

Hannover - im Dezember 2016

Die Sparkassen sind – gemeinsam mit ihren Verbundpartnern – die wichtigsten Finanzpartner für Privatkunden und den Mittelstand in Deutschland. Sie stehen für die deutsche Wirtschaftsstruktur, die eine sozial gerechte und nachhaltig solide Entwicklung anstrebt.

Als starke Sparkasse und Marktführerin in der Region ist es unser Anspruch, unseren Kundinnen und Kunden erstklassige Beratung und qualitativ hochwertige Produkte und Dienstleistungen bedarfsgerecht sowie zeitgemäß anzubieten. Darüber hinaus übernehmen wir im Rahmen unserer wirtschaftlichen Möglichkeiten Mitverantwortung für die Attraktivität und Entwicklung unseres Geschäftsgebietes in wirtschaftlicher, regionalpolitischer, sozialer und kultureller Hinsicht.

Um dies dauerhaft gewährleisten zu können, passen wir uns vorausschauend und verantwortungsbewusst laufend an die sich permanent verändernden Umfeldbedingungen an. Nur so können wir konkurrenz- und handlungsfähig bleiben und unsere Zukunftsfähigkeit für Kundinnen und Kunden wie Beschäftigte dauerhaft sichern. Auch als öffentlich-rechtliches Unternehmen stehen wir mittlerweile voll und ganz im Wettbewerb.

Unser „Zukunftsmodell Sparkasse“ fokussiert eine stringent an Effizienz und betriebswirtschaftlichem Erfolg ausgerichtete Zukunft, in der wir unsere Kunden als selbständige, gesunde Sparkasse zeitgemäß und qualifiziert beraten und betreuen. Damit erfüllen wir auch den Auftrag unseres Verwaltungsrates aus dem Jahr 2015, der neben Einsparpotenzialen von rund 30 Mio. Euro ein zukunftsorientiertes, qualitativ hochwertiges Konzept einforderte, das sich konsequent an den gewandelten Bedürfnissen der Kunden orientiert.

Unverändert ist und bleibt dabei die Nähe zu unseren Kunden für uns als regional engagiertes Kreditinstitut ein wichtiges Gut. Nähe wird seitens der Kunden heute allerdings neu interpretiert: Immer weniger Menschen finden den Weg in eine Filiale. Die durchschnittliche Kontaktfrequenz für eine qualifizierte Bera-

tung in einer Filiale liegt unter einem Mal pro Jahr. Für die meisten unserer Kunden bedeutet Nähe immer stärker die sinnvolle Verzahnung von stationärer Präsenz für qualifizierte, persönliche Beratung mit komfortablen und sicheren online und mobilen Angeboten. Neben der flexiblen räumlichen Verfügbarkeit ist zunehmend die zeitlich erweiterte Verfügbarkeit von Dienstleistungen ein wichtiges Thema. Menschen, auch ältere, wollen bestimmen, auf welchem Weg sie Kontakt aufnehmen. Und sie wollen entscheiden, wann und wo sie das tun. Dieser Tendenz tragen wir mit unserer Investition in unser neues Betreuungskonzept Rechnung.

BeratungsCenter mit ihrem qualifiziertem Leistungsangebot für den komplexeren persönlichen Beratungsbedarf werden im Segment der privaten Kunden schrittweise ergänzt durch komfortable, sichere und barrierearme mediale Serviceleistungen zu erweiterten Öffnungszeiten (montags bis freitags von 08.00 bis 20.00 Uhr). Dreh- und Angelpunkt unserer neuen medialen Betreuungsformen ist das entstehende **KundenServiceCenter** am Raschplatz in Hannover. Unter seinem virtuellen Dach befinden sich künftig das Herzstück unseres neuen Antritts im Bereich der privaten Kunden, das **DialogCenter** und sein Äquivalent im Bereich der Firmenkunden, die **BusinessLine**. Außerdem wird eine **DirektFiliale** aufgebaut für Kunden mit komplexerem Beratungsbedarf, die hauptsächlich mediale Angebote nutzen.

