

Presseinformation 29. Juni 2017

Sparkasse Vest: Neue Vertriebsausrichtung im Privatkundengeschäft

Recklinghausen. Die Sparkasse Vest richtet sich im Privatkundengeschäft neu aus: Die medialen Angebote und die umfangreichen Serviceleistungen insbesondere über das neue zentrale Kunden-Service-Center werden deutlich ausgebaut. Parallel dazu wird in den Jahren 2018 und 2019 das stationäre Beratungsangebot in 28 Beratungszentren und 11 Filialen konzentriert. In den künftigen Beratungszentren werden über 80 zusätzliche Beraterstellen geschaffen, um mehr Zeit für die Beratung der Kunden zu haben. Der Verwaltungsrat der Sparkasse hat die neue Ausrichtung einstimmig bestätigt.

Mit den Veränderungen entspricht die Sparkasse Vest den stetig gestiegenen Kundenanforderungen an die Verfügbarkeit des Service- und Beratungsangebotes der Sparkasse. „Während die Kundinnen und Kunden im Schnitt nur einmal jährlich für eine Beratung in eine Filiale kommen, besuchen sie im Jahr fast 350 Mal die Internet-Filiale über ihren Computer oder das Smartphone“, beschreibt Privatkundenvorstand Dr. Peter Lucke das veränderte Kundenverhalten. Die Sparkasse hat in den letzten Jahren bereits ihre medialen Angebote ausgebaut: Nicht nur das Girokonto steht mit allen wesentlichen Funktionen und den relevanten Informationen über das Online-Banking in der modernen Internet-Filiale und eine mehrfach ausgezeichnete Banking-App rund um die Uhr und rund um den Globus zur Verfügung.

Mit einem zentralen Kunden-Service-Center deckt die Sparkasse ab sofort den gewachsenen Bedarf der Kundinnen und Kunden ab, ihre Bankgeschäfte über die herkömmlichen Öffnungszeiten hinaus auch über mediale Zugangswege abzuwickeln. Dort werden künftig über 30 qualifizierte Sparkassenmitarbeiterinnen und -mitarbeiter montags bis freitags von 8 bis 19 Uhr per Telefon, E-Mail, Text- oder Videochat zur Verfügung stehen. „Wir freuen uns, für die wichtige Einheit des Kunden-Service-Centers in unserer Hauptstelle Castrop-Rauxel einen optimalen Standort gefunden zu haben, der alle räumlichen und technischen Anforderungen erfüllt“, so der Vorstandsvorsitzende Dr. Michael Schulte.

Die Sparkasse hat bereits erste Erfahrungen mit der Einbindung des zentralen Kunden-Service-Centers gesammelt. Die Hauptstelle in Oer-Erkenschwick machte den Start der „aufgeschalteten“ Standorte. Das Fazit fällt durchweg positiv aus: Sowohl Kunden als auch Berater zeigen sich begeistert von der schnellen Erreichbarkeit und dem erweiterten Service per Telefon, Chat und E-Mail. Der Ausbau des

medialen Service- und Beratungsangebotes geht mit einer Anpassung der stationären Geschäftsstellenstruktur einher. „Die Filiale vor Ort wird künftig weniger ein Ort für reine Abwicklungsaufgaben und Transaktionen, sondern vielmehr geprägt von individueller Beratung sein“, beschreibt Dr. Lucke die Neuausrichtung.

Mit dem Fokus auf qualifizierte Beratungsleistungen führt die Sparkasse die Kunden und Berater an größeren Standorten, sogenannten Beratungszentren, zusammen. Dort werden das gesamte Beratungsangebot und Leistungsspektrum zur Verfügung stehen und über 80 zusätzliche Beraterstellen neu eingerichtet.

Im Ergebnis werden 28 Geschäftsstellen sukzessive zu dezentralen Beratungszentren aufgewertet und durch weitere 11 Filialen mit persönlichen Ansprechpartnern vor Ort ergänzt. Im Rahmen der Neuordnung werden ferner 15 bislang personenbesetzte Geschäftsstellen mit benachbarten Beratungszentren zusammengelegt und als SB-Filiale mit umfassendem Selbstbedienungsangebot fortgeführt.

„Insgesamt bleibt die Sparkasse an 71 von zuletzt 74 Standorten in der Fläche präsent“, so der Verwaltungsratsvorsitzende Klaus Schild. Sie komplettiert diese räumliche Nähe mit einer größeren, telefonischen und „digitalen“ Kundennähe durch den deutlichen Ausbau ihrer medialen Zugangswege.

