

Prenzlau, 27. März 2023

Pressemitteilung

Sparkasse verändert im Herbst ihr Angebot

Die Sparkasse Uckermark stellt sich seit nunmehr 200 Jahren den Erfordernissen der jeweiligen Zeit. Insbesondere der anhaltende Wandel der gesellschaftlichen, wirtschaftlichen und politischen Rahmenbedingungen und sich stetig verändernde Kundenbedürfnisse fordern eine regelmäßige Anpassung des Angebotes.

„Die Öffnungs- und Beratungszeiten sowie das Angebot der Geschäftsstellen der Sparkasse Uckermark werden stets hinsichtlich ihrer am aktuellen Kundenbedarf orientierten Ausrichtung hinterfragt. So hat sich die Sparkasse Uckermark erneut sehr intensiv mit den Bedürfnissen ihrer Kundinnen und Kunden im Hinblick auf Servicedienstleistungen und der Nutzung von Selbstbedienungsbereichen (SB) auseinandergesetzt. Selbstverständlich anonym wurden dazu u.a. die Besuche der Kunden in den Geschäftsstellen sowie deren Anlässe erhoben, die Nutzung der SB-Geräte analysiert sowie die Nutzung alternativer und digitaler Kommunikationswege gemessen. Im Ergebnis der Bewertung konnte man sich so ein aktuelles Bild über Gewohnheiten und zu erwartende Tendenzen verschaffen“, eröffnete die Landrätin Karina Dörk, als Verwaltungsratsvorsitzende der Sparkasse Uckermark, den Pressetermin.

Kunde entscheidet über das wann, wofür und wie

Nach 200 Jahren Unternehmensgeschichte und Erfahrung ist man nicht mehr überrascht, dass sich dieses Bild im Vergleich zur letzten Betrachtung wieder verändert hat. Unser Alltag ist geprägt von einem ständigen und oft auch sehr dynamischen Wandel der externen Einflüsse und Rahmenbedingungen, auf die wir reagieren, uns anpassen und unser Verhalten ändern.

Jeder Kunde erwartet von seinem Dienstleister, dass er sich optimal auf seine Bedürfnisse einstellt. „Grundsätzlich gilt: Der Kunde entscheidet, wann er seine Sparkasse braucht, wofür er sie kontaktiert und über welchen Weg er sich an seine Sparkasse wendet“, resümierte der Vorstandsvorsitzende der Sparkasse Uckermark, Thorsten Weißels.

Kommunikation schneller durch Digitalisierung

Insbesondere der anhaltende Trend der Digitalisierung, die dynamische Entwicklung und die zunehmende Geschwindigkeit der Kommunikation wirken sich sehr stark auf das Kundenverhalten aus.

„Kunden schätzen immer mehr zeitlich und räumlich flexiblere Lösungen, die ihnen weniger Aufwand bereiten, mehr Freiheit, schlichtweg schnelleren Service und zügigere Beantwortung von Fragen bieten. Dies spiegelt sich auch im Anstieg von Kundenanfragen über die Kontakt- und Informationswege ‚Telefon‘ und ‚Internet‘ und die zunehmende Nutzung digitaler Services wieder. Fast 60 Prozent unserer Kunden nutzen mittlerweile das Online Banking – Tendenz steigend. Die Zahl der Nutzer unserer Sparkassen-App erhöhte sich im vergangenen Jahr ebenfalls um weitere sieben Prozent auf mittlerweile über 13.000 Nutzer. Auch das bargeldlose Bezahlen – zum Beispiel mit SparkassenCard und Kreditkarte – wird bei den Uckermärkerinnen und Uckermärkern immer beliebter. Bereits über die Hälfte der Karteninhaber nutzen diese Möglichkeit. Der Trend geht hierbei eindeutig zum kontaktlosen, aber auch zum mobilen Bezahlen

per Smartphone. Im Umkehrschluss überrascht es nicht, dass insbesondere für Serviceanliegen deutlich weniger die Geschäftsstelle genutzt wird. Für die ganzheitliche Beratung, insbesondere für komplexere Themen, wie beispielsweise Baufinanzierungen und Geldanlagen, ist sie weiterhin sehr beliebt. Hier schätzen unsere Kunden den persönlichen Kontakt sehr“, so Thorsten Weißels.

Seit 200 Jahren am Kundenbedarf ausgerichtet

Die Sparkasse Uckermark richtet seit nunmehr 200 Jahren ihr Angebot am Kundenbedarf aus. Sie stellt sich den Erfordernissen der jeweiligen Zeit und übernimmt somit Verantwortung für ihre Kunden.

„Auf Basis der aktuell gewonnenen Erkenntnisse haben wir die Entscheidung getroffen, im Herbst 2023 unser Dienstleistungsangebot entsprechend dem aktuellen Bedarf anzupassen. Die letzte Veränderung erfolgte im Mai 2020. Damals haben wir die Öffnungszeiten unserer Geschäftsstellen in Brüssow, Boitzenburg und Gerswalde bereits deutlich, von drei bzw. vier Tagen auf einen Tag in der Woche reduziert sowie eine Anpassung des Dienstleistungsangebots vor Ort vorgenommen. Bei seither weiter abnehmender Nutzung dieser Standorte, zeitgleich stark steigender Bewirtschaftungskosten und zusätzlich hohen Inflation haben wir uns für die Schließung von Standorten zum 1. Oktober 2023 entschieden. Davon betroffen sind unsere Geschäftsstellen in Boitzenburg, Gerswalde, Brüssow, Fürstenwerder und Greiffenberg. Aus betriebswirtschaftlicher Sicht ist dieses „Minusgeschäft“ nicht dauerhaft tragbar. Auch die Nutzung des SB-Bereiches an diesen Standorten weist eine abnehmende Tendenz auf. Allein anhand der durchschnittlichen Nutzung der Geldautomaten, die in den verbleibenden acht Geschäftsstellen viermal so hoch wie an den o.g. Standorten ist, wird dies deutlich sichtbar. Im Vergleich zu der am häufigsten besuchten Geschäftsstelle beträgt die Nutzung des Geldautomaten in der aktuell am wenigsten besuchten Geschäftsstelle gerade einmal sechs Prozent. Die Entscheidung, die genannten

Standorte vollständig zu schließen, war aus betriebswirtschaftlicher Sicht daher unumgänglich. Wir handeln hier nach kaufmännischen Grundsätzen im Sinne des öffentlichen Auftrages einer Sparkasse“, so Thorsten Weißels.

