

Pressemitteilung

„Der Kunde entscheidet, wie er uns erreichen möchte“

Digitalisierung, Online-Services und mediale Beratung: Die Sparkasse Kraichgau lebt modernes Banking und den persönlichen Kontakt zu ihren Kundinnen und Kunden

Bruchsal, 7. Januar 2021

20 Prozent der deutschen Bankkunden haben während des ersten Corona-Lockdowns Geldgeschäfte erstmals online abgewickelt. Ebenfalls hat die Corona-Pandemie den Wunsch nach kontaktlosem Bezahlen verstärkt: Der Anteil kontaktloser Bezahlvorgänge schnellte bei Transaktionen mit der Sparkassen-Card von 26 auf über 50 Prozent in die Höhe und Kunden erlebten erstmalig, wie schnell und sicher man mit dieser Funktion seine Einkäufe an der Ladenkasse bezahlen kann. Die Corona-Pandemie zeigt, wie hilfreich Digitalisierung sein kann: Smarte Apps, digitalisierte Prozesse und neue technische Möglichkeiten verändern den Umgang mit den persönlichen Finanzen und ermöglichen Nähe und Verbundenheit zur Sparkasse an jedem Ort und zu jeder Zeit.

Der Vorstandsvorsitzende der Sparkasse Kraichgau Norbert Grießhaber erklärt, warum jedoch auch die persönliche Beratung neben einem modernen digitalen Banking in Zukunft wichtig bleiben wird.

Zieht bei der Digitalisierung die persönliche Komponente den Kürzeren?

Grießhaber: Wir wollen das Leben der Menschen mit innovativen Serviceleistungen und Produkten einfacher machen und ihnen ein verlässlicher Partner in allen Finanzfragen sein. Dazu gehört auch, dass wir neue, nutzerfreundliche Lösungen bereitstellen, wie zum Beispiel die Ausstattung der Sparkassen-Cards und -Kreditkarten mit Kontaktlos-Funktion oder auch die App „Mobiles Bezahlen“ und Apple Pay.

Letztendlich entscheiden aber unsere Kundinnen und Kunden, was sie nutzen möchten. Und auch, auf welchem Weg sie mit uns in Kontakt treten möchten – ob online, per Telefon oder in der Filiale. Die persönliche Beratung vor Ort bleibt der Kern unserer Sparkassen-DNA. Aus diesem Grund sind wir auch in Zeiten des Corona-Lockdowns in unseren Filialen ansprechbar und ein verlässlicher Partner, was von unseren Kundinnen und Kunden sehr positiv aufgenommen wird. Zugleich bieten wir mit unserer medialen Beratung per Telefon oder Video eine Alternative, die zwar digitalisiert, aber nicht weniger persönlich ist. Dank der neuen Möglichkeiten sind wir unseren Kundinnen und Kunden also sogar näher als zuvor.

Die Sorge, dass uns bald nur noch Roboter bedienen, müssen wir also nicht haben?

Grießhaber: Natürlich verschiebt sich die Nachfrage in den Filialen von klassischen Serviceleistungen hin zur Beratung. Denn viele Service-Anliegen lassen sich heute ganz einfach