Der Verwaltungsrat der Sparkasse hat die neue vertriebsstrategische Ausrichtung in einer Sondersitzung einstimmig beschlossen. Die Anpassung der Standortstruktur wird in den Jahren 2018 und 2019 sukzessive vollzogen und perspektivisch eine Reduzierung um insgesamt rund 100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit sich bringen. Dabei werden mit den zusätzlichen Beratern und Investitionen in die Qualifikation der Mitarbeiter das Beratungsangebot und damit die Standortqualität deutlich gestärkt. Die Sparkasse steht zu ihrer Verantwortung als großer Arbeitgeber in der Region und wird die Veränderungen im Personalbestand durchweg sozialverträglich im Rahmen der natürlichen Fluktuation vornehmen.

Die Sparkasse folgt mit der Strukturanpassung selbstverständlich auch betriebswirtschaftlichen Erfordernissen. Sie geht dabei nach Angaben von Dr. Schulte aber weiter mit Augenmaß vor. „Mit dem Ausbau der medialen Zugangswege und der Anpassung der Geschäftsstellenstruktur stellt die Sparkasse Vest wichtige Weichen, um mit einem modernen Leistungsangebot Arbeitsplätze im Vest zu sichern und wettbewerbsfähig zu bleiben. Dies sind auch wesentliche Voraussetzungen, um das umfassende Engagement der Sparkasse Vest für die Region auch in Zukunft nachhaltig leisten zu können“, so Dr. Schulte.



Sparkasse
Vest Recklinghausen
-Vorstandsstab-

Olaf Blomberg
Tel. 02361 205 1210
olaf.blomberg@sparkasse-re.de
www.sparkasse-re.de

Neuausrichtung der Geschäftsstellenstruktur 2018/2019

	Recklinghausen	Castrop-Rauxel	Marl
Beratungscenter	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hauptstelle Königswall ▪ Hauptstelle Herzogswall ▪ Hauptstelle RE-Süd ▪ Castroper Straße ▪ König Ludwig ▪ Suderwich ▪ Hochlarmark Nord 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hauptstelle Castrop-Rauxel ▪ Ickern-Mitte ▪ Schwerin ▪ Engelsburgplatz ▪ Henrichenburg 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hauptstelle Marl-Hüls ▪ Alt-Marl ▪ Marl-Brassert ▪ Marl-Hamm ▪ Marl-Drewer Süd
Filialen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dortmunder Straße ▪ Hillerheide 	./.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lenkerbeck-Sinsen ▪ Polsum ▪ Marler Stern
neu: SB-Filialen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Westerholter Weg ▪ Hochlar ▪ Grullbad ▪ Suderwicher Heide 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Frohlinde ▪ Rauxel ▪ Habinghorst 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Marl-Drewer

	Herten	Dorsten	Datteln
Beratungscenter	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hauptstelle Herten ▪ Disteln ▪ Westerholt 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hauptstelle Dorsten ▪ Dorsten Wulfen ▪ Holsterhausen ▪ Hellweg 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hauptstelle Datteln ▪ Meckinghoven
Filialen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Herten Süd ▪ Langenbochum 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dorsten-Lembeck ▪ Dorsten-Rhade 	./.
neu: SB-Filialen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Scherlebeck 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dorsten-Wulfen-Barkenber 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ahsen ▪ Horneburg ▪ Hötting

	Waltrop	Oer-Erkenschwick
Beratungscenter	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hauptstelle Waltrop 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hauptstelle Oer-Erkenschwick
Filialen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Waltrop-Ost 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Klein-Erkenschwick
neu: SB-Filialen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Brockenscheidt 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oer Am Markt

**Die Umwandlung in SB-Standorte soll in den Jahren
2018 und 2019 erfolgen:**

*vorläufiger
unverbindlicher
Zeitplan*

Erste Phase bis Mitte 2018	Zweite Phase bis Ende 2018	Dritte Phase bis Mitte 2019
<ul style="list-style-type: none"> ▪ RE-Hochlar ▪ RE-Westerholter Weg ▪ CR-Frohlinde ▪ DA-Horneburg ▪ DA-Ahsen ▪ WA-Brockenscheidt ▪ OE-Am Markt Oer 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ RE-Grullbad ▪ CR-Rauxel ▪ MA-Drewer ▪ DA-Hötting 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ RE-Suderwicher Heide ▪ CR-Habinghorst ▪ DO-Wulfen-Barkenberg ▪ HE-Scherlebeck