

Pressemitteilung vom 28.07.2021

Sparkasse richtet sich nach verändertem Kundenverhalten neu aus

Es war eine etwas andere Form des Jahrespressegesprächs, in dem der Vorstand das Jahresergebnis vorstellt und auf aktuelle Trends eingeht. Nicht nur der Ort direkt im Beratungs-Center Bad Tölz war neu, es gab auch viele neue und bisher nicht bekannte Daten zum veränderten Kundenverhalten.

Zufriedenstellendes Geschäftsjahr

Doch zunächst zu den Zahlen des Geschäftsjahres. „Es war ein zufriedenstellendes Jahr“, so Renate Waßmer, „obwohl es sehr stark durch die Corona-Pandemie beeinflusst war. Aber in der Krise wussten die Kunden die regionale und nahe Sparkasse noch mehr zu schätzen.“ Insbesondere die Firmenkunden wurden in der Corona-Krise schnell und unbürokratisch betreut.

Sowohl bei den Einlagen als auch bei den Ausleihungen gab es Zuwächse. Bei den Anlagen sind es fast ausschließlich kurzfristige Gelder, obwohl es keine Zinsen mehr dafür gibt. Beeindruckend ist das Kundengeschäftsvolumen von knapp fünf Mrd. Euro (Summe aus Einlagen, Ausleihungen, B-Depots und Deka-Bank-Depots), die im Landkreis bewegt werden. Die Kundeneinlagen stiegen auf 2,3 Mrd. Euro, die ausgereichten Kredite auf knapp 2 Mrd. Euro. Die Bilanzsumme lag Ende des Jahres 2020 bei 2,939 Mrd. Euro, der Bilanzgewinn lag mit 2,8 Mio. Euro knapp unter dem Vorjahreswert.

Geändertes Kundenverhalten

Beeindruckende Zahlen hatte der Sparkassenvorstand zum geänderten Kundenverhalten dabei. „Wir bemerken einen ganz klaren Trend zu digitalen Angeboten“, so Thorsten Straubinger. „Und Corona hat diese Entwicklung extrem beschleunigt.“ Rund zwei Drittel der Sparkassenkunden nutzen mittlerweile Online Banking, und zwar über alle Altersstufen. Selbst im Bereich der Senioren liegt der Wert über 30 Prozent. Die Transaktionen in den Geschäftsstellen gehen stark zurück. Gab es 2018 noch rund 200.000 Kassenposten, so liegt dieser Wert 2021 hochgerechnet bei nur noch 80.000. Neu bei diesem Trend ist, dass auch die Verfügungen an den Geldautomaten stark zurückgehen. Von 1,5 Mio. Verfügungen bleiben nur noch 970.000. Stark gestiegen sind die Kartenzahlungen, jetzt auch über das Smartphone möglich. Spätestens seit der Umstellung vieler Händler aufgrund der optimalen hygienischen Voraussetzungen zum kontaktlosen Bezahlen gibt es hier deutliche Zuwächse - auch bei Kleinbeträgen.

Ebenso stark durchgesetzt hat sich die Sparkassen-App. Rund 20.000 Kunden im Landkreis nutzen diese Art der direkten Verbindung zur Sparkasse. Und auch das Telefon spielt eine immer größere Rolle. Im sparkasseneigenen Kunden-Service-Center wurden rund 200.000 Telefonate bearbeitet, Tendenz weiter stark steigend.

Der Trend geht zu den großen Beratungs-Centern

Die Sparkasse hat bereits 2018 begonnen, das Filialnetz neu zu strukturieren. Sogenannte Herzkammern sind die sechs Beratungs-Center in Wolfratshausen, Geretsried (2-mal), Bad Tölz, Lenggries und im Loisachtal (Benediktbeuern). Bereits heute werden in diesen Centern 83 Prozent aller Vorgänge abgewickelt. Sowohl fachlich wie auch personell ist die Sparkasse hier gut aufgestellt. Bei den Baufinanzierungen im Landkreis hat man einen Marktanteil von 58 Prozent. Die veränderte Zinslandschaft wirkt sich auch auf das Wertpapiergeschäft aus. Die Nachfrage zum Beispiel bei den Publikumsfonds geht stark nach oben.

Diese Beratungs-Center in Bad Tölz, Lenggries und das kürzlich erst bezogene in Benediktbeuern wurden bereits nach dem Filialkonzept S-Heimat 4.0 umgebaut. Ebenso der Standort in der Geretsrieder Händelstraße. In der Egerlandstraße ist die Sparkasse derzeit noch im Ausweichquartier im Puls G, zieht aber dann in das neue Gebäude an der sogenannten T-Zone Ecke Egerlandstraße/Karl-Lederer-Platz, „der wohl zurzeit größten Baustelle des Landkreises“, wie Christian Spindler anmerkte. In Wolfratshausen steht der Umbau noch aus. Hier ist man auf der Suche nach einem neuen Standort mit optimalen Anfahrtsmöglichkeiten.

Gute Werte bei Umfragen

Trotz aller Veränderungen und Corona-bedingten Umständen beurteilen die Kunden die Sparkasse sehr positiv. Bei einer Online-Umfrage liegt man unter den TOP-3 in Bayern und auch bei einer unabhängigen Beurteilung durch die Zeitschrift „Die Welt“ war man Testsieger.

Klar ist auch, dass kein Kunde mehr unvorbereitet in die Sparkasse kommt. Rund 92 Prozent aller Kunden informieren sich vorab im Internet, schließen dann aber doch zum Großteil in der Filiale ab. „Das bedeutet, dass wir eine hohe Beratungsqualität vorhalten müssen“, so Straubinger.

