgeräten wie Tablets und Smartphones kommen die erfolgreichen Sparkassen-Apps und Angebote wie Kwitt (Handy-Überweisungstool für Kleinstbeträge) zum Einsatz. Auch einfache Informations- und Beratungsleistungen werden zunehmend online und mobil nachgefragt und abgerufen. Zweidrittel der Kunden der Sparkasse Westerwald-Sieg nutzen mittlerweile die entsprechenden Onlineangebote. Gerade auch viele ältere Menschen schätzen die Bequemlichkeit, Bankgeschäfte online von zu Hause tätigen zu können.

Wenn Sparkassenkunden heute ihre Filiale besuchen, geht es immer seltener um einfache Transaktionen, sondern um persönliche Beratung zu komplexeren Fragen. Für qualitativ hochwertige Beratung bleibt die Filiale daher unverzichtbar. Typische Anlässe für einen Filialbesuch sind etwa eine Immobilienfinanzierung, eine Beratung zu Wertpapieren oder die Planung der Altersvorsorge. Umso wichtiger ist den Kunden bei ihrem Filialbesuch, gut und umfassend beraten zu werden. Dieses Ergebnis ist weitgehend unabhängig davon, wie alt die Kunden sind oder wo sie leben. Und es gilt auch für mittelständische Betriebe und Gewerbekunden.

Die Sparkasse Westerwald-Sieg baut ihre Filialen nun so um, dass sie diesen gestiegenen Erwartungen auch zukünftig gerecht wird. In diesem Zuge werden auch Filialen zusammengefasst und neue Beratungscenter geschaffen.

Denn für hochwertige Beratungen benötigen die Sparkassen Mitarbeiter mit sehr unterschiedlichen Fachkenntnissen an einem Ort. Das ist in Kleinstfilialen nicht leistbar und in unzureichend ausgelasteten Geschäftsstellen auf Dauer auch nicht wirtschaftlich.

Diese Entwicklungen resultieren für die Sparkasse in einem stetigen Rückgang ihrer Kundenfrequenzen, der in einigen Geschäftsstellen so ausgeprägt ist, dass diese nicht mehr wirtschaftlich betrieben werden können. Um auch weiterhin auskömmliche Betriebsergebnisse zu erwirtschaften, muss die Sparkasse jedoch auf einer wirtschaftlich soliden Basis arbeiten. Eine kostenseitig angemessene Filialstruktur ist hierfür eine wichtige Größe.

Das Angebot der Sparkasse Westerwald-Sieg wird vielfältiger und mobiler, bleibt aber persönlich. Derzeit betreibt die Sparkasse 33 Geschäftsstellen, in denen ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Beratungs- und Servicedienstleistungen für ihre Kunden anbieten. Die Sparkasse hat alle Geschäftsstellen einer detaillierten Analyse unterzogen. Sie hat daher beschlossen, ihre Geschäftsstellenstruktur dem geänderten Nutzungsverhalten – insbesondere der immer stärkeren Nutzung ihrer internetbasierten Angebote – anzupassen. Die Neuordnung der Geschäftsstellenstruktur ist zwingend erforderlich, um die Leistungsfähigkeit der Sparkasse für die Region auch zukünftig zu sichern.

Ein notwendiges Element der Strukturerneuerung bildet die Schließung von sechs Geschäftsstellen zum 31.08.2020. Dies betrifft im Landkreis Altenkirchen die Geschäftsstellen Birken-Honigsessen, Scheuerfeld und Weitefeld und im Westerwaldkreis die Geschäftsstellen Hof, Höhn und Nistertal. Beratungsangebote für diese Kunden werden, wie auch heute schon vielfach genutzt, von den jeweils räumlich sehr nah gelegenen, größeren Geschäftsstellen übernommen. Die von Standortschließungen betroffenen Mitarbeiter werden anderen Geschäftsstellen zugeordnet. An den Standorten werden die vorhandenen SB-Möglichkeiten, also insbesondere die Bargeldversorgung, weiter verbleiben.

Ab dem 01.01.2021 wird auch das bisherige Kundenservicecenter zum Beratungscenter Digital umgebaut. Neben qualifizierter telefonischer Beratung kann diese auch per Video mit dem Kunden erfolgen. Ziel der Sparkasse ist es, ganz gleich auf welchem Weg ihre Kunden die Sparkasse erreichen wollen, dass sie überall das gleiche qualifizierte Beratungs- und Serviceangebot erhalten, digital oder eben traditionell stationär.

Auch die Private Banking-Angebote der Sparkasse Westerwald-Sieg werden deutlich ausgebaut. Das heutige Team wird personell deutlich aufgestockt und bietet seiner heutigen und künftigen Kundschaft eine Kombination aus lokaler Verbundenheit und weltweiter nachhaltiger Wertschöpfung. Das Private Banking der Sparkasse wird an den Standorten Altenkirchen, Bad Marienberg, Betzdorf, Hachenburg und Montabaur angeboten und natürlich auch sehr gerne beim Kunden zuhause.

Mit 27 mitarbeiterbesetzten Beratungszentren und Filialen, dem Beratungszentrum Digital, 16 SB-Filialen und insgesamt 77 Geldautomatenangeboten in den beiden Landkreisen Altenkirchen und Westerwald ist die Sparkasse Westerwald-Sieg nach wie vor flächendeckend der größte Anbieter von Finanzdienstleistungen der Region. Nähe ist bei der Sparkasse kein Zufall, sondern weiter ausdrücklich erwünscht.

Bei Fragen sprechen Sie mich gerne an:



Johannes Kaspers
Bereichsleiter Vertriebsmanagement
Pressesprecher

Robert-Bosch-Straße 6
56410 Montabaur
Telefon 02661 / 620-2200 / oder 0163-4810759
Telefax 02661 / 620-2229
johannes.kaspers@skwws.de
www.skwws.de