

## **Pressemitteilung**

### **Wandel als Erfolgsrezept - Sparkasse folgt den Kunden mit deren geänderten Bedürfnissen**

Worms, 27. September 2017

Große Traditionsunternehmen zeichnen sich durch hohe Qualität und lange Beständigkeit aus. Wer als Traditionsunternehmen allerdings nicht rechtzeitig auf Marktveränderungen reagiert, verliert seine Kunden. Beispiele einstiger Vorzeigemarken gibt es viele. Sparkassen in Deutschland sind seit 200 Jahren Finanzpartner der Bürgerinnen und Bürger, des Mittelstandes und der Kommunen. Eines der Erfolgsrezepte der Sparkassengruppe ist es, geänderte Kundenbedürfnisse frühzeitig zu erkennen und den Kunden zu folgen. Das galt in den 70er Jahren für die Ausweitung des Geschäftsstellennetzes zu Beginn der Umstellung von Lohn- und Gehaltzahlungen auf Girokonten, den Ausbau des Geldautomatennetzes zur Bargeldversorgung Anfang der 80er Jahre und den Einzug des Online-Bankings in den 90ern. Waren diese Änderungen bisher Entwicklungen über Jahrzehnte, verändern sich die Kundenbedürfnisse heute in einem immer rasanteren Tempo. Hauptgrund ist die zunehmende Digitalisierung aller Lebensbereiche, die auch die Finanzbranche strukturell verändern wird.

Wie darauf reagiert werden sollte, mündete in einer mit den Gremien der Sparkasse abgestimmten Geschäftsstrategie, die vorrangig die Ausrichtung der nächsten Jahre betrifft, gleichzeitig jedoch weitreichende Zukunftsentwicklungen berücksichtigt.

Kernpunkte der Neuausrichtung sind Investitionen der Sparkasse in wesentliche Zukunftsfelder: Die Bildung von sieben Beratungszentren, die Ausweitung der persönlichen Kundenbetreuung durch den Aufbau von zusätzlich 35 Beraterinnen und Beratern, den Aufbau eines eigenen Kundenservice-Centers, der Erweiterung des Leistungsspektrums des Multimedia-Centers, neue Möglichkeiten der zusätzlichen Bargeldversorgung sowie den Aus- und Umbau der Beratungszentren.

Seite 2

Pressemitteilung 27. September 2017

Die zunehmende Nutzung der neuen Kontakt- und Zugangswege zur Sparkasse durch die Kunden bestimmen die Überleitung der Berater und Dienstleistungen. Von den gewohnten stationären Geschäftsstellen hin zu den Beratungscentern und neuen digitalen Angeboten.

Parallel dazu kommt es bei den Standorten, die am wenigsten genutzt werden zu Schließungen oder Umwandlungen zu Selbstbedienungsfilialen.

Sieben ihrer Geschäftsstellen wird die Sparkasse zum 15. Januar kommenden Jahres zu Selbstbedienungsfilialen umwandeln. Im Landkreis Alzey-Worms betrifft das die Standorte Saulheim, Wallertheim, Flörsheim-Dalsheim und Dittelsheim-Heßloch, im Gebiet der Stadt Worms Neuhausen und Heppenheim sowie im hessischen Groß-Rohrheim. Die SB-Stellen „Am Museum“ in Alzey und „Gaustraße“ in Worms werden geschlossen, ebenso die Geschäftsstelle in Eppelsheim. In Wallertheim und Dittelsheim-Heßloch kooperiert die Sparkasse mit der Volksbank Alzey-Worms. Beide Kreditinstitute bieten den SB-Service dort dann unter einem Dach.

Gleichzeitig mit der Umwandlung zu den SB-Stellen wird die Zahl der Sparkassenmitarbeiter für die Kundenberatung in den weiteren Geschäftsstellen deutlich aufgestockt.

Die Öffnungszeiten aller Geschäftsstellen mit Service- und Beratungsangeboten werden ab kommendem Jahr bis auf unterschiedliche Regelungen am Mittwoch vereinheitlicht. Die persönlichen Beratungszeiten bleiben von 08:00 Uhr bis 20:00 Uhr unverändert.

Der Vorstandsvorsitzende der Sparkasse Dr. Marcus Walden zur Zielsetzung des Konzeptes: „Wir sind und bleiben eine Sparkasse auch im digitalen Zeitalter. Genau aus diesem Grund müssen wir uns jedoch wandeln und unsere Geschäftsstellenstrukturen

anpassen. Es wird weniger Filialen geben, diese werden aber für hochwertige Beratungsleistungen weiter ausgebaut. Und wir werden noch mehr moderne digitale Zugangswege zur Sparkasse schaffen“.

