



Pressemitteilung

Kreissparkasse St. Wendel stellt Zukunftsplan 2020 vor

St. Wendel, im Januar 2020

In ein neues Jahr starten viele von uns mit guten Vorsätzen. Auch die Kreissparkasse St. Wendel hat sich für 2020 einiges vorgenommen und macht sich damit fit für die Zukunft. Der Vorstandsvorsitzende Dirk Hoffmann präsentierte zusammen mit seinem Vorstandskollegen Marc Klein und dem Direktor Privatkunden Michael Massing einen Zukunftsplan, der ab dem 20. Januar umgesetzt wird. Einen zentralen Bestandteil bildet der Ausbau der Beratungskapazitäten in den neu geschaffenen Beratungs-Centern. Damit reagiert die Kreissparkasse auf die gestiegenen Anforderungen an die qualifizierte Finanz-Beratung.

Die Kreissparkasse St. Wendel ist bekannt für ihre im wahrsten Sinne des Wortes ausgezeichnete Beratung. So hat sie 2019 zum dritten Mal in Folge die Auszeichnung zur Besten Bank vor Ort erhalten. Auf diesen Lorbeeren ruht sich die Kreissparkasse allerdings nicht aus. Stattdessen arbeitet sie kontinuierlich daran, ihr Beratungsangebot in der Fläche zu verbessern und den Gegebenheiten der heutigen Zeit anzupassen. Dies hat auch Auswirkungen auf das Standortkonzept der Kreissparkasse St. Wendel.

Neue Beratungs-Center mit angeschlossenen Filialen

So viel vorweg: Auch zukünftig wird die Kreissparkasse St. Wendel mit 15 mitarbeiterbesetzten Standorten im Landkreis St. Wendel präsent sein. „Entgegen dem allgemeinen Trend werden wir keine Geschäftsstellen schließen, sondern die Standorte den Anforderungen der heutigen Zeit entsprechend anpassen“, erklärt Vorstandsvorsitzender Dirk Hoffmann die Hintergründe. Die besonders gut frequentierten Geschäftsstellen werden im Rahmen des neuen Standortkonzeptes zu sogenannten Beratungs-Centern aufgewertet, da die Nachfrage nach qualifizierter Beratung weiter

Seite 2
Pressemitteilung Januar 2020



gestiegen ist: „Beratungsgespräche – wie zum Beispiel bei der Altersvorsorge – werden komplexer und anspruchsvoller. Nicht zuletzt zwingt die schon seit Langem anhaltende Niedrigzinsphase die Menschen, sich intensiver mit ihren Finanzen zu befassen. Dies bestätigt auch das jüngst veröffentlichte Vermögensbarometer der Sparkassen-Finanzgruppe. Deshalb werden wir in unseren neuen Beratungs-Centern Freisen, Marpingen, Oberthal-Namborn, Otzenhausen, St. Wendel, Tholey und Türkismühle das Service- und Beratungsangebot ausweiten und mit mehr hochqualifizierten Beraterinnen und Beratern vor Ort sein“, berichtet der Direktor Privatkunden Michael Massing.

Die Teams der Beratungs-Center werden zusätzlich die ihnen jeweils angeschlossenen Filialen mit betreuen. Dies ist möglich, da die Kreissparkasse die Servicezeiten in den Centern und Filialen an das veränderte Kundenverhalten je nach Standort anpassen wird. „Viele Serviceanfragen rund um das Thema Finanzen erledigen unsere Kunden heute selbst über unsere digitalen Wege. Daher kommen sie immer seltener in die Filialen. Und an dieses Kundenverhalten passen wir unsere Standorte an“, ergänzt Dirk Hoffmann.

