

Sparkasse Hohenlohekreis ist bei der Beratung und Digitalisierung gut aufgestellt

Banking der Zukunft

Gab es – bedingt durch Corona – einen zusätzlichen Digitalisierungsschub?

Ganz deutlich „Ja“. Der Anstieg war signifikant. Wir waren bisher schon über alle Kanäle für unsere Kunden bequem erreichbar im Kunden-Service-Center (direkter Kontakt), per Telefon, via App oder Mail und natürlich bei der persönlichen Beratung. Dabei wählen unsere Kunden, wie sie mit uns in Kontakt treten möchten. Sobald klar war, dass das COVID-19-Virus neue Strategien bedingt, haben wir unser bis dahin schon gutes Online-Angebot noch weiter ausgebaut. Die Einrichtung von Online-Banking kann nun auf der Homepage direkt beantragt werden, Girokonten können selbstständig eröffnet werden und vieles mehr. Auch wenn die digitalen Anwendungen durch Corona bereits verstärkt genutzt werden, ein enormer technischer Digitalisierungsschub steht erst noch an. *(Harald Öftering, Bereichsleiter Marktservice und IT, stellvertretendes Vorstandsmitglied)*

Welche Erfahrungen hat die Bank bisher mit Beratung per Videotelefonie, etc. gemacht?

Videotelefonie haben wir bisher nur im Rahmen von Schulungen und Workshops eingesetzt und sind damit sehr zufrieden. Die Videotelefonie-App Facetime haben wir in der Hochphase des Corona-Lockdowns auch bei einigen Kundentelefonaten genutzt. Mit der kommenden Videolegitimation geht es in Richtung zur Videoberatung. Ab 2021 werden wir auch ein digitales Beratungszentrum im Einsatz haben. Die digitale Kommunikation wird sicher weiter zunehmen.

Wird sich die Beratung dauerhaft stärker in den Bereich digitale Kommunikation verlagern?

Die Corona-Krise hat hier sicherlich einiges ermöglicht, was ansonsten viel länger dauern würde. Digitale Kanäle mit der persönlichen Beratung vor Ort zu verbinden, gewinnt immer mehr an Bedeutung. Ein Finanzplanungs- oder Strategiegelgespräch wird sicherlich auch künftig weiterhin persönlich stattfinden. Genauso ist auch eine Baufinanzierungsberatung im persönlichen Gespräch sinnvoller. Unsere moderne Banktechnik wird sich dahingehend entwickeln, dass der Kunde beispielsweise schon im Vorfeld zu Hause mit den Basisinformationen digital starten kann und der Berater dann auf die vorhandenen Informationen beim persönlichen Gespräch schon aufsetzen kann.

Für uns ist es auch in Zukunft wichtig, ein verlässlicher Partner unserer Kunden zu sein, gerade in schwierigen Lebenssituationen oder wie jetzt bei der völlig unvorstellbaren Corona-Pandemie. Von Anfang an haben wir in allen Bereichen schnelle und unkomplizierte Hilfe (Tilgungsaussetzungen, Überbrückungskredite, wie zum Beispiel auch KfW-Corona-Kredite oder Eigenmittel) angeboten. Die Filialen wurden sogleich zweckmäßig und kundenfreundlich nach Corona-Maßregeln umgestaltet und überall ist Handdesinfektionsmittel installiert worden. Bis auf kurzzeitige Schließungen einzelner Filialen waren wir immer für unsere Kunden auch persönlich da! Unser Bankalltag hat sich zum Glück wieder deutlich normalisiert. Trotzdem werden wir unsere Kunden und Mitarbeiter nach wie vor durch die Einhaltung der Abstandsregelung schützen. *(Bernd Kaufmann, Vorstandsvorsitzender)*

Gibt es Unterschiede mit Blick auf die Bedürfnisse und Wünsche von Privat- und Firmenkunden in der Beratung?

Bei unserer Unternehmensphilosophie spielt nicht so sehr die Unterteilung der Kunden in Segmente eine Rolle. Der Inhalt des Gesprächs ist entscheidend über die Art der Kommunikation und die der individuellen Beratung. Technisch gibt es allerdings schon Unterschiede bei der digitalen Kommunikation und der dadurch erforderlichen hohen Sicherheitstechnik. So ist darauf zu achten, dass bei Firmenkunden mehrere Anwender infrage kommen, während bei den Privatkunden nur der Kontoinhaber aktiv seine Bankgeschäfte tätigt.

Wie wichtig wird in Zukunft der persönliche Kontakt sein?

Banking is people! Als regionales Kreditinstitut ist uns eine gute Kunden-Berater-Beziehung wichtig und damit auch die persönliche Nähe zum Kunden sowie die Möglichkeit, eine persönliche Beratung anzubieten zu können. Sicherlich werden einfachere standardisierte Themen künftig auch verstärkt durch edv-basierte Prozesse unterstützt und erfordern nicht mehr so oft ein persönliches Gespräch zwischen Kunde und Berater. *(Timo Kieber, Bereichsdirektor Privatkunden)*

Wie sehr hat sich der Trend zum Online-Banking verstärkt?