Zusammen mit dem Verwaltungsratsvorsitzenden der Sparkasse und Wormser Oberbürgermeister Michael Kissel sowie der weiteren Verwaltungsratsspitze, dem Landrat des Kreises Alzey-Worms Ernst Walter Görisch und Lampertheims Bürgermeister Gottfried Störmer stellte Dr. Walden und seine Vorstandskollegen Frank Belzer und Wolfhard Hensel das Zukunftskonzept der Sparkasse vor.

Michael Kissel, Verwaltungsratsvorsitzender und Wormser Oberbürgermeister, sieht gemeinsam mit der weiteren Verwaltungsratsspitze Ernst Walter Görisch und Gottfried Störmer in den Maßnahmen der Sparkasse die richtigen Weichenstellungen für die Zukunft. Kissel erklärt dazu: „In einem langen und intensiven Abstimmungsprozess haben wir uns zusammen mit dem Vorstand mit allen wichtigen Zukunftsfragen der Sparkasse beschäftigt. Insbesondere die Anpassung der Filialstruktur an veränderte Verhaltensmuster der Kunden ist nach unserer gemeinsamen Überzeugung erforderlich, um die Leistungsfähigkeit der Sparkasse für die Region – und damit auch die Erfüllung des öffentlichen Auftrags – zukünftig sicherzustellen.“

Landrat Ernst Walter Görisch ergänzt: „Uns war es bei der Erarbeitung des Strategiekonzeptes besonders wichtig, dass die hohe Service- und Betreuungsqualität der Sparkasse gerade für ältere und immobile Kunden auch in Zukunft gewährleistet ist. Die räumliche Nähe gilt es - soweit machbar und wirtschaftlich vertretbar - zu erhalten. Dazu kommen immer mehr Möglichkeiten, den Bürgerinnen und Bürger digital einfachen Zugang zu den Leistungen der Sparkasse zu ermöglichen“.

Seite 4

Pressemitteilung 27. September 2017

Lampertheims Bürgermeister Gottfried Störmer begrüßt - trotz durch die Niedrigzinsphase zurückgehender Erträge - die mit dem Zukunftsprogramm vorgesehenen Investitionen: „Die Sparkasse investiert in ihre Zukunftsfähigkeit, weil sie sich den geänderten Ansprüchen ihrer Kunden stellt. In Zukunftsfelder zu investieren, dazu gehört die persönliche Beratung zu komplexen Finanzfragen. Das ist der richtige Weg, auch wenn die betriebswirtschaftlichen, regulatorischen und zinspolitischen Rahmenbedingungen für Investitionen momentan alles andere als gute Voraussetzungen sind“.

Die Bargeldversorgung stellt die Sparkasse mit weiterhin 60 Geldautomaten sicher. Für in der Mobilität eingeschränkte Kunden bietet sie darüber hinaus den Bringservice mit dem Bargeld-Taxi. Ab 1. Januar 2018 ergänzt die Sparkasse ihre Angebote zur Bargeldversorgung nochmals. Als bundesweit erste Sparkasse erweitert sie den Bargeldservice durch Barzahlen.de.

Die Sparkasse arbeitet dabei mit einem Berliner Fintech-Unternehmen zusammen, das durch Kooperationen mit dem Einzelhandel eine deutschlandweite Zahlungsinfrastruktur bietet. Das Kreditinstitut erweitert damit die Möglichkeiten für die Kunden, sich mit Bargeld zu versorgen. Barzahlen.de hat rund 7.000 Einzelhandelspartner, bei denen Kunden ihre Bargeschäfte erledigen können. Zu diesen Partnern zählen Ketten wie REWE, Penny oder REAL.

Der Kunde erhält nach telefonischer Beauftragung bei der Sparkasse per SMS, Mail oder Post einen Zahlschein mit einem Barcode. Mit diesem Barcode kann der Kunde in einer der Partnerfilialen seine Transaktion vornehmen. Die Ein- oder Auszahlung ist unabhängig von einem Einkauf in diesem Geschäft und funktioniert ohne PIN und TAN.

Ein weiterer Kernpunkt des Zukunftsprogramms der Sparkasse ist der Ausbau der größeren Geschäftsstellen zu Beratungszentren.

Seite 5

Pressemitteilung 27. September 2017

Dort verspricht die Sparkasse hochwertige Beratungsleistungen von Spezialisten in allen Finanzfragen. Der Ausbau der Geschäftsstellen geht einher mit Umbaumaßnahmen, um das größere Beraterteam aufzunehmen und die entsprechenden Räume für persönliche Beratungen zu schaffen.

