



# Sparkasse Rhein Neckar Nord

## PRESSEINFORMATION

### **Für Beratung länger geöffnet**

**Seit kurzem hat die Sparkasse Rhein Neckar Nord neue Service- und Beratungszeiten. Ziel der Änderung ist, diese unterschiedlichen Dienstleistungen dann anzubieten, wenn sie tatsächlich nachgefragt werden. Weil immer mehr Kunden ihre allgemeinen Bankgeschäfte online erledigen und seltener die Filialen besuchen, werden Servicedienstleistungen nur noch zu bestimmten Zeiten angeboten. Für Beratungen sind die Filialen dennoch geöffnet, wenn dafür vorab ein Termin vereinbart wurde. Dies ist jetzt sogar länger möglich, nämlich von 8.00 bis 19.00 Uhr.**

Schon länger beobachtet die Sparkasse Rhein Neckar Nord, dass immer mehr Kunden Standard-Dienstleistungen zu Hause vom Computer aus erledigen. Die Funktion der Filiale hat sich daher stark gewandelt. War diese früher der klassische Zugangsweg, nutzen die Kunden nun immer stärker andere Kanäle. Allerdings ist die Filiale nach wie vor wichtigste Anlaufstelle für eine qualifizierte Beratung. Diese wurde dort bisher nur während der Servicezeiten angeboten. Aufgrund von langen Arbeits- oder Wegezeiten schafften es allerdings nicht alle Kunden, innerhalb dieses begrenzten Zeitfensters einen Termin wahrzunehmen. Deshalb wurden jetzt die Beratungszeiten erweitert, so dass Beratung künftig unabhängig von den Servicezeiten stattfinden kann. Kunden können Beratungstermine zwischen 8.00 und 19.00 Uhr in den Filialen vereinbaren.

Um Serviceleistungen bedarfsorientiert anzubieten, hat die Sparkasse zudem alle ihre Standorte genau unter die Lupe genommen. Die Bewertung erfolgte nach Kriterien wie Kundenfrequenz, Mitarbeiterkapazitäten und Entfernung zu anderen Filialen. Je nach Ergebnis dieser Kategorisierung wurden dann die Servicezeiten optimiert.

34  
35  
36  
37  
38  
39  
40  
41  
42  
43  
44  
45  
46  
47  
48  
49  
50  
51  
52  
53  
54  
55  
56  
57  
58  
59  
60  
61  
62  
63  
64  
65  
66  
67  
68  
69  
70

Unter Berücksichtigung lokalen Besonderheiten ergaben sich insgesamt drei „Filialtypen“. Der erste bietet Montag bis Freitag umfassende Servicezeiten von 9.30 bis 12.30 Uhr und von 14.00 bis 16.00 Uhr. Donnerstags sind in diesen Filialen bis 18.00 Uhr Serviceleistungen möglich. Beim zweiten Typ sind lokale Besonderheiten wie die Schließung der Geschäfte vor Ort am Mittwochnachmittag berücksichtigt und bei Typ drei ist Service nur am Vormittag möglich.

**Umfassende Servicezeiten** bietet die Sparkasse ihren Weinheimer Kunden in den Filialen Multring und Atrium sowie in Hemsbach, Ladenburg und Heddesheim. Die Mannheimer Filialen Almenhof, Vogelstang Center, Neckarau, Rheinau-Süd, Rheinau, Seckenheim, Lindenhof, Rheingold-Center, Clignetplatz, Mittelstraße und Schwetzinger Stadt haben ebenfalls umfassende Servicezeiten.

**Mittwochnachmittag ohne Service** sind die Filialen in Laudenbach, Weinheim-Nordstadt, Leutershausen, Hemsbach-West, Schriesheim und Edingen. In Mannheim haben Mittwochnachmittag geschlossen: Feudenheim, Käfertal, Sandhofen, Hanauer Straße, Speckweg, Schönau, Wallstadt. Die Weinheimer Filiale Königsberger Straße ist von diesen Änderungen nicht betroffen.

**Nachmittags ohne Service** sind Sulzbach, Großsachsen, Schriesheim-Altenbach, Neckarhausen, Ilvesheim, Weinheim-Oberflockenbach, Weinheim-Lützelsachsen sowie die Mannheimer Filialen Neueichwald, Käfertal-Süd, Waldhof, Feudenheim-Ost, Friedrichsfeld, Neuostheim, Herzogenried, Jungbusch, Wohlgelegen und Rosengarten.

Die Mannheimer Filialen Paradeplatz und Kunststraße bilden aufgrund ihrer individuellen Kundenfrequenz eine Ausnahme und behalten ihre bisherigen Servicezeiten. Bei den Weinheimer Filialen Multring und Atrium entfällt aufgrund der stark zurückgegangenen Nachfrage die Öffnung an Samstagen.