

Sparkasse Ulm investiert in die Neuausrichtung ihrer Geschäftsstellenstruktur

- **Sparkasse bleibt in allen Gemeinden präsent**
- **Kundenbeziehungen bleiben erhalten**
- **Bargeldversorgung bleibt unverändert**
- **Investitionen von rund 20 Millionen Euro in den nächsten fünf Jahren an mehr als 20 Standorten geplant**
- **27 Geschäftsstellen werden in Selbstbedienungseinheiten umgewandelt**
- **neue, vollausgestattete Mobile Geschäftsstelle mit 17 Haltepunkten insbesondere für den ländlichen Raum**
- **telefonisches Serviceangebot über KundenCenter**

Ulm, 6. Dezember 2019

Kunden nutzen vermehrt neue Wege zur Sparkasse. Dies führt dazu, dass gerade für Serviceaufträge die Geschäftsstellen immer weniger in Anspruch genommen werden. Aus diesem Grund richtet sich die Sparkasse Ulm an dem veränderten Verhalten ihrer Kunden neu aus: Dabei bleibt der Zugang zu Finanzdienstleistungen für alle Bevölkerungskreise erhalten und gleichzeitig werden alle neuen Möglichkeiten des Bankgeschäfts angeboten. Neben der Entwicklung von neuen, digitalen Angeboten erhält die Sparkasse Ulm ihre Präsenz vor Ort und plant, rund 20 Millionen Euro in den nächsten fünf Jahren in ihre Geschäftsstellen zu investieren. Ziel ist es, die Qualität der Beratung in den Geschäftsstellen weiter zu stärken und gleichzeitig die Versorgung im ländlichen Raum zu sichern: „Mit Blick auf den demografischen Wandel bieten wir gerade den Menschen, die aufgrund ihres Alters oder ihrer eingeschränkten Mobilität auf die Versorgung vor Ort angewiesen sind, mit unserer Mobilen Geschäftsstelle auch in Zukunft ein umfassendes Service- und Beratungsangebot. Damit bleibt die Sparkasse Ulm in allen Gemeinden persönlich präsent“, so Dr. Stefan Bill, Vorsitzender des Vorstandes der Sparkasse Ulm. Darüber hinaus baut die Sparkasse ihr KundenCenter weiter aus, dem Kunden auch telefonisch ihre

Aufträge erteilen können. Im Rahmen einer Pressekonferenz hat die Sparkasse Ulm nun diejenigen Veränderungen vorgestellt, die es ihr von April 2020 an ermöglichen werden, das zu bleiben, was sie ist: nah bei den Kunden im Alb-Donau-Kreis und in Ulm.

Sparkassenauftrag bleibt bestehen

Die Sparkassen haben den **gesetzlichen Auftrag**, „die **Versorgung aller Bevölkerungskreise** mit geld- und kreditwirtschaftlichen Leistungen **auch in der Fläche** sicherzustellen“. Den **Kern ihrer Geschäftsphilosophie** bildet seit jeher der **persönliche Kontakt** zu ihren Kunden. Zudem bleibt die **Versorgung mit Bargeld** für die Menschen in der ganzen Region von **grundlegender Bedeutung** – und damit eine **zentrale Aufgabe** für die Sparkasse Ulm. „Für uns bedeutet das konkret, dass wir **allen unseren Kunden sämtliche Möglichkeiten** bieten, die sie benötigen – vom **Geldautomaten** über die tägliche Umsatzabfrage per **Telefon** oder in der **Banking-App** bis zur persönlichen Beratung für alle richtungsweisenden Finanzentscheidungen in der **Geschäftsstelle**“, erläuterte Dr. Stefan Bill zum Auftakt der Pressekonferenz.