Seite 2

Pressemitteilung 5. Januar 2021

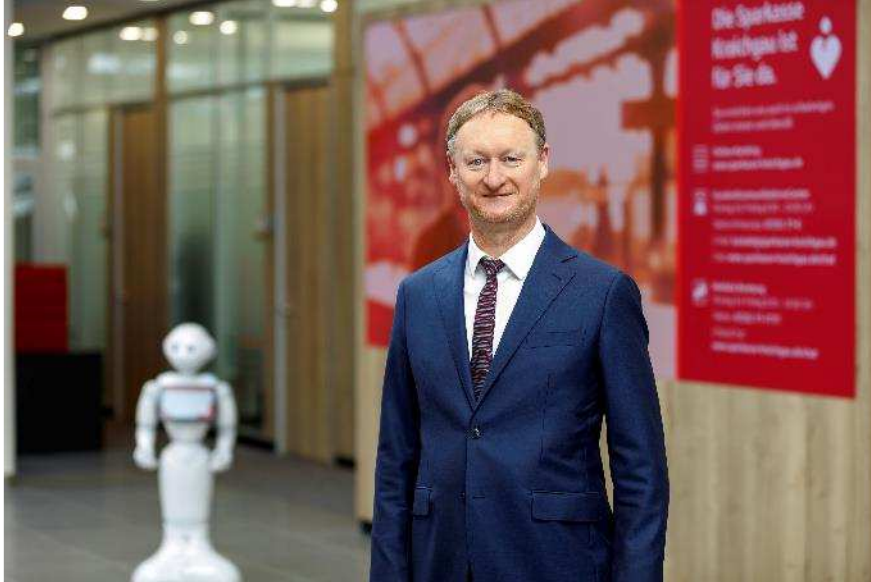
über unsere Terminals, online oder über unser KundenKommunikationsCenter abwickeln. Vor allem die Beratung lebt aber vom Persönlichen. Allerdings gibt es schon heute Anwendungen, bei denen wir auf künstliche Intelligenz setzen. Beispielsweise mit Chatbot Linda, der auch außerhalb der Öffnungszeiten über unsere Internetfiliale im Chat hilft. Und mit unserem digitalen Botschafter Sparky. Der Roboter überzeugt in der Filiale besonders mit seinem Erlebnis-Faktor.

Ein Online-Konto einrichten geht heute schnell bei vielen Anbietern. Wie hebt sich die Sparkasse Kraichgau von diesen ab?

Grießhaber: Auch bei uns bekommt man ein Girokonto Digital mit wenigen Klicks über unsere Website – ganz ohne Gang in die Filiale. Aber auf Wunsch begleiten wir unsere Kundinnen und Kunden beim Start ins Online-Banking und richten gemeinsam Schritt für Schritt nützliche Online-Services ein. Denn als Sparkasse Kraichgau wollen wir vor allem mit Persönlichkeit und Expertise punkten. Viele Finanzfragen bedürfen intensiver Beratung. Und für unsere Beratungsqualität werden wir regelmäßig ausgezeichnet. Durch unsere Verankerung in Wirtschaft und Gesellschaft können wir als Sparkasse außerdem viel bewirken und wir nehmen unseren Auftrag sehr ernst. Unsere Kundinnen und Kunden sind bei uns an der richtigen Adresse, wenn sie einen positiven Beitrag für eine nachhaltige Entwicklung der Wirtschaft und der Region leisten möchten. Wir bieten ihnen eine umfassende Beratung zu den verschiedenen nachhaltigen bzw. ethisch-ökologischen Anlage-Möglichkeiten an. Gleichzeitig setzen wir uns nicht nur für unsere Kunden, sondern mit unserem breiten gesellschaftlichen Engagement für alle Menschen in der Region ein. Wir sind eng mit dem Kraichgau verbunden. Das macht den Unterschied.

Wer jetzt gleich mit dem Online-Banking starten will, kann sich seinen Zugriff direkt online einrichten lassen: www.sparkassekraichgau.de/online-banking





„Zu einem modernen, digitalen Banking gehört die persönliche Beratung vor Ort dazu“, betont der Vorstandsvorsitzende der Sparkasse Kraichgau Norbert Grießhaber.

Kontakt und weitere Informationen

Karin Haas
Abteilungsleiterin Kommunikation
Sparkasse Kraichgau
Friedrichsplatz 2 | 76646 Bruchsal
Telefon: 07251 77-3213 | Fax: 07251 77-903213

Pia Jäger
Kommunikation
Sparkasse Kraichgau
Friedrichsplatz 2 | 76646 Bruchsal
Telefon: 07251 77-3358 | Fax: 07251 77-903358

E-Mail Pressestelle: presse@sparkasse-kraichgau.de
PresseCenter im Internet: www.sparkasse-kraichgau.de