



Sperrfrist: 09.07.2015, 15:00 Uhr

Mehr Beratungsqualität und Service – Stadtsparkasse Dessau stellt sich neu auf

Die Stadtsparkasse Dessau blickt auf eine mehr als 180-jährige Geschichte zurück. Bis heute hält sie an ihrer grundlegenden Geschäftsphilosophie fest, dass jeder Mensch durch ausreichende finanzielle Vorsorge sein Leben selbst gestalten soll – unabhängig von Einkommen, Vermögen oder Status.

Vor diesem Hintergrund entstand in den 90er Jahren das Dessauer Sparkassen-Filialnetz in seiner derzeitigen großzügigen Ausprägung, damals allerdings in Erwartung einer wachsenden Bevölkerung. Doch die Realität zeigte einen anderen Trend auf. Gab es 1990 fast 97.000 Einwohner (ohne Roßlau), waren es 2014 nur noch knapp 86.000 (inkl. Roßlau). Bis 2025 wird Dessau-Roßlau abermals Einwohner verlieren, so die Prognose der Stadtverwaltung Dessau-Roßlau. Hinzu kommt die generelle Überalterung infolge anhaltender Geburtendefizite und Wanderungsverluste.

Die kommunikative Welt hat sich radikal verändert und damit auch die Art und Weise, wie Kunden den Service ihrer Sparkasse nutzen (wollen). Wir leben im Zeitalter zunehmender Digitalisierung, neuer Medien und sozialer Netzwerke. Das bedeutet in der Finanzwelt: über 80% aller Auszahlungen werden heute an Automaten abgewickelt, Kontoauszüge hauptsächlich am Kontoauszugsdrucker oder zu Hause am PC gedruckt. Mehr als 40% der Sparkassenkunden in Dessau-Roßlau führen ihr Girokonto mittlerweile online. Jede zweite Überweisung läuft über Internet-Banking oder wird vom Kunden an Überweisungsterminals erfasst. Immer mehr Kunden setzen ihre SparkassenCard und/oder Kreditkarte direkt zur Bezahlung beim Einkauf ein. Sie benötigen für diese Zwecke nicht mehr ausschließlich Bargeld. Im Endeffekt geht die Kundenfrequenz in den Filialen kontinuierlich und dauerhaft zurück. Gleichzeitig steigt der Bedarf an qualitativ hochwertiger Beratung.

Die Sparkasse Dessau muss auf diese aktuellen Entwicklungen und Trends reagieren, um für gegenwärtige und zukünftige Herausforderungen des Finanzmarktes gerüstet zu sein. Bevölkerungsrückgang und Digitalisierung, aber auch die anhaltende Niedrigzinsphase und die nach der Finanzmarktkrise steigende Regulierungsflut im Bankengewerbe, belasten die Sparkasse nachhaltig und zwingen sie, neue Wege zu gehen. Denn allein ihr öffentlicher Auftrag verpflichtet die Sparkasse, wirtschaftlich zu arbeiten. Auch die Bundesbank appellierte daran kürzlich in der Öffentlichkeit. *Die WELT vom 23.06.2015*: „Die Bundesbank rät den heimischen Banken zum Abbau weiterer Filialen. Zwar sei deren Zahl schon seit einiger Zeit rückläufig, ..., aber der Bankenmarkt in Deutschland ist weiterhin relativ dicht besetzt und bietet fraglos Raum für weitere Konsolidierungen. ... Geldhäuser könnten so ihre Ertragskraft stärken.“

Konsequent und kundenorientiert wird die Stadtsparkasse Dessau ihr Filialnetz umgestalten. Die strategische Entscheidung zielt darauf ab, über weniger, aber bessere Standorte zu verfügen. Dabei ist die wichtigste Kernbotschaft an ihre Kunden: **„Wir bleiben an allen bisherigen Filialstandorten präsent!“**

Demgemäß stellt sich die Sparkasse Dessau ab erstem Quartal 2016 mit einem KompetenzZentrum (Privatkundenberatung, VermögensManagement, Firmenkundenbetreuung, Immobilienvermittlung und –finanzierung), vier BeratungsCentern sowie einer Filiale für persönliche Beratung und Service vor Ort, sieben SB-Filialen und zusätzlichen 8 Geldautomaten-Standorten im Stadtgebiet Dessau-Roßlau neu auf. (Dabei beträgt die größte Entfernung zwischen künftiger SB-Filiale und nächstgelegtem Beratungscenter weniger als 5 km.)

Größere Beraterteams garantieren kundenfreundliche Öffnungszeiten und eine kompetente, diskrete Beratung. Es ist geplant, die Beratungszeiten in Anlehnung an das veränderte Kundenverhalten noch flexibler zu gestalten. Damit einhergehen werden auch veränderte Öffnungszeiten und ein verbesserter Kundenservice. Hierzu wird die Sparkasse in absehbarer Zeit konkrete Aussagen treffen. Unabhängig davon können Sparkassenkunden schon heute wochentags von 8 bis 20 Uhr individuelle Termine mit ihrem Berater vereinbaren, ob im BeratungsCenter, in der Firma oder auf Wunsch auch bequem zu Hause.

An den neu ausgestatteten SB-Filialstandorten bietet die Sparkasse mit Geldausgabeautomaten, Kontoauszugsdrucker und Überweisungsterminal moderne Selbstbedienungstechnik für den Zahlungsverkehr der Kunden. Zudem baut sie ihre medialen Vertriebswege über Internet und Sparkassen-App weiter aus, um jederzeit erreichbar zu sein und Finanzgeschäfte rund um die Uhr zu ermöglichen. So wird ein neu ins Leben gerufenes Beraterteam die online-affinen Kunden künftig in der digitalen Welt betreuen. Neue Serviceangebote schaffen zusätzliche attraktive Alternativen zum bisher erforderlichen Filialbesuch. So können z.B. ältere Menschen in Dessau-Roßlau für nur 5 EUR monatlich einen persönlichen Bargeld- und Dokumentenboten zu sich nach Hause bestellen, der den einen oder anderen Weg zur Sparkasse für sie erledigt.


Mit den vorab angekündigten Veränderungen wird die Sparkasse Dessau ihren Kunden ein noch höheres Niveau an Beratungsqualität & Service bieten. Die persönliche Nähe bleibt selbstverständlich erhalten. Denn die Sparkassenkunden treffen in ihrem neuen BeratungsCenter auf viele „alte“ bekannte Gesichter, die dann das dortige Team verstärken. Durch den Ausbau ihrer Kontaktmöglichkeiten über alle Medien ist die Sparkasse Dessau ihren Kunden noch näher als bisher.


Die Sparkasse informiert dazu ihre Kunden ausführlich in einem persönlichen Brief.

Weitere Details und Hintergrundinformationen werden auf der Pressekonferenz der Sparkasse Dessau am 09.07.2015 um 14:00 Uhr in der Hauptstelle, Poststraße 8, bekanntgegeben.

Dessau-Roßlau, 2015-07-08

Stadtsparkasse Dessau
D e r V o r s t a n d


Dormeier


Weißels