Investitionen in Qualität

Aus diesem Grund wird die Sparkasse Ulm ihre Kräfte an denjenigen Standorten bündeln, die ihrem **gesamten Qualitäts- und Leistungsspektrum** entsprechen. In **12 großen BeratungsCentern** sowie in **30 Geschäftsstellen** wird künftig das **komplette Produktportfolio an Beratungs- und Serviceleistungen** in **zeitgemäßen Räumlichkeiten** angeboten werden. Zu diesem Zweck plant die Sparkasse Ulm, **bis zum Jahr 2025 rund 20 Millionen Euro in mehr als 20 verschiedene Standorte** zu investieren: Im Ulmer Stadtgebiet beispielsweise in die neue Geschäftsstelle am **Ehinger Tor** oder in das neue BeratungsCenter in **Söflingen**. Im Alb-Donau-Kreis unter anderem in das BeratungsCenter in **Blaubeuren** oder in die Geschäftsstellen in **Rottenacker** und **Unterkirchberg**.

Umwandlung in Selbstbedienungseinheiten

Diejenigen Geschäftsstellen, die diesen Qualitätsanforderungen nicht entsprechen, werden **in Selbstbedienungseinheiten umgewandelt**. Die **Bewertung** wurde mit Unterstützung des **Sparkassenverbands Baden-Württemberg** auf Basis **zahlreicher Kriterien** vorgenommen. Diese reichen von der jeweiligen **Kundenfrequenz** bis zum baulichen **Zustand der Räumlichkeiten**. Bei den **insgesamt 27 umzuwandelnden Geschäftsstellen (→ siehe Übersicht 1 im Anhang)** handelt es sich vornehmlich um Einheiten, die bislang **größtenteils mit nur einer Person besetzt sind**. Während die Sparkasse Ulm derzeit **noch über 20 solcher Geschäftsstellen** betreibt, sind diese in vergleichbaren Nachbarinstituten – wenn überhaupt – **nur noch vereinzelt** zu finden.

An solchen Standorten ist es für die Mitarbeiter **naturgemäß nicht möglich**, ihren Kunden gleichzeitig sowohl für Beratung als auch für Servicetätigkeiten zur Verfügung zu stehen. „Die Folge davon sind **komplizierte Vertretungs- und Springerregelungen**, die **weder zeitgemäß noch kundenfreundlich** sind – und für die auch nur noch schwer Mitarbeiter zu finden sind“, erläuterte Dr. Stefan Bill. „Dennoch können wir sehr gut nachvollziehen, dass die Bürgerinnen und Bürger an diesen Standorten **im ersten Moment enttäuscht sein** werden, dass ‚ihre‘ Geschäftsstelle vor Ort nicht mehr personell besetzt sein wird“, so der Vorstandsvorsitzende. „Doch spätestens **auf den zweiten Blick** werden unsere Kunden **erkennen**, dass sie **auf keines ihrer berechtigten Bedürfnisse dort verzichten müssen!**“

Kundenbeziehungen bleiben erhalten

Oberste Priorität hatte für die Sparkasse Ulm das Ziel, dass die oftmals über viele Jahre hinweg **gewachsenen Beziehungen zwischen den Kunden und ihren Beratern** bestehen bleiben. Folglich werden die Berater aus den umgewandelten Einheiten **in der Regel in die nächstgelegene Geschäftsstelle** beziehungsweise in ein **nahes BeratungsCenter** ziehen, von wo aus sie ihre bisherigen Kunden **auch zukünftig als vertraute Ansprechpartner** betreuen können.

Bargeldversorgung bleibt unverändert

„In zahlreichen **persönlichen Gesprächen mit Bürgermeistern** wurde uns insbesondere der **Erhalt der örtlichen Geldversorgung** ans Herz gelegt“, berichtete Dr. Stefan Bill. „Umso mehr freuen wir uns, dass wir eine **Gesamtlösung** finden konnten, die vorsieht, an **allen diesen Standorten** mit einer **Selbstbedienungseinheit** sowie **in der Fläche** mit unserer **neuen ‚Mobilen Geschäftsstelle‘ für Service und Beratung** präsent zu bleiben“, so der Vorstandsvorsitzende. „In den kommenden Jahren wird sich zeigen, wie intensiv diese SB-Standorte **von den Kunden genutzt werden**“, erklärte Dr. Stefan Bill.

