

Pressemitteilung

Zukunftsmodell Kreissparkasse Ostalb

Wie alle Banken und Sparkassen in Deutschland befindet sich die Kreissparkasse Ostalb in Zeiten großer Herausforderungen und Umbrüche: Verändertes Kundenverhalten, Regulatorik, Niedrigzinssituation und Digitalisierung sind dabei nur einige Aspekte. Die Kreissparkasse nimmt diese Herausforderungen aktiv an, richtet ihre Vertriebsstruktur und das Filialnetz entsprechend den Kundenbedürfnissen neu aus und macht sich damit fit für die Zukunft.

Das Kundenverhalten ändert sich

Laut dem Statistischen Bundesamt nutzen aktuell etwa 90 % der Bevölkerung ab zehn Jahren in Deutschland das Internet aktiv. Das sind insgesamt mehr als 66 Millionen Menschen. Dieses Nutzungsverhalten zeigt sich nicht zuletzt auch im Bereich der Bankdienstleistungen. Denn immer häufiger werden einfache Serviceleistungen rund um das Girokonto digital in der Internet-Filiale oder per Smartphone über die Apps von Kundinnen und Kunden abgerufen. Bereits heute nutzen rund 60.000 Kunden der Kreissparkasse Ostalb ihr Girokonto online – Tendenz steigend. Zusätzlich verzeichnen wir auf unserer Homepage www.ksk-ostalb.de eine dreiviertel Million Zugriffe pro Monat – das entspricht mehr als 25.000 Zugriffen pro Tag. Damit ist unsere Internet-Filiale die meistgenutzte Sparkassen-Filiale im Ostalbkreis. Online oder in der App werden mittlerweile über 70 % der einfachen Serviceleistungen ausgeführt, wie z.B. Überweisungen. Auch diese Zahl steigt kontinuierlich.

Persönliche Beratung gewinnt weiter an Bedeutung

Entgegen dem Digitalisierungstrend im Service nimmt die Bedeutung der persönlichen Beratung weiter zu. Wenn es um anspruchsvolle und komplexe

Themen wie Baufinanzierung, Vermögensaufbau, Wertpapiere und Altersvorsorge geht, erwarten unsere Kunden spezialisierte Berater. Sie wünschen sich einen verlässlichen Partner in Finanzfragen, leicht zugängliche Serviceangebote sowie eine qualifizierte und persönliche Beratung. Unsere Kunden setzen dabei auf ein Kreditinstitut, das regional verwurzelt ist, partnerschaftlich fair mit ihnen zusammenarbeitet und sie ein Leben lang begleitet.

Für unser umfassendes Finanzdienstleistungsangebot werden wir regelmäßig ausgezeichnet: Unsere qualifizierte Kundenberatung erzielte in diesem Jahr Testsiege in allen vier Kategorien des Bankentests der renommierten Tageszeitung DIE WELT (Kategorien: Privat- und Unternehmenskundenberatung, Baufinanzierung und Private Banking). Zudem wurde unser digitales Angebot durch das Wirtschaftsmagazin Focus Money als "Digital Champion - Unternehmen mit Zukunft" prämiert.

Die Sparkasse der Zukunft

Um den Ansprüchen unserer Kunden auch künftig gerecht zu werden, richtet die Kreissparkasse Ostalb ihre Vertriebs- und Filialstruktur neu aus. Ziel ist dabei die weiterhin optimale und flächendeckende Versorgung mit Beratung und Service zu allen Themen „wenn’s um Geld geht“ im gesamten Ostalbkreis.

Dies umfasst ein modernes Filialnetz, verlängerte Öffnungszeiten, eine höhere Beratungsqualität durch Spezialisten in den Filialen sowie attraktive Arbeitsplätze für Auszubildende und Mitarbeiter. Einerseits bleiben unsere Filialen auch künftig das Rückgrat des Privatkundengeschäfts, andererseits forciert die Kreissparkasse Ostalb intensiv das sogenannte „Omnikanal-Banking“. Im Klartext bedeutet das: Wir sind immer und auf allen Wegen für unsere Kunden da. Ganz gleich, welchen Service unsere Kunden wünschen: sie entscheiden selbst, wann sie welchen Weg nutzen möchten. Daher werden die Kommunikationswege, die unsere Filialen ergänzen, wie zum Beispiel das Kunden-Service-Center, die Internetfiliale und unsere Apps, weiter

ausgebaut. Das telefonische Service-Team ist deshalb künftig mit erweiterten Zeiten von Montag bis Freitag von 8.00 Uhr bis 19.00 Uhr erreichbar.

Kriterien und Ergebnisse der Filialanalyse

In den vergangenen sechs Monaten wurden alle Filialen der Kreissparkasse Ostalb anhand verschiedener Kriterien, insbesondere der Kundenfrequenz, analysiert und bewertet. Wichtig ist uns auch zukünftig, dass unsere Kunden in maximal 5-10 Minuten den nächsten Servicestandort und in maximal 10-20 Minuten die nächste Filiale mit persönlichem und umfangreichem Beratungsangebot erreichen.

