

## Pressemitteilung

Mannheim, 5. September 2022

Pressekontakt:

Kathrin Holstein  
0621 298-1054  
kathrin.holstein@spkrnn.de

Sinkende Kundenfrequenz vor Ort

### **Sparkasse ändert Servicezeiten**

**Die Sparkasse Rhein Neckar Nord ändert die Servicezeiten in 17 ihrer 31 Filialen ab dem 12. September und reagiert damit auf das Nutzungsverhalten ihrer Kundschaft. Bereits während der Sommerferien in Baden-Württemberg hat die Sparkasse ihre Servicezeiten in einigen Filialen testweise angepasst. Nach Analyse der Kundenfrequenz in den Filialen auch außerhalb der Ferien entschied sich das Kreditinstitut nun für dauerhafte Änderungen. „Trotz Anpassung der Servicezeiten vor Ort erhalten wir unser Leistungsspektrum und unsere Personaldecke aufrecht, da sich die Nachfrage auf digitale und telefonische Kanäle sowie auf andere Gebiete verlagert hat“, erklärt der für die Filialen verantwortliche Vorstand Thomas Kowalski. Die Filialstruktur erachte man weiterhin als wichtig. Zu einer Zusammenlegung komme es nur dort, wo diese bereits kommuniziert worden ist – sprich in Hirschberg. Auch für Beratungstermine bleibt es bei den gewohnten Zeiten. Nach vorheriger Absprache sind diese nach wie vor in allen Filialen zwischen 8 und 19 Uhr möglich.**

„Es ist unser Anspruch, für all unsere Kundinnen und Kunden da zu sein, auch für jene, die weniger digital affin sind“, sagt Thomas Kowalski. Mit der jetzigen Lösung zu den Servicezeiten betrachtet er den Spagat zwischen Internetzeitalter und persönlicher Kundenbetreuung als gelungen. Trotz angepasster Servicezeiten seien die Leistungen der Sparkasse keineswegs eingeschränkt: „Corona hat uns gezeigt, dass unsere Kundschaft längst nicht mehr auf die Filialen als alleinigen Anlaufpunkt angewiesen ist“, sagt Kowalski. „Viele unserer Kundinnen und Kunden haben während der Pandemie bemerkt, dass sie auch telefonisch und online von uns geholfen bekommen oder viele Dinge gar selbst erledigen können. Gerade bei einfachen Serviceanliegen ist das sogar bequemer als der persönliche Besuch vor Ort.“ Als Beispiele für diese Art von Anliegen nennt Thomas Kowalski etwa die

Änderung von Daueraufträgen oder die Entsperrung des Online-Banking-Zugangs nach vergessenem Passwort.

Auch vor der Pandemie war die beliebteste Filiale der Sparkasse bereits die mobile Filiale für die Hosentasche. Für die bisherigen Öffnungszeiten gab es laut Thomas Kowalski keine wirtschaftliche Grundlage mehr, da der Bedarf schlichtweg nicht mehr gegeben sei: „An einem durchschnittlichen Nachmittag kamen in manchen unserer Filialen nur noch eine Hand voll Besucher mit einem Serviceanliegen vorbei. Die Nachfrage nach unserem telefonischen Serviceangebot sowie unserem Chatangebot ist hingegen weiterhin hoch – trotz Entspannung der Corona-Lage. Wir sehen somit eine klare Verlagerung der Nachfrage. Auf diese haben wir reagiert.“

Grundsätzlich sieht Thomas Kowalski das umfangreiche Filialnetz der Sparkasse auch heute als wichtigen Teil der Infrastruktur vor Ort. „Bei komplexeren Fragen und Produkten greifen viele Menschen noch immer gerne auf das Beratungsangebot in unseren Filialen zurück und schätzen den persönlichen Kontakt zur Beraterin oder zum Berater“, so der Vorstand. Nicht betroffen von den geänderten Servicezeiten sind daher die Beratungstermine. Nach vorheriger Terminabsprache sind diese weiterhin in allen Filialen oder digital zu den gewohnten Uhrzeiten möglich – sprich werktags zwischen 8 und 19 Uhr.

**Ab Montag, 12. September, gelten in folgenden Filialen der Sparkasse Rhein Neckar Nord geänderte Serviceöffnungszeiten:**

Edingen, Friedrichsfeld, Großsachsen, Heddesheim, Ilvesheim, Kunststraße, Ladenburg, Laudenbach, Lützelsachsen, Neckarhausen, Nordstadt, Rheinau-Süd, Schönau, Schriesheim, Seckenheim, Vogelstang, Wallstadt
---

Die Servicezeiten sind für jede der genannten Filialen individuell verschieden und am jeweiligen Bedarf ausgerichtet. Sie sind ab dem 12. September dem Online-Filialfinder, den zugehörigen Google-Einträgen sowie den Aushängen in den entsprechenden Filialen der Sparkasse zu entnehmen. Kundinnen und Kunden ohne Zugang zum Internet können die jeweils geltenden Zeiten per Anruf unter 0621 298-0 erfragen. In nicht aufgeführten Filialen bleibt es bei den gewohnten Zeiten. Das gilt auch für den Service per Telefon, Chat und Sparkassen-App.

**Bildunterschrift:**

Thomas Kowalski, stellvertretender Vorstandsvorsitzender der Sparkasse Rhein Neckar Nord, sieht das umfangreiche Filialnetz weiterhin als wichtigen Bestandteil der örtlichen Infrastruktur.