

Herrn
Bürgermeister Thomas Fehling

36251 Bad Hersfeld

21. September 2017/WK

Service- und Beratungszeiten unserer Sparkassengeschäftsstelle Johannesberg

Sehr geehrter Herr Fehling,

vielen Dank für Ihre Information zu einem Beschluss des Ortsbeirates Johannesberg. Der Ortsbeirat dokumentiert damit seine Verbundenheit mit unserer Sparkasse. Das freut mich sehr. Gerne nutze ich diese Gelegenheit, um die Gründe für Weiterentwicklung der Geschäftsstelle Johannesberg zu beschreiben und die Vorteilhaftigkeit für unsere Kunden darzustellen.

Unsere Sparkasse ist ein regional orientiertes Kreditinstitut und seit über 190 Jahren in der Region aktiv. Unseren öffentlichen Auftrag erfüllen wir auf sehr vielfältige Weise, z. B. mit unserem dichten Geschäftsstellennetz: Wir sind an insgesamt über 30 Standorten im Landkreis vertreten; kein anderes Kreditinstitut unterhält so viele Geschäftsstellen. Und genau das ist ein Beleg dafür, dass wir -im Gegensatz zu anderen Kreditinstituten- eben nicht ausschließlich wirtschaftliche Belange berücksichtigen. Vielmehr unternehmen wir große Anstrengungen, um in der gesamten Region und nicht nur in den Stadtgebieten unsere Kunden mit qualitativ hochwertigen Finanzdienstleistungen zu versorgen. Und das zu fairen und marktgerechten Preisen für unsere Dienstleistungen.

Die Erfüllung unseres öffentlichen Auftrages gelingt allerdings nur dann, wenn wir uns das hierfür notwendige wirtschaftliche Fundament in der Zusammenarbeit mit unseren Kunden erarbeiten. Daher können wir wirtschaftliche Aspekte nicht außer Acht lassen. Hier spielt das Verhalten unserer Kunden eine wesentliche Rolle. Und das hat sich in den letzten Jahren massiv geändert: Die Kundenfrequenz in unseren Geschäftsstellen nimmt permanent ab. Mehr als die Hälfte unserer Kunden nutzen für den Service bereits digitale Zugangswege. Unsere Kunden benutzen heute pro Jahr im Durchschnitt 192 mal ihr Smartphone, 120 mal das Onlinebanking, 24 mal den Geldausgabeautomaten, 2 mal das Telefon und einmal die persönliche Beratungsmöglichkeit. Auch am Johannesberg werden die Menschen älter, aber zunehmend digitaler. Eine Anpassung unserer gesamten Geschäftsstellenstruktur an veränderte Verhaltensmuster sowie an neue demografische und betriebswirtschaftliche Voraussetzungen ist daher elementar und laufend erforderlich.

Diese Strukturanpassung liegt dem Hauptanliegen der Sparkasse zugrunde, den Menschen und Unternehmen qualifizierte Service- und Beratungsangebote in ihrer Nähe anbieten zu können. Mit der Neukonzeption unserer Service- und Beratungszeiten gelingt uns dies nicht nur am Johannesberg, sondern zum Beispiel auch in Asbach und in Sorga vollumfänglich. Denn: die Geschäftsstelle bleibt mit personeller Besetzung erhalten und wir behalten die hohe technische Ausstattung der Geschäftsstelle, die rund um die Uhr nutzbar ist, bei. Wir stellen damit das vollständige Leistungsangebot der Sparkasse allen Menschen und Unternehmen auf dem Johannesberg weiterhin gut erreichbar zur Verfügung. Damit ziehen wir uns eben nicht

vom Johannesberg zurück. Unter rein betriebswirtschaftlichen Aspekten würde man vermutlich zu ganz anderen Ergebnissen kommen. Die Nicht-Präsenz von anderen Kreditinstituten unterstreicht das.

Ich fasse nachfolgend die für unsere Kunden am Johannesberg wichtigen Punkte der künftigen Betreuung zusammen:

1. Wie bisher steht die Geschäftsstelle auf dem Johannesberg mit allen Service- und Beratungsleistungen zu folgenden Öffnungszeiten zur Verfügung:
 - Bargeld- und Selbstbedienungsservice: Rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr
 - Servicezeiten mit Beratung und Bedienung
 - Montag 09:00-12:30 & 14:00-17:00 Uhr
 - Freitag 09:00-12:30 & 14:00-17:00 Uhr
 - Beratungszeiten: Montag - Freitag 08:00 bis 20:00 Uhr oder nach Vereinbarung, gerne auch bei unseren Kunden zu Hause.
2. Unsere Beraterin Frau Freitag bleibt Ansprechpartnerin in allen Geldfragen für die Kunden vom Johannesberg.
3. Unsere Kunden erreichen die Geschäftsstelle Johannesberg und Frau Freitag kostenlos aus dem Festnetz telefonisch unter der Rufnummer 0(800) 6621 850 über das Kundenservicecenter der Sparkasse.
4. In unserem Kundenservicecenter, in dem ausschließlich gut ausgebildete Sparkassenkaufleute tätig sind, können täglich zwischen 08:00 Uhr und 20:00 Uhr zahlreiche Geschäftsvorfälle (z. B. Überweisungen und Daueraufträge) und Beratungen fallabschließend erledigt werden.
5. Persönliche Beratungsgespräche führen wir selbstverständlich nach Terminvereinbarung an jedem Werktag von 08:00 Uhr bis 20:00 Uhr durch.
6. Im Bedarfsfall besteht nach Absprache die Möglichkeit, dass wir unsere Kunden am Johannesberg per Boten mit Bargeld versorgen.
7. Unsere Serviceangebote und Zugangswege (Online-Banking, App, PC, Smartphone, Kundenservicecenter) sind längst bei den Kunden angekommen.

Mit diesen Rahmenbedingungen ist ein leistungsfähiges Dienstleistungsangebot am Johannesberg gewährleistet. Ich bin überzeugt davon, dass Sie die dargestellten Gründe nachvollziehen können und hoffe auf eine weiterhin erfolgreiche Geschäftsbeziehung zu unseren Kunden.

Freundliche Grüße

Sparkasse Bad Hersfeld-Rotenburg
Der Vorstandsvorsitzende

Reinhard Faulstich