Mobile Geschäftsstelle ermöglicht Beratung und Service vor Ort

„Wir wollen allen Kunden einen **persönlichen Zugang zur Sparkasse am Heimatort** ermöglichen“, betonte Dr. Stefan Bill. Aus diesem Grund wird sich die Sparkasse Ulm im Zuge ihrer Neuausrichtung folglich **aus keinem einzigen Standort zurückziehen**.

An denjenigen Standorten im Alb-Donau-Kreis, an denen die Geschäftsstellen in SB-Einheiten umgewandelt werden, wird **zusätzlich die neue, vollausgestattete Mobile Geschäftsstelle** der Sparkasse Ulm den Kunden **für persönlichen Service und Beratung** an insgesamt **17 Haltepunkten** zur Verfügung stehen. (→ **siehe Übersicht 2 im Anhang**)

Das neue Fahrzeug bietet **sämtliche Leistungen einer Geschäftsstelle**: vom Geschäftsstellenleiter als **Ansprechpartner** über einen **diskreten Raum für Beratungen** bis hin zu **gewohnten Serviceleistungen** wie Ein- und Auszahlungen für das Sparbuch.

Neues KundenCenter

Die Sparkasse Ulm möchte **auf allen Kommunikationswegen bestmöglich erreichbar** sein – unabhängig davon, ob die einzelnen Kunden den **persönlichen Kontakt vor Ort** wünschen oder die **telefonische Kommunikation** bevorzugen. Aus diesem Grund wird die Sparkasse Ulm ihre bisherige Servicehotline „s-direkt“ in Ulm zu

einem **modernen KundenCenter** ausbauen, das – analog zu einer **vollwertigen Geschäftsstelle mit Beratung – von 7 bis 20 Uhr für alle Kundenanliegen erreichbar** ist. In diesem Zusammenhang wird die Sparkasse Ulm die bereits bestehenden Kommunikationskanäle **Telefon, E-Mail und Chat** schrittweise um **weitere innovative und mediale Angebote** erweitern, wie beispielsweise um **Online-/ Videoberatung** oder um eine **24/7-Erreichbarkeit per Chatbot**.

Maßgeschneiderte Girokontomodelle

Über 150.000 Girokonten stehen für ein hohes Maß an Kundenvertrauen in die Leistungen der Sparkasse Ulm. Um den **individuellen Bedürfnissen** und dem **Nutzungsverhalten** der Kunden noch besser zu entsprechen, wird die Sparkasse Ulm von April 2020 an die **Anzahl der Girokontomodelle erhöhen** und damit ihr **bisheriges Angebot verbreitern**. Über die Details der neuen Modelle werden die **Kunden Ende Januar 2020 informiert**.

Beratungs- und Servicezeiten

Auch die Beratungs- und Servicezeiten hat die Sparkasse Ulm **anhand der Kundennutzung überprüft**. So wurden beispielsweise die Servicezeiten **in den beiden größten Beratungszentren – in Ulm in der Neuen Straße und in Ehingen – verlängert**: Montag bis Freitag **von 9 bis 18 Uhr**. **Beratungstermine** in den **Beratungszentren** und **Geschäftsstellen** können **grundsätzlich von 8 bis 20 Uhr** vereinbart werden. (→ siehe **Übersicht 3 im Anhang**)

Neue Ausrichtung, bewährte Stärke

Die Sparkasse Ulm wird mit **12 Beratungszentren, 30 Geschäftsstellen, 42 Selbstbedienungseinheiten, 17 Haltepunkten der Mobilen Geschäftsstelle** sowie mit ihrem **zusätzlichen KundenCenter über 100mal in der Region vertreten** sein. Damit ist und bleibt sie das **Kreditinstitut, das im Alb-Donau-Kreis und im Stadtgebiet Ulm über die mit Abstand meisten Berater und Standorte** verfügt.

