

## **Pressemitteilung**

### **Sparkasse Kraichgau richtet Vertriebs- und Filialstruktur neu aus**

- Umbau zu einer modernen und zukunftsorientierten Sparkasse
- Digitalisierung wesentlicher Einflussfaktor für Veränderung des Kundenverhaltens
- Nachfrage nach Online-Angeboten steigt bei Kunden aller Altersgruppen stetig
- Kundenfrequenz sinkt bei Kleinstfilialen
- Persönliche Beratung gewinnt an Bedeutung
- Künftig weniger, dafür qualitativ bessere Filialen
- Investitionen in zeitgemäßes Beratungs- und Serviceangebot bei weiterhin guter Erreichbarkeit
- Ausbau der medialen Beratung und Services
- Bargeld-Bring-Service für immobile Kunden

Bruchsal, 27. September 2018

Als regionales Kreditinstitut ist die Sparkasse Kraichgau mit ihrem Angebot dort präsent, wo es die Kundinnen und Kunden erwarten und nachfragen – in den Filialen vor Ort genauso wie über die medialen Vertriebskanäle. Im Sinne eines bedarfsgerechten Angebots analysiert die Sparkasse regelmäßig, wie ihre Dienstleistungen und Zugangswege von den Kunden genutzt werden. Die Digitalisierung ist dabei für das Kundenverhalten zu einem wesentlichen Einflussfaktor geworden.

#### **Nachfrage nach Online-Angeboten steigt stetig**

Bereits heute ergänzen die digitalen Dienste die Leistungen des stationären Vertriebs der Sparkasse Kraichgau in hohem Maß, wie der Vorstandsvorsitzende der Sparkasse Kraichgau Norbert Grießhaber erläutert:

„Die Nachfrage unserer Kunden nach Online-Angeboten steigt stetig. Deshalb erweitern wir unser Geschäftsmodell durch digitale Kanäle und entwickeln diese ständig weiter. Alltägliche Bankgeschäfte wie Überweisungen, Lastschriften und Daueraufträge erledigen die Kunden zunehmend bequem und einfach mobil mit dem Smartphone oder online zu Hause. Wir verzeichnen zudem ein stetig wachsendes Interesse der Kunden an Videoberatung und Selbstberatungslösungen von zu Hause aus. Dieser Trend wird sich im Zuge der fortschreitenden Digitalisierung weiter in hoher Dynamik fortsetzen.“

Kunden aller Altersgruppen möchten heute über viele Wege die Sparkasse erreichen: Im Schnitt besucht ein Kunde nur noch einmal pro Jahr persönlich die Filiale, während er die

Seite 2  
Pressemitteilung 27. September 2018

Sparkasse sieben bis zehn mal im Monat über das Online-Banking und bis zu 20 bis 30 mal im Monat per Smartphone über die S-App kontaktiert.

### **Persönliche Beratung gewinnt an Bedeutung**

Gleichzeitig gewinnt aber auch die persönliche Beratung an Bedeutung: „Die Anforderungen der Kunden steigen, wenn es um anspruchsvolle und komplexe Themen wie Baufinanzierung, Vermögensaufbau, Wertpapiere und Altersvorsorge geht. Kunden erwarten bei diesen Themen hochqualifizierte und spezialisierte Berater“, erklärt Norbert Grießhaber.

### **Die neue Vertriebsstrategie – Umbau zu einer modernen und zukunftsorientierten Sparkasse**

Mit Blick auf diese tiefgreifenden Veränderungen stellt die Sparkasse Kraichgau ihre Vertriebs- und Filialstruktur neu auf. **„Ziel der neuen Strategie ist der Umbau der Sparkasse Kraichgau zu einem modernen, zukunftsorientierten Finanzinstitut im Kontext sich rapide wandelnder technischer und wettbewerblicher Voraussetzungen“**, so Norbert Grießhaber. **„Wir stellen jetzt die Weichen, um die Versorgung der Menschen und Unternehmen in der Region mit zeitgemäßen und hochwertigen Finanzdienstleistungen auch in Zukunft sicherzustellen.“**

### **„Weniger, dafür qualitativ bessere Filialen“**

Eine detaillierte Analyse aller Filialstandorte ergab, dass sich die Zahl der Kundenbesuche zur Abwicklung von Serviceleistungen vor allem in den kleineren Filialen seit längerem deutlich rückläufig entwickelt hat und zwischenzeitlich nur noch bei 3 bis 5 Kunden pro Tag liegt.