Dr. Walden erklärt dazu: „Mit unseren Geschäftsstellen haben wir uns auch in der Vergangenheit immer dem Kundenbedarf angepasst. Künftig werden Sparkassenfilialen weniger ein Ort für reine Abwicklungsaufgaben oder Transaktionen, sondern ein Ort intensiver persönlicher Beratungen.“

Zur wachsenden Bedeutung von individuellen Beratungen mit Blick auf die weiter anhaltende Niedrigzinsphase ergänzt Vorstandsmitglied Frank Belzer: „Wir setzen unsere Beratungskapazitäten und Kompetenzen dort ein, wo sie sich sinnvoll bündeln lassen. Das sind unsere Beratungscenter, wo wir zum Beispiel mit unseren Kunden über Wertpapiere sprechen. Angesichts der weiter extrem niedrigen Zinsen werden alternative Anlageformen wie die Fonds- oder Aktienanlage immer wichtiger in der Kundenberatung“.

Wie die Aufwertung der Beratungscenter als erster Schritt aussehen wird, zeigt der Vorstand anhand der Planungszeichnung des neuen Anmeldebereiches der Hauptstelle, der bis Jahresende fertiggestellt sein soll. Dort werden in der Kundenhalle Empfang und Service zusammengefasst. Das „Herzstück“ bildet ein ovaler Tresen. Serviceaufträge können direkt erledigt werden. Alle Privat- und Firmenkunden, die einen Termin mit ihrem Berater vereinbart haben, werden hier zentral in Empfang genommen und von den Beraterinnen und Beratern abgeholt. Die Wartezonen werden wohnlich im Lounge-Charakter gestaltet.

„Wir werden mehr Fläche für variable Beratungssituationen in echter Wohlfühl-Atmosphäre schaffen“, verspricht Vorstandsvorsitzender Dr. Walden.

Seite 6

Pressemitteilung 27. September 2017

Trotz sinkender Erträge aufgrund der Niedrigzinsphase und dem damit notwendigen sehr genauen Blick auf Kosten, wird die Sparkasse investieren. Neben dem Ausbau der Beratungszentren auch in digitale Zugangswege zur Sparkasse. Knapp 60 Prozent der Kunden der Sparkasse nutzen bereits Online-Banking. Neben der Präsenz in der Fläche durch die stationären Geschäftsstellen bietet die Sparkasse seit zwei Jahren auch persönliche und digitale Beratung mit ihrem Multimedia-Center. Sie war damit die erste Sparkasse in Rheinland-Pfalz und eine der ersten bundesweit, die diesen modernen Zugangsweg für Kunden geschaffen hat.

Als „Geschäftsstelle in der Geschäftsstelle“ im ersten Obergeschoss der Hauptstelle hat sich das jüngste Kind der Sparkasse in den ersten 24 Monaten seit dem Marktstart sehr erfreulich entwickelt. „Das Multimedia-Center ist zudem ein barrierefreier Zugang zu Beratungsleistungen der Sparkasse, der gerne auch von älteren Kunden genutzt wird.“, erklärt Vorstandsmitglied Wolfhard Hensel und gibt eine Vorschau zum zukünftigen Leistungsspektrum: „Unser Multimedia-Center mit unserem Berater-Team werden wir um ein Kundenservice-Center ausbauen. Dadurch können dann viele Anliegen unserer Kunden im persönlichen Kontakt einfach per Telefon erledigt werden. Zudem werden wir unser Beratungsangebot im Multimedia-Center um Investmentanlagen und Baufinanzierungen erweitern.“

Das Multimedia-Center ist von Montag bis Freitag in der Zeit von 08:00 bis 20:00 Uhr telefonisch erreichbar. Alternativ können die Kunden das Beraterteam per E-Mail unter [beratung@spkwo.de](mailto:beratung@spkwo.de), WhatsApp, Chat oder per Video-Chat erreichen.

Vorstand und Verwaltungsrat sehen die Sparkasse mit dem Zukunftskonzept für die kommenden Jahre gut aufgestellt. Gleichzeitig sind sie sich einig, dass es angesichts der rasanten Entwicklung in der Digitalisierung weitere Änderungen geben wird: „Wir werden zwar nicht auf jeden neuen Trend aufspringen.

Seite 7

Pressemitteilung 27. September 2017

Wenn ein Zukunftstrend aber für unsere Kunden Vorteile bringt und zu uns als Sparkasse passt, werden wir schnell reagieren.“, so Dr. Walden. „Als verlässlicher Finanzpartner weiterhin nah bei den Menschen in der Region zu sein. Das ist unser Ziel. Daran arbeiten wir auch im digitalen Zeitalter“.



Foto: Ben Pakalski

**Für weitere Informationen oder Fragen:**

Volker Rathay  
Pressesprecher  
Sparkasse Worms-Alzey-Ried  
Lutherring 15, 67547 Worms  
Telefon 06241 851 9229  
[volker.rathay@spkwo.de](mailto:volker.rathay@spkwo.de)