Alle Informationen finden Sie auch unter [sparkasse-ulm.de/veraendern](https://www.sparkasse-ulm.de/veraendern)

Anhang

Übersicht 1 – folgende Geschäftsstellen werden umgewandelt:

Umwandlung Geschäftsstelle	aufnehmende Geschäftsstelle	Umwandlung Geschäftsstelle	aufnehmende Geschäftsstelle
Albeck	Langenau	Regglisweiler	Dietenheim
Balzheim	Dietenheim	Rißtissen	Öpfingen/Oberdischingen
Bernstadt	Langenau	Schnürpflingen	Staig
Dellmensingen	Erbach	Tomerdingen	Dornstadt
Eggingen	Einsingen	Ulm Moltkestraße	Söflingen
Ehrenstein-Ost	Blaustein	Ulm Neutorstraße	Ulm Neue Straße
Emerkingen	Munderkingen	Ulm Safranberg*	Ulm Wielandstraße*
Herrlingen	Blaustein	Ulm Universität	Ulm Eselsberg
Hüttisheim	Staig	Ulm Wagnerstraße	Ulm Ehinger Tor
Langenau Angertorstraße	Langenau	Unterweiler	Wiblingen Tannenplatz
Nasgenstadt	Ehingen	Weidenstetten	Altheim/Alb
Oberkirchberg	Unterkirchberg	Westerstetten	Lonsee
Obermarchtal	Munderkingen	Wiblingen Erenlauh	Wiblingen
Oberstadion	Munderkingen		

*Die Geschäftsstellen Wielandstraße und Safranberg werden perspektivisch an einem neuen Standort zusammengelegt.

Übersicht 2 – folgende Haltepunkte sind geplant:

Albeck	Obermarchtal
Balzheim	Oberstadion
Bernstadt	Regglisweiler
Dellmensingen	Rißtissen
Eggingen	Schnürpflingen
Emerkingen	Tomerdingen
Herrlingen	Weidenstetten
Hüttisheim	Westerstetten
Oberkirchberg	

Übersicht 3 – folgende Servicezeiten gelten vom 6. April 2020 an:

BeratungsCenter mit verlängerten Servicezeiten:	
Montag bis Freitag	9 - 18 Uhr

Ulm Neue Straße und Ehingen

Servicezeiten für die weiteren BeratungsCenter:		
Montag	9 - 12.30 Uhr	14 - 18 Uhr
Dienstag	9 - 12.30 Uhr	14 - 17 Uhr
Mittwoch	9 - 12.30 Uhr	
Donnerstag	9 - 12.30 Uhr	14 - 18 Uhr
Freitag	9 - 12.30 Uhr	14 - 17 Uhr

Blaubeuren, Blaustein, Dietenheim,
Dornstadt, Erbach, Laichingen,
Langenau, Munderkingen, Söflingen,
Wiblingen

Servicezeiten der Geschäftsstellen:		
Montag	9 - 12.30 Uhr	14 - 17 Uhr
Dienstag	9 - 12.30 Uhr	14 - 17 Uhr
Mittwoch	9 - 12.30 Uhr	
Donnerstag	9 - 12.30 Uhr	14 - 17 Uhr
Freitag	9 - 12.30 Uhr	14 - 17 Uhr

Allmendingen, Amstetten,
Beimerstetten, Böfingen, Einsingen,
Gögglingen-Donaustetten,
Illerrieden, Lonsee, Rottenacker,
Schelklingen, Staig, Ulm Ehinger Tor,
Ulm Eselsberg, Ulm Römerstraße,
Ulm Wielandstraße, Unterkirchberg,
Wenzelstein, Wiblingen Tannenplatz

Öffnungstage unserer Kooperations-Geschäftsstellen:	
Mo / Mi / Fr	Di / Do
Altheim/Alb	
Arnegg	
Lehr	Jungingen
Merklingen	Nellingen
Oberdischingen	Öpfingen
Westerheim	Heroldstatt

Mo	Di / Mi / Do / Fr
Asch	Gerhausen

Für weitere Informationen:

Boris Fazzini

Pressesprecher der Sparkasse Ulm

Telefon 0731/101-1639

boris.fazzini@spkulm.de