„Als wirtschaftlich verantwortlich handelndes und zukunftsorientiertes Unternehmen sind unsere Planungen strategisch an den Erfordernissen und Entwicklungen der Zukunft ausgerichtet. **Im Sinne einer leistungsstarken Sparkasse justieren wir daher die Gewichte zwischen unseren Vertriebskanälen neu.** Mit weniger, aber dafür qualitativ besseren Filialen und mit dem weiteren Ausbau unserer medialen Zugangswege richten wir unseren Vertrieb auf eine vollständige auf den Kundenbedarf zugeschnittene Ansprache und Beratung aus“, fasst Norbert Grießhaber die Eckpunkte der neuen Strategie zusammen. **„Wir holen unsere Kunden da ab, wo sie sich aufhalten.“**

In der Folge wird die Sparkasse Kraichgau 18 Filialen in ihrem Geschäftsgebiet schließen, bei denen die Kundenfrequenz spürbar zurückgegangen ist. 16 dieser Filialen werden von umliegenden Filialen aufgenommen, die zu größeren Einheiten ausgebaut werden. 2 Filialen werden in SB-Filialen umgewandelt.

Seite 3

Pressemitteilung 27. September 2018

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der betroffenen Filialen werden künftig die Teams in den aufnehmenden Filialen oder in anderen Vertriebseinheiten verstärken. Es wird keine betriebsbedingten Kündigungen im Zuge der Filialschließungen geben.

Der Verwaltungsrat der Sparkasse Kraichgau hat die Neuausrichtung in seiner Sitzung vom 11. September 2018 beschlossen. Die Umsetzung der neuen Filialstruktur soll bis Ende März 2019 abgeschlossen sein.

### **Zeitgemäßes Beratungs- und Serviceangebot bei weiterhin guter Erreichbarkeit**

Die Kunden der von den Schließungen betroffenen Filialen erreichen ihre neue Filiale in der Regel in zwei bis acht Kilometern Entfernung von den bisherigen Standorten und profitieren dann von einem zeitgemäßen und umfassenden Beratungs- und Serviceangebot.

„Eine weiterhin gute Erreichbarkeit unserer Filialen sicherzustellen, spielte bei den strategischen Überlegungen eine wichtige Rolle“, betont Norbert Grießhaber. **„Mit künftig 38 Filialen (bisher 56) wird die Sparkasse Kraichgau ein weiterhin ein dichtes Filialnetz unterhalten. Rund 75 Geldautomaten werden auch künftig die Bargeldversorgung in der Fläche sichern.“**

### **Die Sparkasse kommt zu den Menschen nach Hause**

Als Zusatzangebot wird die Sparkasse für die zu schließenden Standorte einen **Bargeld-Bring-Service einführen**. Damit können sich mobil eingeschränkte Menschen Bargeld bequem und sicher nach Hause liefern lassen. Für die Bestellungen wird eine separate Service-Nummer eingerichtet werden. Über die Details des Bargeld-Bring-Services wird die Sparkasse Kraichgau ihre Kunden rechtzeitig informieren.

Wie bisher können Beratungsgespräche von 8 bis 20 Uhr auch zu Hause bei den Kunden stattfinden.

### **Kundennähe im digitalen Zeitalter**

„Die Präsenz der Sparkasse vor Ort wird immer eine große Bedeutung haben, und das persönliche Gespräch bleibt unersetzlicher Kern für Vertrauen und Verbundenheit. Und als Ort intensiver Beratung spielt die Filiale vor Ort auch künftig eine wichtige Rolle. Kunden der Sparkasse Kraichgau bekommen immer einen direkten Ansprechpartner, wenn sie es wünschen“, so Norbert Grießhaber.

Auch das in 2017 errichtete KundenKommunikationsCenter der Sparkasse Kraichgau bietet persönlichen Service. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind montags bis freitags von 8 bis 19 Uhr sowohl telefonisch als auch über Chat erreichbar und bearbeiten alle Anliegen, die sich nicht direkt an den persönlichen Berater richten, wie Änderung der Kundendaten oder einfache Zahlungs- und Buchungsaufträge.

Seite 4  
Pressemitteilung 27. September 2018

Gleichzeitig betont der Vorstandsvorsitzende der Sparkasse Kraichgau, dass der Begriff Nähe im digitalen Zeitalter nicht mehr nur räumlich zu verstehen sei, sondern auch Zugang zu qualifizierten Service- und Beratungsangeboten bedeute und die zeitliche Komponente beinhalte. „Die Kunden haben heute die Freiheit, sich den Weg zur Sparkasse Kraichgau als unkompliziertem Alltagsbegleiter selbst auszusuchen.“

### **Modern, medial, direkt - Die neue mediale Filiale**

Künftig soll jeder Kunde stärker über seinen bevorzugten Interaktionskanal betreut werden. **„Die medialen Kanäle werden neben den Filialen zu gleichberechtigten Vertriebswegen weiterentwickelt und konsequent vernetzt“, stellt Norbert Grießhaber heraus.**

In diesem Sinne erweitert die Sparkasse Kraichgau in 2019 ihr KundenKommunikationsCenter um die mediale Kundenberatung. Privatkunden haben dann die Möglichkeit, sich per Video, Beraterchat oder Telefon von unterwegs oder zu Hause zu allen wichtigen Finanzthemen wie Altersvorsorge oder Privatkredit kompetent beraten zu lassen oder Produkte online oder telefonisch abzuschließen. „Mit unserer neuen modernen medialen Filiale sind wir künftig noch direkter für unsere Kunden da.“

Gleichzeitig wird die Sparkasse die Beratungs- und Serviceleistungen in den verbleibenden Filialen weiter optimieren. In diesem Sinne investiert die Sparkasse Kraichgau nicht nur in die Digitalisierung ihrer Dienstleistungen, sondern vor allem auch in die Ausbildung und Qualifizierung ihrer Mitarbeiter.

