

Pressemitteilung der Förde Sparkasse

Förde Sparkasse macht Filialnetz fit für die Zukunft

Kiel, 13. Juni 2022

Die Ansprüche der Kundinnen und Kunden an eine Bankfiliale ändern sich: Serviceleistungen werden immer weniger nachgefragt, während spezielles Finanz-Know-How möglichst flächendeckend vorgehalten werden muss. Mit der Neuausrichtung ihres Filialkonzepts reagiert die Förde Sparkasse auf diese veränderten Anforderungen. So steht in Hohn und Holtenau der Baubeginn für zwei hochmoderne Beratungsfilialen mit LiveService kurz bevor.

Die Corona-Pandemie hat einen deutlichen Digitalisierungsschub mit sich gebracht: Um persönliche Kontakte zu reduzieren, sind viele Menschen auf digitale Services oder telefonische Beratung umgestiegen. Der seit Jahren zu beobachtende Nachfragerückgang nach einfachen Bankdienstleistungen in der Filiale vor Ort hat sich während der Pandemie noch einmal verstärkt. Heute haben Kundinnen und Kunden andere Ansprüche: Sie wollen möglichst einfach über den Kanal ihrer Wahl Bankgeschäfte selbst erledigen, gleichzeitig aber bei komplexeren Finanzthemen, wie beispielsweise einer Immobilienfinanzierung kurze Wege für eine persönliche Beratung haben. Darauf reagiert die Förde Sparkasse mit einer Neuausrichtung ihrer Filialstruktur.

Nach dem Vorbild in Selent stehen in Hohn und Kiel-Holtenau die Bauarbeiten für zwei weitere hybride Filialen kurz bevor. Hier können sich Kundinnen und Kunden über den digitalen LiveService künftig persönlich beraten lassen. „Besonders kleinere Filialen können oft nicht mehr wirtschaftlich sinnvoll betrieben werden“, so der stellvertretende Vorstandsvorsitzende der Förde Sparkasse Peter Moll. „Eine Schließung ist aber nicht zwangsläufig die richtige Strategie, deshalb gehen wir andere Wege.“ In Selent hatte die Förde Sparkasse im Sommer letzten Jahres ihre erste Beratungsfiliale mit LiveService eingeweiht. Der SB-Bereich wurde modernisiert und es wurde eine hochmoderne Videosteile eingerichtet, über die Kundinnen und Kunden direkten Kontakt mit einer Beraterin bzw. einem Berater aufnehmen können.

„Viele Bankdienstleistungen können so zu deutlich ausgedehnten Servicezeiten durchgeführt werden – das wird in Selent sehr gut angenommen“, so Moll. Deshalb rüstet die Förde Sparkasse jetzt weitere Kleinfilialen um. In Hohn und Holtenau beginnen die Bauarbeiten in wenigen Tagen. In Holtenau entsteht die neue Filiale, die die Förde Sparkasse von der coop eG anmietet, nur wenige Meter entfernt von der bisherigen auf dem REWE-Parkplatz in der Richthofenstraße. Die umfangreichen Investitionen bedeuten ein klares Bekenntnis der Förde Sparkasse zu den beiden Standorten. Die Neueröffnung der zwei Filialen ist für den Herbst geplant.

„Diese Schritte sind natürlich nicht isoliert zu betrachten“, verrät Moll. So schreitet auch die Weiterentwicklung der digitalen Kanäle in der Sparkassen-Finanzgruppe voran. Die mehrfach ausgezeichnete S-App hat erst vor kurzem eine Modernisierung erhalten und soll nun stärker mit der Internet-Filiale zu einem geräteunabhängigen, digitalen Finanzcockpit ausgebaut werden. Chatbot Linda, der TÜV-zertifizierte Kundendirektservice oder Kanäle wie WhatsApp sind weitere Beispiele für moderne Beratungswege.

Zudem werden zum 01.07. die Filialen in Eckernförde-Süd und in Ellerbek zu SB-Filialen umgewandelt. Alle Kundinnen und Kunden behalten ihre bekannten Beraterinnen und Berater, die in das Finanzzentrum-Eckernförde bzw. in die Filialen in Dietrichsdorf und Gaarden wechseln. „In beiden Fällen ist die nächstgelegene Filiale nicht weiter als 10 Minuten entfernt“, betont Moll. „Zudem stehen dort mehr Spezialisten-Know-How und deutlich umfangreichere Servicezeiten zur Verfügung.“

Für weitere Informationen oder Fragen:

André Santen, Telefon 0431 592 1060, andre.santen@foerde-sparkasse.de oder
Stefan Grote, Telefon 0431 592 1112, stefan.grote@foerde-sparkasse.de