

Zukunftsstrategie der Kreissparkasse

Pressegespräch in München am 16. Oktober 2015

Digitalisierung verändert Kundenverhalten

Die rasante technische Entwicklung der vergangenen Jahre und der Siegeszug des Smartphones haben das Kundenverhalten verändert. Die Menschen buchen heute Reisen und kaufen alle Arten von Produkten über das Internet. Anliegen mit Hilfe von ein paar Klicks zu erledigen, wann und wo man will, erleichtert den komplexen Alltag spürbar.

Auch unsere Kunden nutzen alle Kanäle, um Kontakt zur Kreissparkasse aufzunehmen. Einfache Bankgeschäfte erledigen sie online. Und das nicht nur rund um die Uhr, sondern auch von jedem Ort über unsere Sparkassen-Apps auf mobilen Endgeräten. Eine aktuelle Statistik des Deutschen Sparkassen- und Giroverbands zeigt den deutlichen Wandel: Auf einen Besuch in einer Sparkassen-Geschäftsstelle kommen 108 Besuche in der Internetfiliale und 192 Kontakte über die Sparkassen-Apps für mobile Endgeräte.

Wir sehen die Digitalisierung als Chance für ein noch engeres Verhältnis zu unseren Kunden. Wir wollen jederzeit und an jedem Ort ihr wichtigster persönlicher Ansprechpartner in Finanzfragen sein. Deshalb richten wir unseren Service, unsere Beratung und unsere Produkte an den gewandelten Kundenanforderungen aus.

Hierzu haben wir gemeinsam mit unserem Verwaltungsrat am 14. Oktober 2015 einstimmig die Zukunftsstrategie der Kreissparkasse beschlossen.

Kreissparkasse erweitert Onlinekanäle

Nähe lässt sich in Zeiten zunehmender Digitalisierung nicht mehr ausschließlich in Metern messen. Ergänzend zu den bisher gewohnten Beratungsmöglichkeiten in unseren Geschäftsstellen bauen wir daher ein Online-Finanzberaterteam auf. Unsere Kunden können künftig wählen, ob sie weiter in einer unserer Geschäftsstellen beraten werden möchten oder alternativ von einem persönlichen Berater in unserer

„Kreissparkasse-Online“. Der Weg in die Geschäftsstelle steht in jedem Fall allen Kunden weiterhin offen.

Den Rahmen für diese Veränderungen schaffen wir mit dem Aufbau eines neuen Kundenbereichs. Wir werden darüber hinaus unsere digitalen Servicekanäle – z. B. durch die Einführung eines Beraterchats – ausweiten und alle Zugangswege eng miteinander vernetzen.

Investitionen in Beratung vor Ort

Die Anforderungen der Kunden ändern sich nicht nur bei Service und Zahlungsverkehr, sondern auch hinsichtlich ihrer Erwartungen an die persönliche Beratung. Kunden kommen im Schnitt nur noch ein- bis zweimal im Jahr zum Beratungsgespräch in die Geschäftsstelle. Bei diesen Gesprächen sind ihre Anliegen anspruchsvoller und ihre Erwartungen an Ausstattung und Service wesentlich höher als früher. Auch die regulatorischen Anforderungen erfordern eine zunehmende Bündelung von Fachkompetenz bei Spezialisten. Deshalb investieren wir noch stärker in die personelle, räumliche und technische Aufwertung unserer 28 wichtigsten Standorte.

Diese Filialen gestalten wir moderner und großzügiger und besetzen sie mit mehr qualifizierten Finanzberatern. Unsere Kunden werden dort in diskreter Atmosphäre umfassend beraten. Spezialisten sollen bei Bedarf per Videoberatung zugeschaltet werden können. Wir intensivieren darüber hinaus in die qualifizierte Beratung von Existenzgründern und Gewerbekunden.

Die Öffnungszeiten in den Filialen erweitern wir von Montag bis Freitag auf 7:30 bis 19:00 Uhr. So ermöglichen wir es unseren Kunden, vor bzw. nach der Arbeit oder in der Mittagspause ihre Bankgeschäfte zu erledigen.

Anpassung des Geschäftsstellennetzes

Um unsere Kräfte richtig bündeln zu können, passen wir unser Geschäftsstellennetz den veränderten Anforderungen an: 18 kleine bzw. kleinste Geschäftsstellen mit wenig Kundenverkehr wandeln wir zu SB-Centern um. Neun weitere Geschäftsstellen, die sich in Gemeinden mit derzeit mehreren Standorten befinden, führen wir zu vier

Filialen und zwei SB-Standorten zusammen. Diese Zusammenschlüsse finden in den Gemeinden Oberschleißheim, Ottobrunn, Unterhaching und Taufkirchen statt.