Im DialogCenter werden beispielsweise Serviceanfragen rund um Konto und Karten wie Umsatzbestätigungen, Überweisungen, Ersatzkartenbestellungen fallabschließend von ausgebildeten Kundenberatern vor allem per Telefon bearbeitet. Auch Basis-Produkte wie Haftpflichtversicherungen oder Privatkredit können schnell, sicher und unkompliziert telefonisch abgeschlossen werden. Quasi ist das DialogCenter eine Filiale im Wohnzimmer unserer Kunden. Gut erreichbar, sicher und komfortabel – auch und gerade für ältere Bürgerinnen und Bürger geeignet oder Menschen mit Behinderung.

Aufbauen können wir hier auf unsere langjährigen guten Erfahrungen mit unserem eigenen, zertifizierten Telefon- und Ban-

kingCenter, das bereits heute rund 3.000 Serviceanfragen täglich fallabschließend und mit hoher Kontaktzufriedenheit seitens der Kunden erledigt.

Überweisungen, Daueraufträge, Überträge, Terminaufträge, Lastschriften etc. können sogar rund um die Uhr über einen Sprachcomputer in Auftrag gegeben werden – 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr.

Mit 59 BeratungsCentern, 10 BeratungsCentern als Tandem (Öffnung an zwei Tagen pro Woche), 25 SB-Standorten und 5 Sonderstandorten haben wir auch 2020 das größte Standortnetz aller Kreditinstitute in der Stadt Hannover und im Umland. Die zunehmenden Möglichkeiten, im Einzelhandel mit der Sparkassen-Card zu bezahlen oder Geld abzuheben, erweitern zudem die Flexibilität.

Die Entscheidungen zu den einzelnen Standorten sind Ergebnis umfangreicher Markt- und Kundenanalysen, die wir gemeinsam mit einer renommierten Unternehmensberatung für den Finanzsektor durchgeführt haben. Jeder unserer Standorte wurde mit Blick auf Kundenströme, Nahversorgungssituation, Erreichbarkeit und Kosten genau geprüft, auch die Altersstruktur der Standorte wurde betrachtet und die Bevölkerungsprognose. Bei unseren Überlegungen haben wir ebenfalls bedacht, dass in ihrer Mobilität eingeschränkte Kunden weiterhin die Dienstleistungen ihrer Sparkasse nutzen können.

Dennoch – und das ist uns sehr wohl bewusst – kann es in Einzelfällen zu Härten führen. Standortlösungen, die betriebswirtschaftlich nicht vertretbar sind, kommen allerdings unter den verschärften Umfeldbedingungen für Finanzdienstleister nicht mehr in Frage. Dies gilt auch für unsere Filiale Sahlkamp.

Selbstverständlich werden wir unsere Kunden bei der Umstellung nicht alleinlassen, sondern entsprechend der anstehenden Schritte rechtzeitig persönlich informieren und sukzessive überleiten.

Es ist unser Auftrag und unsere Herausforderung, auf Grundlage der Markt- und Wettbewerbserfordernisse den permanenten Wandel zukunftsorientiert und nachhaltig zu begleiten und den

Menschen neue Wege zu ihrer Sparkasse zu ebnen. Auch in Zukunft müssen wir eine starke und verlässliche Partnerin sein und in unserem Geschäftsgebiet die angemessene und ausreichende Versorgung aller Bevölkerungskreise mit geld- und kreditwirtschaftlichen Leistungen sicherstellen. Wir sind überzeugt, mit unserem Konzept „Zukunftsmodell Sparkasse“ auf dem richtigen Weg zu sein. Dies spiegelt sich auch in der einstimmigen Beschlussfassung unseres Verwaltungsrates am 23. September 2016 wider. Er hat in diesem Zusammenhang festgestellt, dass die flächendeckende Versorgung in unserem Geschäftsgebiet und die Erfüllung des öffentlichen Auftrags mit der neuen Standort- und Betreuungskonzeption weiterhin gewährleistet bleiben.