

# Sparkasse beschreitet neue digitale Wege

Geldinstitut hat am Standort Losheim eine ganz neue Abteilung zum Schwerpunkt „Medialer Vertrieb“ etabliert.

VON CHRISTIAN BECKINGER

**LOSHEIM** Die Sparkasse Merzig-Wadern macht sich fit für die digitale Zukunft im Bankwesen: In ihrer Zweigstelle in Losheim hat die Sparkasse jetzt die neue Abteilung „Medialer Vertrieb“ etabliert, in das auch das Telefon-Servicecenter des Geldinstituts integriert ist.

Künftig kümmern sich dort 13 Mitarbeiter darum, dass Sparkassen-Kunden zur Erledigung ihrer Bankgeschäfte nicht mehr unbedingt eine Zweigstelle aufsuchen müssen, sondern diese auch bequem von zuhause oder in der ganzen Welt erledigen können – übers Telefon, per Chat, via Online-Banking oder entsprechende Smartphone-Programme (Apps). Unter der Leitung von Michael Gleissner sollen den Sparkassen-Kunden nun auch die virtuellen und digitalen Wege zu „ihrer“ Bank offen stehen – und das ohne Serviceeinbußen, wie die Verantwortlichen beim offiziellen Start der neuen Abteilung in den Räumen der Losheimer Sparkasse betonten.

Aus Sicht von Frank Jakobs, dem Vorstandsvorsitzenden der Sparkasse, ist die neue Abteilung eine zwangsläufige Reaktion auf ein immer stärker sich veränderndes Kundenverhalten: „Wenn auch die Filialen und Finanzcenter nach wie vor zu den Hauptvertriebswegen unserer Sparkasse zählen, so spielen digitale Lösungen eine immer wichtigere Rolle.“ Jakobs nannte auch Zahlen, die diese Aussage untermauern: So werde das Online-Banking mittlerweile von über der Hälfte der Privatkunden genutzt, bei Firmen- und Geschäftskunden liege die Nutzerquote sogar bei über 70 Prozent. „Insgesamt zählt die Sparkasse über 26 000 Teilnehmer“, sagte der Vorstandschef. Gut eine halbe Million Mal meldeten sich diese Kunden jeden Monat beim Online-Banking an.



Vertreter von Sparkasse und Kommunalpolitik nehmen in Losheim die neuen digitalen Vertriebswege, die dort betreut werden, in Augenschein. FOTO: ROLF RUPPENTHAL

Und auch die diversen Sparkassen-Apps (siehe Infokasten) fänden immer weitere Verbreitung, mittlerweile gebe es fast 7000 Nutzer. Weil viele Kunden daneben auch weiterhin den persönlichen Kontakt zu einem Ansprechpartner schätzten, sei auch das Telefon-Servicecenter gut ausgelastet, durchschnittlich rund 10 000 Kunden-Anfragen würden dort pro Monat bearbeitet. Bislang waren die Mitarbeiter des Servicecenters im Haupthaus des Geldinstituts in Merzig angesiedelt. Doch im Zuge des Neuaufbaus der Abteilung „Medialer Vertrieb“ habe man sich entschieden, auch die telefonische Auftragsbearbeitung dort anzusiedeln. Und dafür hätten sich in der Losheimer Sparkassen-Niederlassung gute räumliche Bedingun-

gen vorgefunden, sagte Jakobs. Die Räume im Dachgeschoss, in denen die neue Abteilung nun angesiedelt ist, wurden in den vergangenen vier Monaten für etwa 35 000 Euro noch umgebaut, insbesondere in punkto Beleuchtung und Akustik. Frank Jakobs: „Insgesamt arbeiten in diesem Gebäude nun über 25 Mitarbeiter, damit ist Losheim nach Merzig der zweitgrößte Vertriebs-Standort unserer Sparkasse.“

Auch Wolfgang Fritz, Stellvertreter von Frank Jakobs im Sparkassenvorstand, betonte die große Bedeutung der neuen Abteilung für die Sparkasse: „Die Art und Weise der Kundenkontakte ändert sich aktuell gravierend.“ Es gebe Kunden, die ihre finanziellen Angelegenheiten persönlich mit einem Berater bespre-

chen möchten. Andere indes erledigen ihre Bankgeschäfte lieber online von zu Hause oder per Smartphone oder greifen schnell zum Telefonhörer. Die Sparkasse müsse bestrebt sein, all diesen Kundenbedürfnissen gerecht zu werden – ohne ihre regionale Verwurzelung aufzugeben, betonte Fritz: „Auch in Zukunft wollen Kunden über verschiedenste Kanäle ihre Bankgeschäfte tätigen und mit ihrer Sparkasse kommunizieren, ohne dabei jedoch die Filiale vor Ort missen zu wollen.“ Der Kontakt zu persönlichen Beratern bleibe für Kunden nach wie vor wichtig.

In ähnlicher Weise äußerte sich Landrätin Daniela Schlegel-Friedrich in ihrer Funktion als Vorsitzende des Sparkassen-Verwaltungsrates: „Der digitale Vertrieb ist ein

zusätzlicher Kanal für die Sparkasse. Es zeichnet uns aus, dass wir den Kundenkontakt nicht zurückfahren, sondern intensivieren wollen.“ Die Sparkasse Merzig-Wadern werde ihre regionale Identität auch weiterhin wahren. Schlegel-Friedrich nannte es ein „schönes Ergebnis der Digitalisierung“, dass solche Abteilungen jetzt auch dezentral eingerichtet werden könnten und nicht mehr zwangsläufig an den Hauptsitz eines Unternehmens gebunden seien – „davon kann insbesondere der ländliche Raum profitieren“. Das bestätigte der Losheimer Bürgermeister Lothar Christ: „Es freut einen Bürgermeister immer, wenn mehr Arbeitsplätze in seiner Kommune entstehen.“ Losheim bestätigte mit der Ansiedlung der neuen

## AUF EINEN BLICK

### Wichtige digitale Bank-Anwendungen

**Kwitt:** Diese App ermöglicht es, Geld schnell, sicher und einfach von einem Smartphone zu einem anderen zu überweisen. Es wird nur die Handynummer des Empfängers benötigt.

**Fotoüberweisung:** Mit der Fotoüberweisung kann man Rechnungen und Überweisungsträger einfach mit dem Smartphone abfotografieren. Die zahlungsrelevanten Daten werden automatisch erkannt und direkt in ein digitales Überweisungsformular übertragen.

**Paydirekt:** Diese Funktion ermöglicht es, Einkäufe im Online-Handel sicher und direkt über das eigene Sparkassen-Girokonto zu bezahlen.

**Blue Code:** Dieses Bezahlverfahren, das mittels einer Smartphone-App funktioniert, bietet die Möglichkeit, mit dem Smartphone im Handel mobil zu bezahlen.

Abteilung seine Stellung als Dienstleistungszentrum in der Hochwaldregion – „hierzu leistet die Sparkasse einen wichtigen Beitrag“.

Der Leiter der neuen Abteilung, Michael Gleissner, betonte: „Es gibt aktuell drei Megatrends bei den Kunden: Schnelligkeit, Bequemlichkeit und Individualität.“ Diese Punkte versuche die Sparkasse aufzugreifen: „Wir verbinden Persönlichkeit und Technik in Kommunikation und Leistung, wann, wo und wie der Kunde uns braucht.“ Dabei sei besonders hervorzuheben, dass die Sparkasse für ihr Telefon-Servicecenter nicht auf externe Anbieter zurückgreife, sondern dies ausschließlich mit fachlich gut ausgebildeten eigenen Mitarbeitern bestückt habe.