

Kreissparkasse baut Standortnetz um

Banking immer digitaler – Fachkräfte in der Kundenberatung rar – Bekenntnis zu Standorten

München, 20. November 2023 – Die eigenen Bankgeschäfte am Smartphone oder am Computer zu erledigen, ist für einen großen Teil der Kreissparkassenkundinnen und -kunden mittlerweile alltäglich geworden. Neben Servicedienstleistungen und der Möglichkeit, online Produkte abzuschließen, gewinnt auch die persönliche Beratung über digitale Kanäle wie die Online-Fili@le zunehmend an Bedeutung.

Service und einfache Beratung nehmen zwei von drei Kundinnen und Kunden mittlerweile auf digitalem Weg in Anspruch. Der Digitalisierungs-Schub in den Corona-Jahren hat diese Entwicklung weiter vorangetrieben: Die Nutzerquote der preisgekrönten Banking-App „Sparkasse“ ist seit Anfang 2021 um ein Viertel gestiegen. Dagegen besuchen unsere Kundinnen und Kunden immer seltener die Geschäftsstellen der Kreissparkasse für Service und Beratung zu einfachen Finanzfragen.

Gleichzeitig steht die Kreissparkasse vor der Herausforderung, alle ihre Standorte mit qualifiziertem Personal zu besetzen. „Der sich seit mehreren Jahren auch bei der Kreissparkasse immer deutlicher abzeichnende Fachkräftemangel hat im Juli 2023 bereits zur Einschränkung der Öffnungszeiten einzelner Standorte geführt, um den Service überall weiter aufrecht erhalten zu können“, erklärt der Vorstandsvorsitzende der Kreissparkasse, Andreas Frühschütz.

Parallel dazu steigen die Anforderungen für gut ausgebildetes Personal in der komplexeren Kundenberatung. Frühschütz erklärt: „Immer individuellere Bedürfnisse, vielfältige Lebenslagen, aber auch beratungsrechtliche Anforderungen verlangen nach hoher Beratungskompetenz. Wir investieren erheblich in die Aus- und Weiterbildung unserer qualifizierten Mitarbeitenden. Ziel ist es, hochwertige Kundenberatung sowohl in der Fläche als auch über unsere digitalen Kanäle sicherzustellen.“

Veränderungen im Geschäftsstellennetz ab 2024

„Sinkende Kundenfrequenz an vielen Standorten, steigende Kosten für den Unterhalt eines sehr engmaschigen Geschäftsstellennetzes und die schwierige Suche nach Personal: Diese Entwicklungen haben uns dazu bewegt, unsere Präsenzen in allen drei Landkreisen sorgfältig und anhand verschiedener Gesichtspunkte zu überprüfen“, so Frühschütz weiter. „Im

Ergebnis und auch in Übereinstimmung mit unserem Aufsichtsgremium, dem Verwaltungsrat der Kreissparkasse, werden wir unser Netz aus mitarbeiterbesetzten Einheiten im ersten Halbjahr 2024 anpassen.“

Von den bisher 38 Filialen und Geschäftsstellen werden sechs Einheiten in SB-Geschäftsstellen umgewandelt. Hier bleiben die über die SB-Geräte verfügbaren Funktionen, insbesondere für Bargeldaus- und -einzahlungen sowie zur Ausführung von Überweisungen, für die Kundinnen und Kunden vor Ort verfügbar. Eine weitere Filiale löst die Kreissparkasse im selben Zuge auf. Bei der Auswahl dieser Standorte hat sich die Kreissparkasse vor allem an der Kundenanzahl und -frequenz orientiert. Hinzu kamen Faktoren wie die erwartete Entwicklung für die kommenden Jahre.

Mit somit insgesamt 20 größeren Beratungszentren, 11 Geschäftsstellen sowie 59 SB-Stellen verfügt die Kreissparkasse auch weiterhin über ein flächendeckendes Netz an Standorten in den Landkreisen München, Starnberg und Ebersberg. „Damit haben wir eine nachhaltig tragfähige Struktur an mitarbeiterbedienten Standorten geschaffen, die grundsätzlich bis zum Ende des laufenden Jahrzehnts Bestand haben sollte. Punktuelle Veränderungen könnten sich z.B. bei Neubauten von Standorten oder bei Änderungen von Mietverhältnissen ergeben“, so der Vorstandsvorsitzende.

Das ändert sich für Mitarbeitende und Kunden

Die Mitarbeitenden an den betroffenen Standorten werden künftig die Teams der größeren Beratungszentren verstärken. Darüber hinaus wird die Kreissparkasse ihr zentrales KundenServiceCenter personell weiter ausbauen, welches telefonisch und online persönlichen Service und einfache Beratung bietet.

Von Veränderungen betroffene Kundinnen und Kunden informiert die Kreissparkasse in den kommenden Monaten persönlich über alle Neuerungen und ihr künftiges Angebot an Service und Beratung.

Solide Basis für eine erfolgreiche Zukunft

Andreas Frühschütz erklärt weiter: „Das Umfeld der Kreissparkasse bleibt anspruchsvoll: Steigende regulatorische Anforderungen und ein starker Wettbewerb werden die Kreissparkasse fortlaufend neu herausfordern. Wir stellen jetzt die Weichen, um den

öffentlichen Auftrag unseres Hauses weiter zuverlässig zu erfüllen. Für alle unsere Kundinnen und Kunden wollen wir kompetenter Ansprechpartner in allen finanziellen Angelegenheiten sein. Und für alle unsere Mitarbeitenden ein verantwortungsvoller Partner und Arbeitgeber.“

Beratungstermine sind in allen Beratungszentren und Geschäftsstellen der Kreissparkasse nach Vereinbarung auch künftig außerhalb der Servicezeiten möglich. Des Weiteren stehen die Online-Fili@le und das KundenServiceCenter zur Verfügung. Dort bietet die Kreissparkasse den gleichen Umfang an Beratung und Service wie an jedem ihrer bedienten Standorte – per Videoberatung, Textchat oder auch telefonisch unter 089 23801 0.

Informationen zum Service- und Beratungsangebot sowie zu den offenen Stellen der Kreissparkasse finden Sie unter www.kskmse.de.

Ihr Kontakt:

Kreissparkasse
München Starnberg Ebersberg

E-Mail: presse@kskmse.de

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

Die neuen SB-Standorte aus Umwandlung von Filialen / Geschäftsstellen im Jahr 2024:

- Allach
- Baldham
- Kirchseeon
- Seefeld
- Unterföhring
- Unterschleißheim

Standort, der im Jahr 2024 aufgelöst wird:

- Oberschleißheim

Die künftigen Beratungszentren (größere Standorte mit umfassendem Beratungsangebot):

- Deisenhofen
- Ebersberg
- Feldkirchen
- Garching
- Gauting
- Gilching
- Grafing
- Haar
- Lohhof
- Markt Schwaben
- München
- Neubiberg
- Ottobrunn
- Planegg
- Poing
- Pullach
- Starnberg
- Tutzing
- Unterhaching
- Vaterstetten

Die künftigen Geschäftsstellen (mit reduzierten Servicezeiten):

- Herrsching
- Glonn
- Gräfelfing
- Grünwald
- Ismaning
- Kirchheim
- Obermenzing
- Sauerlach
- Siegertsbrunn
- Taufkirchen
- Zorneding