### **Die Maßnahmen der neuen Filialstruktur im Überblick**

Die folgenden Filialen der Sparkasse Kraichgau werden im Verlauf des ersten Quartals 2019 geschlossen und mit den nächstgelegenen Filialen zusammengeführt. Über konkrete Termine und Details zu den örtlichen Veränderungen wird die Sparkasse Kraichgau ihre Kundinnen und Kunden persönlich mit einem Anschreiben informieren.

#### **Raum Bruchsal/Bad Schönborn**

<b>Filiale</b>	<b>Aufnehmende Filiale</b>
Obergrombach	Untergrombach (2,4 km), Bruchsal (7,5 km)
Büchenau	Untergrombach (3,0 km), Bruchsal (5,9 km)
Helmsheim	Heidelsheim (2,1 km), Bruchsal (8,0 km)
Stettfeld	Zeutern (2,5 km), Ubstadt (2,9 km), Langenbrücken (2,9 km)

#### **Raum Bretten**

<b>Filiale</b>	<b>Aufnehmende Filiale</b>
Gölshausen	Bretten-Engelsberg (3,0 km)
Rinklingen	Diedelsheim (1,5 km), Bretten-Engelsberg (1,9 km)

Seite 5  
Pressemitteilung 27. September 2018

Neibsheim	Gondelsheim (2,2 km), Bretten-Engelsberg (7,8 km)
Wössingen (künftig SB-Filiale)	Jöhlingen (3,2 km)
Zaisenhausen	Flehingen (3,8 km)
Oberöwisheim	Unteröwisheim (3,0 km), Ubstadt (6,8 km)
Menzingen (künftig SB-Filiale)	Odenheim (5,4 km), Münzesheim (6,3 km)

### Raum Sinsheim

Filiale	Aufnehmende Filiale
Dühren	Sinsheim (3,2 km)
Hilsbach	Weiler (2,5 km), Sinsheim (8,6 km)
Reihen	Steinsfurt (3,0 km), Sinsheim (6,1 km)
Eschelbach	Angelbachtal (2,7 km)
Zuzenhausen	Hoffenheim (3,4 km), Sinsheim (8,4 km)
Epfenbach	Waibstadt (4,7 km), Eschelbronn (5,1 km)
Reichartshausen	Helmstadt (5,1 km), Waibstadt (7,9 km)

### Das neue Filialkonzept der Sparkasse Kraichgau sieht künftig 5 Standorttypen vor

Filialtyp	Standort
<b>Nicht personenbesetzte SB-Selbstbedienungsfiliale</b>	Menzingen, Wössingen
<b>Service-Filiale</b> mit Servicemitarbeiter	Bruchsal-Siemensstraße
<b>Filiale</b> mit Basisberatungsangebot	Hambrücken, Kronau, Zeutern; Bretten-Pforzheimerstraße, Bretten-Melanchthonstraße, Gondelsheim, Unteröwisheim; Sinsheim-Ost, Sinsheim-Steinsfurt, Weiler, Hoffenheim, Helmstadt
<b>BeratungsCenter</b> mit umfassendem Beratungsangebot	Bruchsal-Hardfeld, Forst, Heildelsheim, Karlsdorf, Neuthard, Untergrombach, Ubstadt, Weiher, Wiesental; Langenbrücken, Mingolsheim, Östringen; Bretten-Engelsberg, Diedelsheim, Flehingen, Jöhlingen, Münzesheim, Odenheim; Angelbachtal, Bad Rappenau, Eschelbronn, Neckarbischofsheim, Waibstadt
<b>KompetenzCenter</b> mit umfassendem Beratungsangebot einschließlich eigenen Private Banking-Einheiten und Wertpapierspezialisten	Bruchsal-Friedrichsplatz und Sinsheim-Hauptstraße

Seite 6  
Pressemitteilung 27. September 2018

### **Kontakt und weitere Informationen**

**Karin Haas**  
**Abteilungsleiterin Kommunikation**  
Sparkasse Kraichgau  
Friedrichsplatz 2 | 76646 Bruchsal  
Telefon: 07251 77-3213 | Fax: 07251 77-903213

E-Mail Pressestelle: [presse@sparkasse-kraichgau.de](mailto:presse@sparkasse-kraichgau.de)  
PresseCenter im Internet: [www.sparkasse-kraichgau.de](http://www.sparkasse-kraichgau.de)