Das Ergebnis: Die Kreissparkasse Ostalb ist aktuell an 68 Standorten im Ostalbkreis präsent. Durch eine stufenweise Zusammenlegung von bestehenden Filialen, der Umwandlung in SB-Filialen sowie der Errichtung von neuen großen Standorten, wird die Anzahl bis Ende 2024 bei 56 Filialen liegen. Details sind unter www.ksk-ostalb.de/fuerSieda ersichtlich.

In diesem Zuge investiert die Kreissparkasse in neue größere Standorte. Als Beispiel dafür dient die kürzlich eröffnete Filiale Aalen-Weststadt: Innovative Services, moderne Beraterplätze und eine Gestaltung, mit der wir als Kreissparkasse Ostalb Gastgeber für unsere Kundinnen und Kunden sind, um zeitgemäßes Banking in seiner besten Form zu präsentieren. Durch diese Neuausrichtung sind wir mit qualitativ deutlich hochwertigeren Filialen mit längeren Service- und Beratungszeiten für unsere Kunden im Ostalbkreis da.

Weiterer Service-Ausbau

In Kürze werden auch Videoberatungen möglich sein. Sowohl über das Online-Banking als auch per Telefon werden künftig Geld- und Fremdwährungsbestellungen mit Auslieferung per DHL direkt nach Hause angeboten. Kontoauszüge gibt es wie gewohnt am Kontoauszugsdrucker, komfortabel über das Elektronische Postfach oder bequem nach Hause per Postzustellung.

An den Orten, an denen die Kreissparkasse zukünftig nicht mehr mit einem eigenen Geldautomaten vertreten sein wird, werden Kooperationen mit örtlichen Händlern geprüft.

Die wichtigsten Fakten zusammengefasst:

- Nachfrage nach Online-Angeboten steigt bei Kunden aller Altersgruppen stetig
- Kundenfrequenz sinkt bei Klein- und Kleinstfilialen
- Persönliche Beratung gewinnt weiter an Bedeutung
- Aktiver Umbau zu einer modernen und zukunftsorientierten Sparkasse
- Moderne Filialen mit gebündelten Kompetenzen und längeren Service- und Beratungszeiten, angepasst an die Bedürfnisse unserer Kunden
- Ausbau von Beratung und Services – telefonisch und online

Die Veränderungen der Filial- und Vertriebsstruktur im Überblick:

Es gibt zukünftig nur noch zwei Öffnungszeitenmodelle:

- a) 9:00 bis 17:00 Uhr täglich für die Hauptstellen Aalen und Schwäbisch Gmünd, Filialen AA-Stadtmitte, GD-Kappelgasse und Ellwangen
- b) Alle anderen Filialen nach Umbau/ Zusammenlegung: 9:00 bis 12:00 Uhr, 14:00 bis 17:00 Uhr und Mittwochnachmittags geschlossen.

Was passiert wo und wann?

Am 08. März 2019:		
Zusammenzulegende Filiale	Aufnehmende Filiale	SB-Angebot verbleibt
AA-Burgstall	Hauptstelle Aalen	Ja
AA-Grauleshof	Hauptstelle Aalen	Ja
AA-Dewangen	AA-Fachsenfeld	Nein
GD-Buchstraße	GD-Kappelgasse	Nein
GD-Eutighofer Straße	Hauptstelle Schwäbisch Gmünd	Ja
Iggingen	Hussenhofen	Ja
Heuchlingen	Abtsgmünd	Nein
Wißgoldingen	Waldstetten	Nein
Durlangen	Spraitbach	Nein
Pflaumloch	Bopfingen	Ja
Kirchheim	Bopfingen	Nein
Pfahlheim	Röhligen	Nein
Neresheim-Elchingen	Neresheim und AA-Ebnat	Nein
Rosenberg	Jagstzell	Ja

Im Zeitraum von 2020 bis 2024:		
Zusammenzulegende Filiale	Aufnehmende Filiale	SB-Angebot verbleibt
AA-Waldhausen	AA-Ebnat	Nein
GD-Sebaldstraße	Hauptstelle Schwäbisch Gmünd	Nein
Bargau	Heubach und Bettringen	Ja
Heubach-Jakob-Uhlmann-Straße	Heubach	Ja
Lorch-Waldhausen	Lorch	Ja
Schechingen	Leinzell	Ja
Adelmannsfelden	Neuler	Ja
Wört	Unterschneidheim	Ja
Tannhausen	Unterschneidheim	Nein

Zusammenlegung zu einem großen, neuen Beratungszentrum (vorauss. bis 2024):		
Zusammenzulegende Filiale	Aufnehmende Filiale	SB-Angebot verbleibt
Mutlangen	Neuer Standort	Ja
Rehnenhof		Nein
Lindach		Ja
Großdeinbach		Nein

Ansprechpartner: Holger Kreuttner, 07361/508-1433
 Carolin Rothenberger, 07361/ 508-1430
 Jan Wiemann, 07361/508-1400