

21. Oktober 2020

### **Änderungen am Filialnetz der Erzgebirgssparkasse – Innovation sichert Servicequalität**

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 ändern ihr Verhalten.** Telefonische und digitale Serviceleistungen nehmen zu, die Frequentierung unserer Filialen sinkt.
- **Bargeld verliert weiter an Bedeutung, die Zahlungen mit Karte – zunehmend kontaktlos mit dem Smartphone – nehmen kontinuierlich und deutlich zu.**
- **Die Einwohner- und damit unsere Kundenanzahl sinkt permanent.** Allein in Auerbach verzeichnen wir 273 Einwohner weniger (-10%) in den letzten 10 Jahren.
- **Politisch gewollte Minuszinsen über alle Laufzeiten sorgen weiterhin für massiven Druck auf die Ertragslage von Banken und Sparkassen.**

Wir können uns nur auf Grundlage einer stabilen wirtschaftlichen Situation diesen Herausforderungen stellen. Damit dies so bleibt, müssen die **notwendigen Veränderungen aber rechtzeitig erfolgen**. Dabei wollen wir nicht einfach nur Kosten senken, sondern sicherstellen, dass **Qualität und Leistungsumfang gewahrt bleiben** – unter Berücksichtigung neuer digitaler Möglichkeiten und somit auch der geänderten Kundenbedürfnisse.

Eine wesentliche Rolle bei der modernen Neuausrichtung spielt **DiPPS – der DialogPunkt PLUS der Sparkasse**. DiPPS – ein technisches Gerät in Form einer Stele - ermöglicht den persönlichen finanziellen Alltags-Service (z.B. Auskünfte, Überweisungen, Daueraufträge, Adressänderungen, Vordruckbestellungen, Terminvereinbarungen u.v.m.) Über ein Live-Videogespräch in seiner Filiale – **vergleichbar mit dem bisherigen „Filial-Schaltergespräch“** – steht der Kunde mit unserem S-ServiceCenter in Verbindung. Unsere Mitarbeiter\*innen im S-ServiceCenter sind alle Sparkassenkaufleute mit vielen Jahren Berufserfahrung und darüber hinaus waschechte Erzgebirger. Sie agieren von unseren Standpunkten Annaberg-Buchholz und Stollberg aus.

Große Vorteile bestehen zudem darin, dass diese Lösung zum einen coronasicher ist, zum anderen die Serviceverfügbarkeit deutlich erweitert wird. Während beispielsweise die Filiale Auerbach bislang nur an 25 Wochenstunden geöffnet war, **ermöglicht DiPPS den Servicezugang durchgängig von Montag bis Freitag jeweils 08:00 – 20:00 Uhr und damit für insgesamt 60 Wochenstunden**.

Die **Bedienung** von DiPPS ist extrem **einfach** – es genügt nur ein Fingerdruck. 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 Gesprächspartner 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.

Die bisherige **S-BeratungsFiliale Auerbach** werden wir **mit Wirkung ab 11.01.2021** in eine S-Service-Filiale umwandeln und dort DiPPS im SB-Bereich zur Verfügung stellen. **Ab diesem Zeitpunkt werden keine Servicemitarbeiter\*innen mehr vor Ort sein.** Unsere Kundenberater\*innen werden noch bis Jahresende 2021 für Beratungsgespräche in der Filiale zur Verfügung stehen. Dazu können wie bisher Beratungstermine für den Zeitraum Montag bis Freitag jeweils 08:00 bis 20:00 Uhr vereinbart werden. **Ab 2022 wird die Kundenberatung über die Filiale Thum gewährleistet.** Die rund um die Uhr nutzbare Selbstbedienungstechnik wie Geldautomat, Kontoauszugsdrucker und Überweisungsbriefkasten bleibt natürlich vollumfänglich erhalten.

**Ansprechpartner:**

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

(Fotos: Erzgebirgssparkasse)