

## **Sparkasse Hohenlohekreis richtet Kundenservice neu aus**

### **Neue Servicezeiten**

Immer mehr Kunden nutzen für die Abwicklung routinemäßiger Bankgeschäfte das breite Leistungsspektrum des Online-Banking per Computer oder Smartphone.

„Während die Auftragszahlen im Online- und Mobile-Banking permanent steigen, sinkt die Kundenfrequenz in unseren Filialen. Die Verhaltensempfehlungen aus der Corona-Zeit haben zusätzliche Dynamik in diesen Trend gebracht.“ beschreibt der Vorstandsvorsitzende Bernd Kaufmann das veränderte Verhalten der Sparkassen-Kunden.

Die Sparkasse Hohenlohekreis passt daher zum 24. August 2020 die Servicezeiten einzelner Filialen an. Die Filialen in Dörzbach und Waldenburg sowie in der Öhringer Hungerfeldstraße haben dann immer montags, mittwochs und freitags von 9 bis 12 Uhr und montags und freitags von 14 bis 17 Uhr geöffnet. Servicezeiten in den Filialen in Gaisbach, Mulfingen und Schwabbach sind künftig dienstags und donnerstag von 9 bis 12 Uhr und von 14 bis 17 Uhr.

In den beiden Hauptstellen in Künzelsau und Öhringen sowie den Filialen in Bretzfeld, Forchtenberg, Ingelfingen, Kupferzell, Niedernhall, Neuenstein, Pfedelbach, Westernhausen und beim Öhringer Ö-Center werden die seit Ende Mai 2020 geltenden Servicezeiten beibehalten. Außerhalb der Servicezeiten steht den Kunden das SB-Angebot in den Hauptstellen und Filialen an 7 Tagen der Woche rund um die Uhr zur Verfügung. Beratungstermine können weiterhin von Montag bis Freitag von 8 bis 20 Uhr vereinbart werden.

### **Schließung der Filiale Weißbach**

„Vor einigen Monaten wurde uns vom Eigentümer der Immobilie der Mietvertrag gekündigt, da er die Räume anderweitig nutzen möchte.“ erklärt Kaufmann, warum die Filiale zum 20.11.2020 geschlossen wird. „Die Errichtung eines neuen Standorts ist in einer Gemeinde dieser Größenordnung betriebswirtschaftlich unter den heutigen Rahmenbedingungen leider nicht vertretbar. Den Geldautomaten werden wir aber auf jeden Fall erhalten. Die Planungen dazu laufen derzeit.“, so Kaufmann weiter.

### **Neues Beratungs-Center**

Bereits seit April 2018 bietet die Sparkasse die telefonische Abwicklung von Servicegeschäften an. „Unser Kunden-Service-Center ist von Montag bis Samstag von 8 bis 20 Uhr besetzt und wird sehr gut von unseren Kunden angenommen. Dieses Angebot werden wir ab November um ein digitales Beratungs-Center ergänzen und Kunden auch gezielt über diesen Weg betreuen“ so Kaufmann. Schrittweise wird dieses Beratungs-Center um weitere Angebote ausgebaut.