Die Direkt-Filiale- Telefonisch erledigen, Wege sparen

Um auch weniger mobilen Kunden den Zugang zu Bankdienstleistungen bequem und zeitlich flexibel zu ermöglichen, wurde das bisherige Kunden-Service-Center der Sparkasse zu einer Direkt-Filiale ausgebaut. Dort können Kunden jeweils von Montag bis Freitag zwischen 8 und 20 Uhr telefonisch, per Text-Chat oder E-Mail von einem Bankberater betreut werden – und das ohne vorherige Terminabsprache. Auch der Abschluss von Verträgen wird über diesen Weg künftig möglich sein. Somit wurde das Beratungsangebot um eine vollwertige Filiale am Telefon ausgebaut.



Das Digitale Beratungs-Center- überall gut beraten

Zusätzlich wurde mit dem Digitalen Beratungs-Center eine ganz neue Einheit für die Kundenbetreuung auf elektronischen Wegen geschaffen, mit dem die Vorteile einer persönlichen Beratung von Angesicht zu Angesicht mit denen des Internets kombiniert werden. Wer also keine Möglichkeit hat, für ein Gespräch zur Filiale zu fahren oder sich schlicht und ergreifend den Weg sparen will, kann sich ab dem 20. Januar 2020 auch per Videoberatung betreuen lassen. Dabei erhält der Kunde denselben Leistungsumfang, wie vor Ort in einem der 15 Standorte, von der Girokonto-Eröffnung über die Altersvorsorge bis hin zu Anlageprodukten. „Gerade den Menschen, die beruflich stark eingespannt sind oder nicht mehr in der Region wohnen, bieten wir mit unserem Digitalen Beratungs-Center ein verbessertes und umfassendes Angebot“, sagt Direktor Privatkundenmarkt Michael Massing.

Damit das Beratungsgespräch auch auf diesem Weg durch Grafiken, Beispielrechnungen oder Unterlagen visuell unterstützt werden kann, erfolgt die Video-Beratung telefonisch, während die Kunden an ihrem PC, Tablet oder Smartphone den Bildschirm ihres Beraters sehen können. So lässt sich ganz einfach der Beratungs- und Bearbeitungsverlauf nachvollziehen. „Die Kunden, die diese Form der Beratung wünschen, können so ganz flexibel beraten werden“, erklärt Vorstandsmitglied Marc Klein.

Umfangreiche Beratungszeiten

Die Möglichkeit, individuelle Beratungstermine zu vereinbaren, bleibt in allen Einheiten weiterhin so flexibel, wie es die Kunden von ihrer Kreissparkasse gewohnt sind. So sind die Beraterinnen und Berater weiterhin von Montag bis Freitag in der Zeit von 8 bis 20 Uhr für ein Beratungsgespräch verfügbar. Und das dort, wo der Kunde seine Beratung in Anspruch nehmen möchte- egal ob im Beratungs-Center, in einer der angegliederten Filialen oder zu Hause.



Private Banking- Mehr als Vermögensberatung

Das neue Private Banking der Kreissparkasse rundet das Beratungs-Portfolio ab. Hierbei handelt es sich um ein Angebot an besonders vermögende Kunden, das über ein normales Vermögensmanagement hinausgeht. Neben der Vermögensoptimierung, der Altersvorsorge und der Absicherung von Lebensrisiken kümmern sich die hochqualifizierten Berater des Private Banking auch um das Immobilien- und Generationenmanagement ihrer Kunden.

„Gerade bei diesen hochpersönlichen Themen ist Vertrauen die Basis für eine erfolgreiche und langfristige Beziehung. Aus diesem Grund baut die Kreissparkasse St. Wendel die Beratung ihrer vermögenden Kunden weiter aus. Private Banking bedeutet für uns, die Wünsche und Ziele unserer Kunden zu verstehen und richtig umzusetzen. Eine vertrauensvolle Partnerschaft und eine ganzheitliche Beratung sind die Basis dieses neuen Angebotes“, erklärt Michael Massing. Insgesamt fünf Mitarbeiter kümmern sich um die Anliegen der Kunden des Private Banking.

