

18. Mai 2021

**Stark verändertes Kundenverhalten:
Sparkasse HagenHerdecke passt ab 14. Juni 2021
Geschäftsstellen-Struktur und Öffnungszeiten an**

Nicht erst seit Corona wandelt sich das Kundenverhalten im Bereich Banking sehr dynamisch. Die allermeisten Service-Anliegen lassen sich heute digital oder telefonisch erledigen und die Kunden der Sparkasse HagenHerdecke machen hier von regen Gebrauch. Belege hierfür sind die sprunghaft angestiegene Online-Nutzungsquote, mehr als 60% aller Privatkunden der Sparkasse nutzen inzwischen die Online-Services der Sparkasse, sowie das um ca. 30% gestiegene Anrufvolumen allein im letzten Jahr. In der Spitze rufen mittlerweile ca. 1.250 Kunden täglich in unserem 22-köpfigen „Kunden Dialog Center“ an, Tendenz weiter steigend.

Hohe Dynamik bei Kunden und Sparkasse

Die vielfach ausgezeichnete Sparkassen-App, die zahlreichen Service- und Abschlussmöglichkeiten in der Internet-Filiale der Sparkasse oder auch die gute Erreichbarkeit der telefonischen Beratung, all dies wird von den Kunden als einfach, bequem und längst als selbstverständlich empfunden. Auf Seiten der Sparkasse gab es daher auch schon in der Vergangenheit immer wieder umfangreiche Anpassungen. Der neue digitale Treffpunkt im Sparkassen-Karree, das „S-Digital“, oder das erst kürzlich personell erneut aufgestockte „Kunden Dialog Center“ für Telefon-, Text- und Video-Chat-Beratung sind nur zwei Beispiele hierfür aus der jüngeren Vergangenheit. Wie auch viele weitere Investitionen in die

Digitalisierung von Arbeitsprozessen unterstreichen sie die stetige Ausrichtung der Sparkasse auf die veränderten Anforderungen der Kunden.

Insbesondere durch die sich weiter sehr dynamisch entwickelnde Digitalisierung differenzieren die Kunden ihre Anliegen an die Sparkasse inzwischen sehr viel stärker in die Bereiche Service und Beratung. Der Service wird egal zu welcher Zeit digital abgewickelt. Die je Kunde durchschnittlich nur einmal im Jahr in Anspruch genommene qualifizierte Beratung erfolgt selbstverständlich weiterhin persönlich. Dies allerdings inzwischen auch vermehrt per Telefon oder per Video-Chat, in den sogar problemlos zusätzliche Spezialisten der Sparkasse mit eingebunden werden können.

Neue Struktur mit sieben Beratungs-Centern und 19 Selbstbedienungsstandorten

Das Kundenaufkommen in den klassischen Geschäftsstellen hat insbesondere aufgrund der permanenten Verfügbarkeit digitaler Kommunikationstechnik deutlich spür- und sichtbar abgenommen. Ergänzend zu dieser Wahrnehmung hat die Sparkasse eine tiefgehende Analyse des Vertriebs- und SB-Netzes vorgenommen. Vor diesem Hintergrund wurde eine neue Geschäftsstellenstruktur entwickelt und das Angebot wird zum 14. Juni 2021 an die veränderten Kundenbedürfnisse angepasst.

Ein wesentliches Element des Konzeptes ist die Umwandlung von fünf Geschäftsstellen in reine Selbstbedienungsstandorte. Dies sind die Geschäftsstellen in Wehringhausen, Altenhagen, Vorhalle, Hilfe und Hohenlimburg (Stennertstraße). Die Beraterinnen und Berater werden in eine nahe

gelegene Geschäftsstelle wechseln und von dort ihre Kunden weiter betreuen. Zwei weitere Sparkassen-Geschäftsstellen werden ebenfalls in SB-Standorte umgewandelt. Hier bietet die Sparkasse nach entsprechender Terminvereinbarung allerdings weiterhin bei Bedarf Beratung an. Dies sind die Geschäftsstellen Westerbauer und Herdecke-Kirchende. Die Beratungcenter in der Herdecker Hauptgeschäftsstelle, in Haspe, Boele, Eilpe und auf Emst sowie in Hohenlimburg-Elsey und im Hagener Sparkassen-Karree stehen wie gewohnt weiter zur Verfügung.

