

Die Kreissparkasse St. Wendel ist für ihre Kunden da – natürlich auch in der Corona-Krise

Aufgrund der aktuellen Situation sind viele Menschen verunsichert. Viele machen sich Gedanken über die Bargeldversorgung oder ob sie weiterhin beraten werden können. Die Kreissparkasse ist trotz Einschränkungen weiterhin für ihre Kunden da. In einem gemeinsamen Gespräch informiert der Vorstand über die aktuelle Entwicklung.

Wie geht die Kreissparkasse St. Wendel mit der aktuellen Lage um?

Hoffmann: Wir haben bereits vor Wochen einen Krisenstab einberufen und frühzeitig verschiedene Maßnahmen ergriffen, um das Infektionsrisiko zu minimieren und den Geschäftsbetrieb sicherzustellen. Teams mit geschäftskritischen Funktionen wurden räumlich aufgeteilt, zahlreiche Mitarbeiter wurden mit mobilen Zugängen ausgestattet, um dort, wo möglich auch von zu Hause aus arbeiten zu können. Wo dies nicht möglich war, wurden Schichtpläne umgesetzt, um die Abstandsregelungen einhalten zu können. Darüber hinaus wurden alle unsere Standorte mit mobilen Glasschaltern ausgestattet. Wir tun alles, um unsere Kunden und Mitarbeiter bestmöglich zu schützen und ich bewundere unsere Mitarbeiter, die tagtäglich in der vordersten Reihe in den Filialen einen guten Job machen.

Viele Institute haben ihre Filialen ganz oder teilweise geschlossen. Wie sehen Ihre Pläne diesbezüglich aus?

Hoffmann: Wir haben uns dazu entschlossen, unser Filialnetz offen zu halten. Wir wollen in dieser schwierigen Phase für unsere Kunden da sein und deren Wege nicht noch unnötig verlängern. Gleichzeitig hoffen wir, dass wir durch eine möglichst breite Verteilung des Kundenaufkommens längere Warteschlangen vermeiden können.

Klein: Wir möchten in diesen schwierigen Zeiten dazu beitra-

gen, den Menschen Sicherheit zu vermitteln. Gänzlich ausgeschlossen werden können einzelne Filialschließungen in der aktuellen Lage allerdings nicht. Kurzfristige Änderungen der Öffnungszeiten der einzelnen Standorte aufgrund personeller Engpässe veröffentlicht die Kreissparkasse St. Wendel unter www.kskwnd.de/corona und über die gängigen Medien.

Spüren Sie einen Rückgang der Filialbesuche?

Hoffmann: Ja, den spüren wir. Viele Kunden nutzen bereits die digitalen Zugangswege und auch viele der Anliegen, die aktuell noch in den Geschäftsstellen aufschlagen, könnten tatsächlich auch von zu Hause aus geregelt werden.

Was sollten Kunden in diesem Zusammenhang beachten?

Hoffmann: Die Gesundheit unserer Kunden und unserer Mitarbeiter liegt uns am Herzen. Deshalb appellieren wir an unsere Kunden, sich erst auf unserer Homepage oder über die Direkt-Filiale zu erkundigen, ob der Weg zur Sparkasse tatsächlich notwendig ist. Dank der Umstrukturierungen zu Jahresbeginn können die Kunden der Sparkasse viele ihrer Anliegen auch telefonisch oder per Mail erledigen. Komplexere Beratungen können im Digitalen Beratungs-Center per Videoberatung stattfinden. Bei Anzeichen einer Erkrankung oder persönlichem Kontakt zu Erkrankten sollte der Besuch unbedingt verschoben werden oder auf medialem Wege erfolgen.



Dirk Hoffmann und Marc Klein.

Foto: Kreissparkasse St. Wendel

Corona gilt auch als Digitaler Beschleuniger. Sehen Sie hier Veränderungen im Nutzungsverhalten?

Klein: Ja, ganz klar. Insbesondere im Hinblick auf das kontaktlose Bezahlen. Die deutsche Kreditwirtschaft hat hier weitere Erleichterungen in Aussicht gestellt, da die Menschen derzeit äußerst ungern ihre PIN auf einer Tastatur eingeben wollen. Die Online-Banking-Nutzung wollen wir gerade jetzt weiter fördern. Wir arbeiten ganz aktuell an vereinfachten Zugangsverfahren. Ziel ist es, dass die Kunden sich demnächst sicher von zu Hause aus registrieren können.

Viele Privatkunden sind aufgrund von Kurzarbeit wirtschaftlich massiv betroffen. Wie unterstützen Sie diese?