Auch zukünftig an der Seite unserer Kunden – nur anders

Ein persönlicher Kontakt ist zukünftig über die Haupt- und City-Geschäftsstelle in Prenzlau sowie die Geschäftsstellen in Angermünde, Templin, Lychen, Gramzow, Gartz und Passow zu den bisher gewohnten Öffnungszeiten möglich.

Zusätzlich ist die Direkt-Filiale der Sparkasse Uckermark am Montag, Dienstag und Donnerstag von 8:00 bis 18:00 Uhr und Mittwoch und Freitag von 8:00 bis 16:00 Uhr telefonisch erreichbar. Diese und die Internetfiliale bzw. App der Sparkasse Uckermark sind bereits heute bei Fragen oder Serviceanliegen oft erste Anlaufstelle. Als räumlich und zeitlich flexible Lösungen werden sie gern durch unsere Kunden genutzt, insbesondere die Internetfiliale und Sparkassen-App mit zunehmender Tendenz. Weiterhin stehen auch unsere fünf SB-Standorte in gewohnter Form zur Verfügung. Mit insgesamt 22 Geldautomaten ist die Sparkasse Uckermark auch zukünftig in ihrem Geschäftsgebiet der Finanzdienstleister mit dem größten Automatenetz.

Wir begleiten Kunden bei Unsicherheit aktiv bei der Veränderung

„Uns ist natürlich bewusst, dass diese Veränderung, wenngleich sie eine Anpassung an die Bedürfnisse der Mehrheit darstellt, im Einzelfall zu Unsicherheit führt und für Fragen sorgt“, so Steffen Glatz, Vorstandsmitglied der Sparkasse Uckermark. „Daher ist es uns wichtig, bereits frühzeitig auf unsere Kunden zuzugehen und die kommenden Monate zu nutzen, um sie bei Bedarf gezielt darauf vorzubereiten“, so Steffen Glatz weiter.

Die Sparkasse Uckermark wird betroffene Kunden in „neue“ Techniken begleiten. Angefangen von den Möglichkeiten, die ihnen die

Internetfiliale, das Online-Banking, das Elektronische Postfach, die Sparkassen-App oder auch das bargeldlose Bezahlen, beispielsweise mit der SparkassenCard, bieten, bis hin zu den ersten Schritten in das vielleicht „Unbekannte“. „Wir möchten uns gemeinsam mit unseren Kunden ganz individuell anschauen, wo sie uns brauchen und welche ‚wirklichen‘ Alternativen wir für sie haben. Es ist uns wichtig, auch Kunden mitzunehmen, die unter Umständen noch nicht so digital unterwegs sind. Auch hier haben wir für einige Servicedienstleistungen, die dann direkt vor Ort nicht mehr zur Verfügung stehen, alternative Angebote geschaffen. Dazu beraten wir unsere Kunden sehr gern individuell. Um ausreichend Möglichkeiten zu bieten, mit uns ins Gespräch zu kommen und offene Fragen zu klären, werden wir zeitweise unsere Präsenz in den betroffenen Geschäftsstellen verstärken und unsere Kunden dann auch noch einmal gezielt zu einem Besuch einladen“, kündigte Steffen Glatz an.

Veränderter Kundenbedarf fordert Händler und Gewerbe

Das bargeldlose Bezahlen – zum Beispiel mit SparkassenCard und Kreditkarte – wird bei den Uckermärkerinnen und Uckermärkern immer beliebter, das wurde anhand der jüngsten Auswertung noch einmal deutlich. Bereits über die Hälfte der Karteninhaber nutzen diese Möglichkeit. Der Trend geht hierbei eindeutig zum kontaktlosen, aber auch zum mobilen Bezahlen per Smartphone.

Viele Händler stellen sich darauf ein und bieten vermehrt moderne elektronische Bezahlvorgänge im Handel und im E-Commerce an. Mit der Etablierung eines „Paymentberaters“ für Firmenkunden hat sich die Sparkasse auch hier dem Bedarf entsprechend aufgestellt, um rund um das Girokonto sowie im Bereich des Zahlungsverkehrs professionell zu unterstützen. Bei unseren Kunden lag das Transaktionsvolumen mit der Girocard in 2022 bei über 153 Millionen Euro und somit 8,1 Prozent höher als im Vorjahr. Zeitgleich stieg auch die Zahl der Bezahlvorgänge um weitere 7 Prozent auf insgesamt 3,28 Millionen Transaktionen an“, berichtete Steffen Glatz.

Um Geschäftskunden, Händler und Gewerbetreibende auf diesem Weg der Transformation weiter zu begleiten, haben wir ab April ein exklusives Angebot mit vergünstigten Konditionen bei Vertragsabschlüssen von Kartenzahlterminals. Unsere Firmenkunden- und Freiberuflerbetreuer sowie unser Paymentberater Phillip Pross (eMail: phillip.pross@spk-uckermark/ Telefon: (0 39 84) 36 59 - 425) stehen gern beratend zur Seite.