Mit unserer Beratung zur besten Finanzierung am Markt

Der Ansatz der ganzheitlichen Betreuung ist für die Kreissparkasse kein Neuland, sondern unter anderem im Immobilienbereich schon lange gelebte Praxis. Auf ihrer Reise zur Wunschimmobilie werden die Kunden umfassend begleitet, von der Suche nach dem richtigen Objekt bis zum Einzug. Viele Menschen recherchieren heutzutage allerdings online auf Vergleichsportalen nach den besten Finanzierungs-Angeboten. Das kostet Zeit und ohne Fachwissen den Durchblick zu behalten ist oft schwer.

„Genau an diesem Punkt setzen wir an. Wir wollen mit unserer Beratungsqualität Klarheit schaffen. Gemeinsam mit unseren Kunden vergleichen wir unter über 180 Banken, um die für unseren Kunden passgenaue Lösung zu finden.“

Seite 5
Pressemitteilung Januar 2020

Selbst wenn die Finanzierung am Ende außerhalb unseres Produkt-Portfolios stattfindet, bleibt uns ein zufriedener Kunde erhalten, dem wir weiterhin als Ansprechpartner zur Verfügung stehen“, erklärt Michael Massing das innovative Konzept.

„In der heutigen Zeit verändern sich viele Gewohnheiten und Anforderungen mit einer rasanten Geschwindigkeit – auch im Finanzwesen. Mit unserem Zukunftsplan stellen wir wichtige Weichen, damit wir unseren Kunden auch weiterhin die Services und Produkte anbieten können, die sie sich heute und zukünftig wünschen,“ erklärt Dirk Hoffmann abschließend.

Für weitere Informationen oder Fragen:
Andrea Eckert
Abteilungsleiterin Kommunikation
Telefon: +49 6851 15-423
andrea.eckert@kskwnd.de





Seite 6
Pressemitteilung Januar 2020

Die neue Filial-Struktur in der Übersicht:

Beratungs-Center	Service-Zeiten					Angeschlossene Filialen
	Tage	Beratungs-Center	Filialen			
Freisen	Mo	9-12	14-16	-	-	Oberkirchen
	Di	9-12	-	-	14-18	
	Mi	9-12	-	-	-	
	Do	-	14-18	9-12	-	
	Fr	9-12	14-16	-	-	
Marpingen	Mo	9-12	14-16	-	-	-
	Di	9-12	-	-	-	
	Mi	9-12	-	-	-	
	Do	-	14-18	-	-	
	Fr	9-12	14-16	-	-	
Oberthal-Namborn	Mo	9-12	14-16	-	-	Bliesen
	Di	9-12	-	-	14-18	
	Mi	9-12	-	-	-	Namborn
	Do	-	14-18	9-12	-	
	Fr	9-12	14-16	-	-	
Otzenhausen	Mo	9-12	14-16	-	-	Primstal
	Di	9-12	-	-	14-18	
	Mi	9-12	-	-	-	
	Do	-	14-18	9-12	-	
	Fr	9-12	14-16	-	-	
St. Wendel			Mo	8-18		Globus
			Di	8-18		
			Mi	8-18		
			Do	8-18		
			Fr	8-18		
			Sa	8-14		
	Mo	9-16	Mo	-	-	Niederkirchen
	Di	9-16	Di	-	14-18	
	Mi	9-16	Mi	-	-	
	Do	9-18	Do	9-12	-	
Fr	9-16	Fr	-	-		
Tholey	Mo	9-12	14-16	-	-	Hasborn
	Di	9-12	-	-	14-18	
	Mi	9-12	-	-	-	Theley
	Do	-	14-18	9-12	-	
	Fr	9-12	14-16	-	-	
Türkismühle	Mo	9-12	14-16	-	-	-
	Di	9-12	-	-	-	
	Mi	9-12	-	-	-	
	Do	-	14-18	-	-	
	Fr	9-12	14-16	-	-	