Eine Neuausrichtung ist notwendig

Zusammenfassend heißt das für die Sparkasse, dass der Kunde viel seltener in die Filiale kommt. Wenn er kommt, erwartet er Qualität und ist gut vorbereitet. Bargeld spielt eine immer geringere Rolle, die digitalen Angebote werden über alle Kundengruppen immer mehr nachgefragt. Und der Großteil aller Transaktionen geschieht bereits heute in den großen Beratungs-Centern.

„Nach diesen Erkenntnissen haben wir uns neu ausgerichtet und werden nochmals die Geschäftsstellenstruktur verändern“, erklärte Waßmer. Die sechs großen Beratungs-Center sind unsere „Herzkammern“. Die etablierten Geschäftsstellen in Münsing und Kochel bleiben ebenso wie die viel genutzte und optimal anfahrbare Filiale in Bad Tölz im Sparkassen-Center.

Fünf Geschäftsstellen werden zum 1. Januar 2022 in sogenannte Selbstbedienungsfilialen umgewandelt. Hier gibt es zukünftig einen Geldautomaten für Ein- und Auszahlungen sowie einen Kontoauszugsdrucker, Zugang an sieben Tagen, rund um die Uhr. Das betrifft die Standorte Dietramszell, Reichersbeuern, Egling, Königsdorf und Wolfratshausen-Waldram. Betreut werden die Kunden jeweils in den nahegelegenen Beratungs-Centern.

Geschlossen werden die Standorte Icking, Bad Heilbrunn, Gaißach, Jachenau und Walchensee. In Bad Heilbrunn und in der Jachenau wird eine Kooperation mit der

örtlichen Raiffeisenbank angeboten. Sparkassenkunden können zukünftig hier kostenlos Geld abheben. Auch hier werden die Kunden in den jeweiligen nahen Beratungs-Centern betreut. Für Walchensee wird ein sogenannter Service-Point eingerichtet. Der Termin dieser Maßnahmen ist ebenso der 1. Januar 2022.

„Auch nach dieser Umstellung werden 98 Prozent unserer Kunden innerhalb eines Radius von fünf Kilometer mit Bargeld versorgt“, so Spindler. Darüber hinaus bietet die Sparkasse einen telefonischen Bargeld-Service an. „Viermal pro Monat können jeweils bis zu 500 Euro“ telefonisch bestellt werden. Das Geld wird dann per Post zugestellt. „Auf unsere Kosten und auf unser Risiko“, so Straubinger.

Neue Angebote

Die Anpassung des Filialnetzes ist nur eine Seite der Veränderungen. Um dem geänderten Kundenverhalten weiterhin Rechnung zu tragen, gibt es seit 2021 ein „Digitales Beratungs-Center“, ähnlich den sechs stationären Beratungs-Centern. Hier werden Kunden digital über Video-Chat oder Telefon betreut. Der Betrieb läuft bereits und wird stetig ausgebaut.

Ebenso wie das hauseigene Kunden-Service-Center. Auch hier gibt es eine große Nachfrage und auch Personalbedarf. „Die Veränderungen im Filialnetz haben nichts mit Personalabbau zu tun“, so Straubinger. „Unsere Kolleginnen und Kollegen werden dringend gebraucht, wenn auch an anderer Stelle.“

Auch im Bereich Firmenkunden macht die Digitalisierung nicht Halt. Über das Business-Center werden diese Kunden schnell und kompetent über das Telefon versorgt. Für viele Kunden eine Erleichterung ohne große Fahrwege und Abwesenheiten im Betrieb. Neu ist auch ein Spezialberater für Heilberufe.

Sparkasse ist und bleibt ein Kreditinstitut in der Region

Mit der neuen Struktur sieht man sich in der Präsenz und im digitalen Bereich gut aufgehoben. Alle Kunden wurden schriftlich über die Veränderungen informiert und können sich an die jeweiligen Berater*innen wenden. Die Mitarbeiter*innen bekommen zum Teil neue Einsatzorte. Derzeit beschäftigt die Sparkasse 442 Mitarbeiter*innen, darunter 23 Auszubildende. Damit ist sie einer der größten Arbeitgeber und Ausbildungsbetriebe im Landkreis. Und auch ein solider Steuerzahler in der Region: rund fünf Mio. Euro an Gewerbe- und Körperschaftssteuer waren es allein im Jahr 2020, plus 220.000 Euro Grundsteuer und Fremdenverkehrsabgabe.

Mit seinem nachhaltigen Geschäftsmodell ist die Sparkasse auch der Motor des regionalen Wirtschaftskreislaufs. Einlagen von Kunden werden hereingenommen und fließen wieder in Investitionen der heimischen Wirtschaft oder in den Wohnungsbau. Die Sparkasse investiert hier im Landkreis, zum Beispiel in den umgebauten Standorten. Aufträge gehen, wo immer möglich, an das heimische Handwerk.

Und die Sparkasse engagiert sich für die Region. Rund 450.000 Euro an Spenden und Sponsoringmaßnahmen bleiben jährlich im Landkreis und fördern vor allem ehrenamtliche Tätigkeiten in den Bereich Kunst, Kultur, Sport, Umwelt und Soziales.



Willi Streicher
Sparkasse Bad Tölz-Wolfratshausen
Vorstandsstab, Pressesprecher
(Tel.: 08041/8007-1626)
willi.streicher@spktw.de

Besuchen Sie uns auch auf