Service- und Beratungszeiten

Auch die neuen Öffnungszeiten der Sparkasse orientieren sich konsequent am Nutzungsverhalten der Kunden. Ebenfalls ab dem 14. Juni 2021 differenziert die Sparkasse HagenHerdecke daher nach Service- und Beratungszeiten:

Beratungszeiten

Montag - Freitag 09.00 – 19.00 Uhr

Servicezeiten

Montag - Mittwoch 09.00 – 12.00 Uhr
und 14.00 – 16.00 Uhr

Donnerstag 09.00 – 12.00 Uhr
und 14.00 – 18.00 Uhr

Freitag 09.00 – 12.00 Uhr

Samstag Sparkassen-Karree 10.00 – 14.00 Uhr
Hauptstelle Herdecke 09.00 – 12.00 Uhr

Ausnahme: Im Sparkassen-Karree bietet die Sparkasse ihren Service wie bisher von Montag bis Freitag durchgehend von 09.00 bis 18.00 Uhr an.

Das Kunden-Dialog-Center ist von Montag bis Freitag in der Zeit von 08.00 bis 19.00 Uhr per Telefon, Text- oder Video-Chat erreichbar.

Gut aufgestellt für die Zukunft

Der Vorstand der Sparkasse HagenHerdecke sieht das Institut mit diesen Maßnahmen sehr gut für die Zukunft aufgestellt. Vorstandsvorsitzender Frank Walter: „Die Sparkasse HagenHerdecke ist kerngesund. Sie soll es auch bleiben. Diese Wirtschaftlichkeit ist eine wichtige Grundlage für nachhaltiges Handeln. Mit der jetzt anstehenden Fokussierung auf die Bedürfnisse unserer Kunden, können wir unter den gegebenen Rahmenbedingungen unsere Stärken sehr gut verbinden. Persönliche und qualifizierte Beratung wann immer gewünscht, moderner Service im Prinzip rund um die Uhr und dies verbunden mit der Übernahme gesellschaftlicher Verantwortung auch mittels unkomplizierter und umfangreicher Förderung der vielfältigen Hagener und Herdecker Vereinswelt.“

Frank Mohrherr, als Vorstandsmitglied zuständig für den Privatkundenmarkt, ergänzt: „Wir verstehen, dass der ein oder andere „seine“ Geschäftsstelle vermissen wird. Wir sind allerdings weiterhin flächendeckend vertreten und unterhalten am Hagener und Herdecker Bankenmarkt auch zukünftig das mit Abstand größte Netz an Filialen und SB-Stellen mit insgesamt 56 Geldautomaten. Und wer möchte, kann sich Bargeld von uns natürlich auch diskret nach Hause bringen lassen.“

Martin Schulte, Vorstandsmitglied der Sparkasse für das Firmenkundengeschäft, freut sich, zum 01. Juli 2021 eine zusätzliche Neuerung verkünden zu können: „Auch unseren

Firmenkunden bitten wir ab dann den gleichen telefonischen Service, wie schon seit vielen Jahren unseren Privatkunden. Im neuen „Business Center Firmenkunden“ stehen speziell ausgebildete Sparkassen-Berater von Montag bis Freitag jeweils von 08.00 Uhr bis 19.00 Uhr zur Verfügung. Sie erledigen per Mail, telefonisch oder auch per Video-Chat unkompliziert, schnell und professionell die Service-Anliegen unserer Geschäftskunden und geben auch Auskunft zu Versicherungs- oder Finanzierungsmöglichkeiten. Unseren Kunden werden wir diese Neuerung natürlich noch persönlich vorstellen.“

Die zukünftige Struktur im Überblick

7 Beratungs-Center (inkl. SB-Bereich)

- Boele
- Eilpe
- Emst
- Haspe
- Herdecke, Stiftsstraße
- Hohenlimburg-Elsey
- Sparkassen-Karree inkl. dem „S-Digital“ als digitaler Treffpunkt

2 Dialog-Center

- Kunden Dialog-Center Privatkunden, Tel. 02331 206 0
- Business-Center Firmenkunden, Tel. 02331 206 2222

16 SB-Standorte in Hagen

- Altenhagen
- Bathey (Real-Markt)

- Berliner-Platz (Bahnhof)
- Boelerheide / Eckesey
- Dahl
- Halden
- Haldener Straße
- Hilfe
- Hohenlimburg (Stennertstraße)
- Loxbaum
- Quambusch
- Spielbrink
- Volme-Galerie
- Vorhalle
- Wehringhausen
- Westerbauer inkl. Beratung nach Terminvereinbarung

3 SB-Standorte in Herdecke

- Kirchende inkl. Beratung nach Terminvereinbarung
- Mühlencenter
- Schanze