

### Sparkasse HRV richtet ihr Filialnetz neu aus

Am 1. Juli 2016 werden fünf Filialen der Sparkasse HRV zu Selbstbedienungsstandorten. In Ratingen sind dies die Filialen Tiefenbroich und Breitscheid, in Velbert die Standorte Birth, Oberstadt und Nierenhof. Das Selbstbedienungs(SB)-Angebot der fünf Filialen bleibt erhalten. Die bisher dort tätigen Beraterinnen und Berater ziehen in nahegelegene andere Filialen der Sparkasse um und bleiben Ansprechpartner für ihre Kunden.

Auch in Hilden gibt es eine Veränderung: Dort wird, ebenfalls zum 1. Juli, der Standort im Haus Horst geschlossen. Das dortige Team zieht in die Hauptfiliale Hilden zur Mittelstraße.

Jörg Buschmann, Vorstandsvorsitzender der Sparkasse HRV, erläutert die Hintergründe der bevorstehenden Veränderungen: „Wir wollen als Sparkasse für die Zukunft gut gerüstet sein. Deshalb müssen wir unser Angebot dem veränderten Kundenverhalten anpassen. Eine kleine Filiale etwa, die inzwischen fast ausschließlich wegen ihres SB-Angebotes besucht wird und in der pro Woche durchschnittlich nur noch ein Girokonto angelegt wird, ist aus kaufmännischer Sicht als personenbedienter Service- und Beratungsstandort nicht zu halten.“

Wie anderswo sind auch im Geschäftsgebiet der Sparkasse HRV die Zeiten vorbei, in denen der Kunde seinen Besuch beim Berater der Sparkasse wöchentlich fest einplante. Nur noch selten, teilweise sogar nur einmal jährlich, kommen Kunden in ihre Sparkassenfiliale, um sich dort beraten zu lassen. Auch die Besuchsanlässe haben sich verändert: Beratung wird vor allem bei komplexeren Themen wie Altersvorsorge oder Baufinanzierung gewünscht. Dabei bevorzugen die Kunden größere Filialen, die zudem oft in unmittelbarer Nähe von Einkaufsmöglichkeiten liegen. Viel häufiger, durchschnittlich 24-mal pro Jahr, wird das SB-Angebot mit Geldautomat, Kontoauszugsdrucker oder Service-Terminal genutzt. Kleine Filialen werden heute vor allem als „SB-Center“ gesehen.

Am stärksten frequentiert wird inzwischen ein anderer Weg zur Sparkasse, der von räumlichen Gegebenheiten völlig unabhängig ist: Rund 300 Mal im Jahr besucht ein Kunde seine Sparkasse über die Internetfiliale oder die App. Die Sparkasse wird deshalb ihr digitales Angebot weiter ausbauen und dabei insbesondere die Nutzerfreundlichkeit und Sicherheit im Fokus behalten.

Weiterhin legt die Sparkasse größten Wert auf die Aus- und Weiterbildung ihrer Mitarbeiter. „Die qualifizierte persönliche Beratung ist eine der wichtigsten Voraussetzungen dafür, dass wir unsere Kunden bei jedem Finanzthema optimal begleiten können“, so der Vorstandsvorsitzende.

Eine weitere Voraussetzung dafür ist und bleibt die Filiale. Auch nach dem 1. Juli bleibt die Sparkasse HRV mit drei Haupt-Filialen, 14 weiteren personenbedienten Filialen, 10 SB-Filialen, einer Internet- und einer Telefon-Filiale das Kreditinstitut mit der stärksten Flächenpräsenz in Hilden, Ratingen und Velbert.