

15. Oktober 2020

Im 180. Jahr ihres Bestehens stellt die Erzgebirgssparkasse wichtige Weichen für die Zukunft. Stark verändertem Kundenverhalten und der neuen Normalität von Niedrig- und Negativzinsen begegnet die Sparkasse mit einem modernen Filialkonzept sowie einer besonderen Innovation „Made in Sachsen“. Die persönliche Serviceverfügbarkeit erhöht sich um 27%. Die Bargeldversorgung bleibt trotz deutlich sinkender Relevanz flächendeckend gesichert.

Veränderte Rahmenbedingungen – Erzgebirgssparkasse stellt sich Herausforderung

Seit 180 Jahren gibt es Sparkassen im Erzgebirge – und seit 180 Jahren befinden sich diese Sparkassen in einem steten Wandel. Oft waren es externe Rahmenbedingungen, die sich geändert haben und Einfluss auf die Struktur der Sparkasse nahmen – so wie heute:

- Unsere Kunden nutzen verstärkt telefonische (+18% gegenüber Vorjahr) und vor allem digitale Serviceleistungen (ca. 50% der Girokunden nutzen bereits Online-Banking). Das ist einfacher, kostengünstiger und spart Zeit. Corona hat diese Entwicklung noch beschleunigt. Die Anzahl der Filialbesuche geht entsprechend zurück. Diese Entwicklung ist nicht überraschend und im gesamten Handels- und Dienstleistungsgewerbe zu spüren.
- Unsere Kunden zahlen verstärkt mit Karte – kontaktlos bzw. mit dem Smartphone (+440.000 Transaktionen bzw. +16% gegenüber Vorjahr). Bargeld verliert weiter an Bedeutung, was sich an stark sinkenden Transaktionszahlen unserer Geldautomaten bemerkbar macht (-200.000 Transaktionen bzw. -3,6% von 2019 zu 2018).
- Der demographische Wandel sorgt für eine Erhöhung des Durchschnittsalters auf 49,1 Jahre, (+1 Jahr seit 2013) sowie einem steten Einwohnerrückgang (durchschnittlich mehr als 3.000 Einwohner bzw. -1% pro Jahr). Damit ändern sich Anzahl und Bedürfnisse der Sparkassenkunden.
- Politisch gewollte Minuszinsen über alle Laufzeiten sorgen weiterhin für massiven Druck auf die Ertragslage von Banken und Sparkassen. Der Zins als Preis für das Geld hat seine Lenkungsfunction verloren. Diese Entwicklung gefährdet nicht nur die wirtschaftliche Stabilität der Sparkasse, sondern vor allem auch die Altersvorsorge unserer Kunden, denn Geldanlage auf Giro- und Sparkonten bedeutet heute reale Geldentwertung.

„Die Erzgebirgssparkasse kann sich aus einer wirtschaftlich stabilen Situation diesen Herausforderungen stellen“, betont der Vorstandsvorsitzende Roland Manz. „Damit dies so bleibt, müssen die **notwendigen Veränderungen aber rechtzeitig erfolgen**. Denn die Erzgebirgssparkasse steht in Verantwortung für die Menschen und die Wirtschaft in ihrem gesamten Geschäftsgebiet“, führt er weiter aus. „Wir wollen nicht einfach nur Kosten senken, sondern sicherstellen, dass **Qualität und Leistungsumfang gewahrt bleiben** – unter Berücksichtigung neuer digitaler Möglichkeiten.“

Vorstand und Verwaltungsrat haben deshalb am 14.10.2020 ein neues und modernes Filialstandort- und Servicekonzept beschlossen.

Innovation der Erzgebirgssparkasse vereint persönlichen Service mit digitalem Komfort

Mit „DiPPS – dem DialogPunktPlus der Sparkasse“ ist es künftig an **19 ausgewählten Standorten** möglich, persönlichen Service mittels Videogespräch zu nutzen. Dabei handelt es sich bei „DiPPS“ um ein technisches Gerät in Form einer Stele, welches wir gemeinsam mit vorwiegend sächsischen Partnern entwickelt haben. „DiPPS“ verfügt über einen großen 42“-Touch-Bildschirm, über den Kunden mittels Fingerdruck ganz einfach eine Video-Direktschaltung in unser S-ServiceCenter aufbauen können. Auf der anderen Seite des Bildschirms – vergleichbar mit der anderen Seite des Bankschalters – erwarten den Kunden **live** Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unseres S-ServiceCenters. Sie können für den Kunden Serviceleistungen, welche bislang auch mitarbeiterbedient in der Filiale möglich waren, erledigen (z.B. Auskünfte, Überweisungen, Daueraufträge, Adressänderungen, Vordruckbestellungen, Terminvereinbarungen u.v.m.). Beispielsweise hat das Gerät auch einen Scanner zum Einlesen von Belegen und Unterlagen. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im S-ServiceCenter sind alle Sparkassenkaufleute mit vielen Jahren Berufserfahrung und darüber hinaus waschechte Erzgebirger.

Große Vorteile bestehen darin, dass diese Lösung zum einen **coronasicher** ist, zum anderen dass die **Serviceverfügbarkeit deutlich erweitert** wird. Denn „DiPPS“ ermöglicht den Servicezugang durchgängig von **Montag bis Freitag jeweils 08:00 – 20:00 Uhr**.

Die Diskretion wird über eine Umbauung sichergestellt, welche Blick- und Akustikschutz gewährleistet. Darüber hinaus hat DiPPS einen antibakteriellen Telefonhörer, der wahlweise benutzt werden kann, um den Mitarbeiter unseres S-ServiceCenters für die Umgebung stumm zu schalten. Durch die einfache Bedienung ist dieses Gerät auch sehr gut für ältere Filialbesucher und aufgrund der Bauweise für Rollstuhlfahrer geeignet.