Bei der Auswahl der Standorte haben wir uns an der Geschäftsstellennutzung durch unsere Kunden und der erwarteten demographischen Entwicklung für die kommenden Jahre orientiert. Auch die Lauf- und Fahrtwege der Kunden, beispielsweise die Entfernung zur nächstgelegenen Geschäftsstelle, haben wir beachtet. Die Fahrtwege können sich um durchschnittlich drei Kilometer verlängern – das halten wir für vertretbar. Den Großteil der Standortveränderungen setzen wir zur Jahresmitte 2016 um.

Die Präsenz in unseren drei Landkreisen ist uns auch zukünftig sehr wichtig. Mit 52 Filialen und Geschäftsstellen sowie 43 SB-Stellen verfügen wir über ein nach wie vor enges Standortnetz in der Region. In allen Orten, in denen wir Geschäftsstellen umwandeln, bleibt die Kreissparkasse mit mindestens einer SB-Stelle präsent.

Veränderungen für Mitarbeiter und Kunden

Die von den Veränderungen betroffenen Mitarbeiter setzen wir künftig zur Stärkung der Filialen ein. Gewachsene Beziehungen zwischen Berater und Kunde werden wir soweit wie möglich erhalten. Attraktive Stellen schaffen wir darüber hinaus in unserer neuen „Kreissparkasse-Online“. Wir wollen unsere Qualität erhalten und die Erreichbarkeit erhöhen, dazu benötigen wir unsere erfahrenen und engagierten Mitarbeiter.

Langfristig gehen wir aufgrund des veränderten Kundenverhaltens und der sicher noch weiter fortschreitenden digitalen Entwicklung dennoch davon aus, dass wir bis voraussichtlich 2020 rund 225 Stellen abbauen. 160 davon kommen aus dem Vertrieb, 65 aus der Verwaltung. Dieser Abbau erfolgt absolut sozialverträglich. Der größte Teil dieser notwendigen Anpassungen ergibt sich durch natürliche Fluktuation und durch altersbedingtes Ausscheiden. Betriebsbedingte Kündigungen wird es nicht geben.

Gut gerüstet für die Zukunft

Mit diesen Maßnahmen bleibt unsere Kreissparkasse auch in der anhaltenden Niedrigzinsphase, in Zeiten extremer regulatorischer Anforderungen sowie härtestem

Wettbewerb – gerade durch das Internet – marktgerecht und zukunftssicher aufgestellt. Wir werden so unsere marktführende Stellung im Privatkundengeschäft weiter ausbauen, aber auch für mittlere und kleine Unternehmen noch mehr Service bieten.

Wir sind davon überzeugt, dass wir mit unserer Neuausrichtung und vor allem dem Ausbau unseres digitalen Serviceangebots zum richtigen Zeitpunkt die richtigen Signale senden und für unsere Kunden eine noch bessere Kreissparkasse werden.

Unsere künftigen Filialen sind täglich von 07:30 bis 19:00 Uhr für unsere Kunden geöffnet:

- Deisenhofen
- Ebersberg
- Feldkirchen
- Garching
- Gauting
- Gilching
- Gräfelfing
- Grafing
- Grünwald
- Haar, Leibstraße
- Herrsching
- Ismaning
- Lohhof
- Markt Schwaben
- München, Sendlinger-Tor-Platz
- Neubiberg
- Obermenzing
- Oberschleißheim
- Ottobrunn
- Planegg
- Poing
- Pullach
- Seefeld
- Siegertsbrunn
- Starnberg
- Tutzing
- Unterhaching
- Vaterstetten

Unsere künftigen Geschäftsstellen sind Montag bis Mittwoch von 07:30 bis 13:00 Uhr sowie Donnerstag und Freitag von 12:00 bis 19:00 Uhr für unsere Kunden geöffnet:

- Allach
- Aschheim
- Aßling
- Aying
- Baldham
- Berg
- Feldafing
- Forstinning
- Glonn
- Haar, Jagdfeldring
- Hohenschäftlarn
- Inning
- Kirchheim
- Kirchseeon
- Krailling
- Neuried
- Putzbrunn
- Sauerlach
- Seeshaupt
- Steinhöring
- Taufkirchen, Eichenstr.
- Unterföhring
- Unterschleißheim, Rathaus
- Zorneding

Unsere neuen SB-Standorte:

- Anzing
- Baierbrunn
- Eglharting
- Großhesselohe
- Heimstetten
- Hochbrück
- Hohenbrunn
- Höhenkirchen
- Lochham
- Martinsried
- Neukeferloh
- Ottobrunn, Bahnhof
- Pliening
- Pöcking
- Söcking
- Stockdorf
- Straßlach
- Taufkirchen, Tölzer Str.
- Weißling
- Wörthsee

Ihre Ansprechpartnerinnen:

Kreissparkasse
München Starnberg Ebersberg

Kerstin Brehm
Tel: 089 23801 2161

Marion Neupert
Tel: 089 23801 2558

E-Mail: presse@kskmse.de



Die Kreissparkasse in sozialen Netzwerken: www.kskmse.de/socialmedia