

# Pressemitteilung

1/2020

Plauen, den 16. Januar 2020

## **Sparkasse Vogtland folgt neuen Anforderungen**

### **Vorstand stellt neue Servicestrategie vor**

Die Sparkasse Vogtland ist sich ihrer regionalen Aufgabe bewusst. Die Versorgung der Bevölkerung mit geldwirtschaftlichen Leistungen und die Befriedigung des Kreditbedarfs insbesondere für den regionalen Mittelstand gehören dabei zu den Kernaufgaben.

Die anhaltende Niedrigzinsphase, der deutlich spürbare demographische Wandel sowie die digitale Weiterentwicklung in der Bankenwelt zwingen die Sparkasse Vogtland zum Umdenken, um auch weiterhin dem Öffentlichen Auftrag einer Sparkasse gerecht werden zu können. Dabei wurden Kundenbedürfnisse betrachtet, neue Trends aufgenommen und regulatorische Anforderungen einbezogen.

Als eine wesentliche Maßnahme wird die flächendeckende Trennung zwischen Service- und Beraterbank gesehen. Die maximale Kundenorientierung steht dabei weiterhin im Vordergrund. Unsere qualifizierten Berater stehen den Kunden Montag bis Freitag von 08:00 bis 18:00 Uhr und Samstag von 08:00 – 12:00 Uhr für Beratungstermine in den Kompetenzcentern und Filialen zur Verfügung. Für die Kunden, die räumlich unabhängig beraten werden möchten, bietet die Sparkasse Vogtland die innovative Online-Beratungs-Filiale „easy@home“ an.

„Beratungsqualität ist uns sehr wichtig. Im vergangenen Jahr wurden wir sechs Mal Testsieger und erreichten einmal den 2. Platz – und das zum wiederholtem Male.“, freut sich Marko Mühlbauer, Vorsitzender des Vorstandes der Sparkasse Vogtland, über die herausragenden Ergebnisse in den Bankentests. „Daran wollen wir festhalten.“

Analog der verschiedenen Beratungsmöglichkeiten bietet die Sparkasse ihren Kunden und potenziellen Neukunden die Abwicklung von Servicetätigkeiten multikanal an. Mit 15.000 Besuchen pro Tag in der Internet-Filiale ist diese führend in der Bearbeitung

von Serviceangelegenheiten und wird natürlich von der Sparkassen-App – Deutschlands meistgenutzte Banking-App – unterstützt. Die Direkt-Filiale wird derzeit von ca. 1.000 Kunden pro Tag kontaktiert. Die qualifizierten Serviceberater erledigen per Telefon alle Service- und Terminanfragen – montags bis freitags von 08:00 bis 18:00 Uhr. So können die Kunden bequem von zu Hause aus oder unterwegs über die Telefonnummer 03741 123-7777 agieren.

Die Trennung zwischen Service- und Beraterbank vollzieht die Sparkasse Vogtland zum 01.04.2020. Ab diesem Zeitpunkt ist die Sparkasse mit 4 Kompetenzcentern, 12 Filialen, 11 Service-Standorten, 11 SB-Standorten sowie 15 Haltestellen der Mobilien Filiale für ihre Kunden vor Ort. Die Kunden werden über Aushänge in den Standorten über die jeweils geänderten Servicezeiten informiert.

„Mit insgesamt 53 Kontaktstellen, der flexiblen Online-Beratung „easy@home“, der Direkt-Filiale sowie der Internet-Filiale steht dem Kunden der Sparkasse Vogtland ein großes Angebot an Kontaktmöglichkeiten zur Verfügung“, fasst Martina Birner, Mitglied des Vorstandes der Sparkasse Vogtland zusammen.

Die Bargeldversorgung gewährleisten insgesamt 62 Geldautomaten, die alle modern und leistungsfähig sind.

„Diese und auch bereits umgesetzte Maßnahmen, wie z. B. die Erhöhung der Verfügungslimits an den Geldautomaten, wurden im vergangenen Jahr sorgfältig analysiert und erarbeitet“, erklärt Marko Mühlbauer. „Uns ist es wichtig, für die Standorte gute Lösungen anzubieten.“

Die Sparkasse Vogtland wird weiterhin auf die Multikanalstrategie setzen und verschiedene Kanäle entsprechend dem Nutzungsverhalten der Kunden anbieten.



Bildquelle: Sparkasse