Hoffmann: Viele Kunden suchen zum Teil schon vorsorglich das Gespräch, um ihren Handlungsspielraum abzustimmen. Hier bieten wir ebenfalls unsere Unterstützung an und ermöglichen Kunden, die unmittelbar von der Corona-Krise betroffen sind, die Aussetzung von Zins- und Tilgungsleistungen. Die ausgesetzten Zahlungen müssen danach nicht auf einen Schlag zurückgezahlt werden, sondern werden an die ursprünglich vereinbarte Kreditlaufzeit angehängt. Damit betroffene Kunden in Zeiten des

Abstandsgebots dazu nicht in die Sparkassenfilialen kommen müssen, bieten wir einen einfachen Online-Weg über die Internet-Filiale hierfür an. So kann die Zins- und Tilgungsaussetzung schnell und unbürokratisch umgesetzt werden. Bei Fragen können die Berater über unsere Direkt-Filiale auch telefonisch kontaktiert werden.

Die aktuellen Auflagen stellen viele Unternehmen vor existenzielle Herausforderungen. Wie können Sparkassen schnell helfen?

Klein: Wir sind schon frühzeitig auf unsere gewerblichen Kunden zugegangen, um ihnen in dieser schwierigen Zeit unsere Unterstützung anzubieten. Zahlreiche Kunden haben zwischenzeitlich von diesem Hilfsangebot Gebrauch gemacht und sich bei uns gemeldet. Generell stellen wir einen immensen Beratungsbedarf der Unternehmen und Selbständigen im Zuge der Corona-Krise fest. Dabei geht es nicht nur um die benannten KfW-Hilfskredite, sondern auch um den Umgang mit bestehenden Krediten oder um die Möglichkeiten zur Inanspruchnahme alternativer Förderprogramme. Nicht für jeden Kunden sind die KfW-Hilfskredite letztlich das Mittel der Wahl.

Hoffmann: Wir bringen mithilfe der Online-Gutschein-Plattform „gemeinsamdadurch“ hilfsbereite Menschen in der Region mit ihren Lieblingsläden und -unternehmen zusammen, die wegen der Corona-Krise Schwierigkeiten



haben, ihr Geschäft zu betreiben. Über die Plattform <https://helfen.gemeinsamdadurch.com> können Verbraucher Gutscheine erwerben, die sie einlösen können, wenn die Wirtschaft wieder normal läuft. Den Abstand zwischen Kunden und Unternehmen, zu dem Corona uns alle derzeit zwingt, überbrücken wir mit der Gutschein-Plattform. So kommen wir gemeinsam da durch.

Gibt es noch etwas, was Ihnen besonders am Herzen liegt?

Hoffmann: Ja, wir möchten allen sagen „Die Sparkasse ist gerade in dieser schwierigen Zeit für Sie da!“. Wir arbeiten gemeinsam daran, die wirtschaftlichen Folgen der Corona-Pandemie für unsere Kunden so gering wie möglich zu halten. Wir danken unseren Mitarbeitern, die sich unter erschwerten Bedingungen für dieses Ziel einsetzen, aber auch allen Kundinnen und Kunden, die in dieser außergewöhnlichen Situation großes Verständnis für auftretende Einschränkungen zeigen. Wir wünschen Ihnen alles Gute in dieser herausfordernden Zeit. Bleiben Sie gesund oder werden Sie es ganz schnell wieder!



Gemeinsam da durch.

Die Corona-Pandemie stellt unsere Welt auf den Kopf. Damit wir alle gesund bleiben, müssen wir nun vieles von zu Hause aus organisieren. Das fällt nicht immer leicht, ist aber für viele Menschen lebenswichtig.

Wir gehen mit Ihnen diesen Weg gemeinsam.

Wir sind für Sie da und auf vielen Wegen erreichbar: online, per App, per E-Mail, am Telefon oder im Video-Chat. Viele Ihrer Anliegen lassen sich so bequem und sicher von zu Hause aus erledigen. Welche? Das erfahren Sie auf kskwnd.de oder unter Tel. 06851 15-380.

Wir helfen Ihnen, die wirtschaftlichen Folgen dieser Krise zu bewältigen.

Wir unterstützen Sie mit Zins- und Tilgungsaussetzungen und bringen die umfangreichen Fördermittel dahin, wo sie am dringendsten gebraucht werden – zu Ihnen, liebe Kunden - Ihrem Unternehmen, Ihrem Laden, Ihrem Lokal oder oder...

Eines können wir Ihnen versprechen: Wir tun alles dafür, dass wir alle gemeinsam so gut wie möglich durch diese schwierige Zeit kommen.

Bleiben Sie gesund!
Ihr Team der Kreissparkasse St. Wendel

 Kreissparkasse
St. Wendel