„Wir nehmen den Wunsch vor allem unserer älteren Kunden nach persönlicher Nähe sehr ernst. Mit DiPPS haben wir eine zukunftsfähige Lösung geschaffen, die in wenigen Monaten nicht mehr wegzudenken ist und auch bei anderen Sparkassen und Banken auf Interesse stoßen wird“, ist sich Roland Manz sicher.

„DiPPS“ wird derzeit in vier Filialstandorten getestet (Johanngeorgenstadt, Grünhainichen, Stollberg, Annaberg-Buchholz/Große Kirchgasse). Erstes Kundenfeedback ist äußerst positiv. Der Aufbau weiterer Geräte an anderen Standorten erfolgt ab November dieses Jahres und soll bis Jahresende abgeschlossen sein. Perspektivisch planen wir die Weiterentwicklung von DiPPS in Kooperation mit Kommunen und anderen öffentlichen Einrichtungen zu einem echten Bürgerterminal.

Sparkasse baut Filialstruktur um – flächendeckender Service wird ausgebaut

Bislang ist die Erzgebirgssparkasse mit insgesamt 111 Standorten im Erzgebirgskreis vertreten – darunter S-BeratungsCenter und S-BeratungsFilialen (54), SB-Servicestellen (32) und Bargeldagenturen (25). Ab **11. Januar 2021** werden es insgesamt mindestens **108 Standorte** sein, darunter

10 S-BeratungsCenter mit Full-Service, unveränderten Öffnungszeiten und 24h-SB-Zugang,
13 S-BeratungsFilialen mit Full-Service, kaum veränderten Öffnungszeiten und 24h-SB-Zugang,
17 S-ServiceFilialen mit erweitertem persönlichem Video-Service („DiPPS“) und 24h-SB-Zugang,
32 SB-Servicestellen mit 24h-SB-Zugang sowie
weiteren geplanten **36 Bargeldauszahlstellen** incl. Überweisungsservice.

Über den 24h-SB-Zugang wird die Bargeldversorgung gesichert. Kontoauszüge können abgerufen und Überweisungen beauftragt werden. Neben den 108 Bargeldverfügungsmöglichkeiten der Sparkasse ist dies ebenfalls bei einer etwa gleichen Anzahl von Discountern sowie Bau- und Drogeriemärkten im Erzgebirgskreis möglich.

Die Filialen Schneeberg-Neustädtel, Bad-Schlema (beides Doppelstandorte mit Filialen in gut erreichbarer Nähe) werden mit Wirkung ab 11.01.2021 in größere angrenzende Filialen integriert. Das gilt auch für die Filiale Großrückerswalde, nur 4 km von der Filiale Marienberg-Hanischallee entfernt. Die Filiale Schwarzenberg-Grünhainer Str. wird bis ca. Mitte 2022 zu einem modernen S-BeratungsCenter umgebaut. Dabei werden auch die Kapazitäten geschaffen, die Filialen Raschau, Grünhain und Schwarzenberg-Markt aufzunehmen. Die Filiale am Markt in Schwarzenberg wird komplett integriert, die beiden Filialen Raschau und Grünhain zu S-ServiceFilialen mit DiPPS-VideoService umgewandelt.

Durch die neue Möglichkeit des VideoService über „DiPPS“ erhöht sich die **persönliche Serviceverfügbarkeit über alle Filialstandorte um 354 Wochenstunden bzw. 27%**. „Wir sind weiterhin an 40 Standorten persönlich und an weiteren 32 Standorten mit 24h-SB-Technik im Erzgebirgskreis für unsere Kunden da. **Mit unserer Innovation stärken wir den ländlichen Raum, bleiben als Sparkasse vor Ort und erfüllen so wie in den letzten 180 Jahren weiterhin vollumfänglich und zuverlässig unseren öffentlichen Auftrag**“, ist sich Roland Manz sicher.

Persönliche Servicezeiten der Filialen ab 11.01.2021:

S-BeratungsCenter	Mo / Mi / Fr 08:30 – 12:30 sowie Di / Do 08:30 – 18 Uhr
S-BeratungsFilialen	Mo / Fr 08:30 – 12:30 sowie Di / Do 08:30 – 12:30 und 13:30 – 18:00 Uhr
S-ServiceFilialen	VideoService Mo bis Fr 08:00 – 20:00 Uhr
SB-Servicestellen	Servicetelefon (03733 139-0) Mo bis Fr 08:00 – 20:00 Uhr

Unsere SB-Technik mit 100 Geldausgabeautomaten (davon 36 Automaten mit Einzahlungsfunktion), 97 Kontoauszugsdruckern (davon 64 in Geldautomaten integriert) und 26 Überweisungsterminals ist überall rund um die Uhr nutzbar. Für Beratung können Termine für den Zeitraum Mo bis Sa jeweils 08:00 – 20:00 Uhr vereinbart werden.

Die Erzgebirgssparkasse zählt mit rund 292.000 Kunden, davon 256.000 Privatkunden, und 738 Mitarbeiter*innen zu den führenden Universalkreditinstituten in Sachsen. Im Geschäftsjahr 2019 betrug die Bilanzsumme der Sparkasse 4,8 Milliarden Euro. Gemessen an ihrer Bilanzsumme belegt die Erzgebirgssparkasse Rang 75 von 379 Sparkassen (Quelle: Sparkassenrangliste 2019).

Anlage: Übersicht Filialveränderungen

Ansprechpartner:

André Leonhardt
Bereich Vorstandsstab
Große Kirchgasse 18
09456 Annaberg-Buchholz
Tel.: 03733/139-3700
Mail: andre.leonhardt@erzgebirgssparkasse.de