Was ganz sicher ist, gerade Kunden, die bisher wenig Online-Angebote genutzt haben, werden kaum wieder komplett auf den Status Quo zurückgehen, nachdem sie die vielfältigen digitalen Vorteile kennengelernt haben.

Werden Smartphone und App zum zentralen Banking-Tool?

Banking mit dem Smartphone ist ein Standard unter anderen. Bisher sind jedenfalls auf der App nicht alle Funktionalitäten wie auf der Homepage vorhanden. Vorteil der App ist auf jeden Fall, dass sie einfach, bequem und überall zu nutzen ist. Wichtig ist auch in der Zukunft das Zusammenspiel zwischen den Smartphone-Herstellern, den Zahlungsdienstleistern, den Programmierern und auch den Anwendern in Sachen Sicherheit.

Welche Vorteile bietet die App den Nutzern? Inwiefern macht sie Banking komfortabler?

Die S-App für Smartphone und Tablet ist ausgezeichnet – und das im wörtlichen Sinne: Die App „Sparkasse“ wurde von "Capital" mit der Höchstnote von fünf Sternen gekürt. Damit ist sie eine der "Besten Banken-Apps". Erfolgsfaktoren für Deutschlands meist genutzte Banking-App sind die Multibankenfähigkeit für beliebig viele Konten bei nahezu allen Sparkassen und Banken. Nutzer können Überweisungen und Daueraufträge selbstständig einrichten, Depotbestände und Kreditkartenumsätze anzeigen lassen, den Kontowecker für den aktuellen Überblick über die eigenen Finanzen nutzen, ganz einfach Geldautomaten und Filialen der Sparkassen bundesweit finden sowie mit Kwitt Geld von Handy zu Handy schnell und unkompliziert an jedes Girokonto überweisen oder anfordern. Weitere Vorteile sind die bequeme Fotoüberweisung, bei der einfach die Rechnungen abfotografiert werden und nichts mehr ausgefüllt werden muss. Mit dem Klicksparen kommen die Sparkassenkunden ihren Sparzielen Klick für Klick näher. Schnellen Überblick über die eigenen Finanzen gibt es durch die Darstellung der Umsätze in grafischer Form. Innovative Sicherheitsverfahren bei pushTAN und chipTAN sind gewährleistet. Die Sparkassen-App ist immer auf dem neuesten technischen Stand und wird ständig weiterentwickelt. *(Anja Fricke, Leiterin Filialbereich Künzelsau)*

Welche Kunden- bzw. Altersgruppen nutzen bevorzugt die App?

Das geht über alle Altersstufen hinweg. Interessant ist die häufige Nutzung der App hauptsächlich durch die mittleren Altersklassen. Die jüngeren, App affinen Kunden mit weniger finanziellen Transaktionen sind in dieser Hinsicht nicht ganz so aktiv. Auch die älteren Kunden nicht. Diese holen jedoch immer mehr auf, gerade jetzt während des Corona-Lockdowns. *(Patricia Hüber, Payment und Digitale Dienstleistungen)*

Verstärkt sich der Trend zum bargeldlosen bzw. kontaktlosen Bezahlen?

Auch hier ist ein stärkerer Anstieg zu verzeichnen und der Trend dahin wird weitergehen.

Wird zahlen per Smartphone in Zukunft zum neuen Standard?

Das hängt ein Stück weit auch von der technischen Affinität der Kunden ab, es wird auf jeden Fall immer mehr eingesetzt werden.

Wie wird dabei die Sicherheit gewährleistet?

Gut - wie bei allen digitalen Bankdienstleistungen!

Wie bereitet sich die Sparkasse auf das Banking der Zukunft vor?

Digitale Fitness ist für alle Mitarbeiter der Sparkasse Hohenlohekreis von großer Bedeutung. Sie nutzen daher die vielfältigen Vorteile und attraktiven Angebote wie die Sparkassen-App, das Elektronische Postfach und den Elektronischen Safe sehr gerne auch selbst. Durch interne Schulungen zu Anwendungen und zur Sicherheit im Internet bleiben die Mitarbeiter immer auf dem aktuellen Stand. So sehen wir die Digitalisierung auch nicht als Risiko, sondern als Chance, um noch mehr Zeit für die persönliche Beratung unserer Kunden zu haben. Damit kombinieren wir ideal die Vorteile von örtlicher Nähe in unseren beiden Hauptstellen und den Filialen mit modernen, digitalen Bankdienstleistungen. Standardisierte Leistungen werden zunehmend von der Technik übernommen und die Mitarbeiter stehen unseren Kunden für die individuelle Beratung bereit. Klar ist, wir sind mittendrin im Prozess „Banking der Zukunft“. (*Werner Siller, stellvertretender Vorstandsvorsitzender*)



Vorstandsduo Werner Siller und Bernd Kaufmann



Persönliche Beratung bleibt nach wie vor wichtig