

Pressemitteilung

Mainz, 03. Juli 2023

Rheinhausen Sparkasse stellt Zukunftsplan vor

- 1. Größte Sparkasse in Rheinland-Pfalz investiert weiter in telefonische, multimediale und klassische Service- und Beratungsangebote**
- 2. Bundesweite Auszeichnungen für digitale Kompetenz, Service und persönliche Beratungsqualität**
- 3. Strukturwandel zu größeren Beratungszentren und telefonischen, multimedialen, digitalen Angeboten**

18 Monate ist sie nun alt, die Rheinhausen Sparkasse. Mit ihr entstanden ist nicht nur die größte Sparkasse in Rheinland-Pfalz, sondern auch eine der modernsten deutschlandweit. Bereits in dieser kurzen Zeit wurde die dynamische Entwicklung der Rheinhausen Sparkasse, beispielsweise bei der Angebotsvielfalt telefonischer, multimedialer und digitaler Lösungen, bundesweit mehrfach ausgezeichnet. Das ist umso bemerkenswerter, da üblicherweise durch eine Fusion zunächst viele Ressourcen gebunden sind, um aus zwei Sparkassen eine zu machen.

Bei den aktuellen Bankentests mit Testkäufen in der Beratung von Privat- und Firmenkunden sowie in der Beratung zur Baufinanzierung und zum Private Banking überzeugte die Rheinhausen Sparkasse auf ganzer Linie und ist Testsieger. Beim Digital Banking schnitt das Kreditinstitut mit der Note „sehr gut“ im Bankenvergleich ab. Das renommierte Deutsche Institut für Bankentests bewertete in Zusammenarbeit mit WELT die besten Banken und Sparkassen auf dem Gebiet des digitalen Bankings.

Die Studie „Deutschlands begehrteste Produkte & Services“ untersucht regelmäßig mehrere tausend Dienstleister und Produkte auf deren Preis-Leistungs-Verhältnis, Kundenzufriedenheit, Qualität, Service, Weiterempfehlung sowie Attraktivität. Auch bei dieser Studie war das Ergebnis hervorragend. Nach schon gutem Abschneiden im letzten Jahr steigerte sich die Sparkasse für 2023 noch einmal. Wiederholt gehört die Rheinhausen Sparkasse zu Deutschlands begehrtesten Sparkassen. Im Jahr 2023 sogar auf Platz 1.

Das zeigt, dass die Rheinhausen Sparkasse auf dem Weg zu modernen, schnelleren und komfortableren Lösungen im Sinne der Kundinnen und Kunden richtig handelt. Ein solches Qualitätssiegel von kompetenter und unabhängiger Stelle ist eine wichtige Bestätigung der Gesamtstrategie und ein klarer Wegweiser in die Zukunft.

Seite 2

Pressemitteilung 03. Juli 2023

Der rasante Wandel in der Nutzung der Angebote bei der Sparkasse in den letzten Jahren und die steigende Nachfrage ist maßgeblich auch darin begründet, dass die telefonischen und digitalen Kontaktmöglichkeiten für Kundinnen und Kunden immer komfortabler werden.

Die Sparkasse reagiert darauf mit einem weiter andauernden Ausbau der entsprechenden Service- und Beratungsangebote. Im Digitalen-Beratungszentrum und im Kunden-Service-Center, also in Bereichen der Sparkasse, die vorrangig rein telefonisch oder multimedial erreicht werden, arbeitet inzwischen das größte Beratungsteam und bis Jahresende mit 50 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nochmals deutlich mehr als in den Beratungszentren der beiden Hauptsitze in Mainz und Worms. Allein im Jahr 2022 wurden in den digitalen Beratungseinheiten etwa 550.000 Kundenanrufe entgegengenommen. Dieses digitale Beratungszentrum und das Kunden-Service-Center hat es vor fünf Jahren noch gar nicht gegeben, inzwischen ist es die größte Kundenberatungs-Einheit, die auch mit Abstand am stärksten besucht wird: dies zeigt, wie sehr und wie rasant sich das Kundenverhalten in den letzten Jahren - wie in vielen anderen Lebensbereichen auch - gewandelt hat.

Was Kundinnen und Kunden in Gesprächen immer wieder überrascht: Fast alle Finanzangelegenheiten lassen sich heute online regeln oder - noch einfacher und bequemer per Telefon. Und das mit erweiterter Erreichbarkeit montags bis freitags von 08:00 Uhr bis 20:00 Uhr oder im persönlichen Beratungsgespräch nach Terminvereinbarung.

Massive Veränderungen stellt die Sparkasse zudem bei Bezahlvorgängen fest. Wie deutschlandweit nutzen Kundinnen und Kunden auch hier immer häufiger die Girocard, besser bekannt unter ihrem alten Namen „EC-Karte“, zum bargeldlosen Bezahlen. Bargeldlos heißt in den meisten Fällen dann auch kontaktlos bezahlen. Vier von fünf Girocard-Bezahlvorgängen im Einzelhandel sind heute kontaktlos. Die Nutzungsquote liegt mittlerweile bei fast 80 Prozent.

Wer Bargeld braucht, kann zudem eine Vielzahl von Möglichkeiten in Geschäften nutzen. Bei allen großen Händlern im gesamten Geschäftsgebiet der Rheinischen Sparkasse wie Aldi, Rewe, Lidl, Edeka, Rossmann und dm-Drogerie Markt kann einfach beim Einkaufen auch Bargeld mitgenommen werden. Auch diese Form der Bargeldversorgung hat es vor einigen Jahren so noch nicht gegeben. Heute sorgt dieses zusätzliche Netz für deutlich mehr Bargeld-Auszahlungsmöglichkeiten als früher. Und es gibt für Kundinnen und Kunden, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind, den Service Bargeld-Taxi der Rheinischen Sparkasse.

Seite 3

Pressemitteilung 03. Juli 2023

Selbstverständlich bietet die Sparkasse auch Beratungen auf ganz verschiedenen Kanälen digital und persönlich an. Mobil unterwegs nach Hause, in das Unternehmen oder am Bildschirm des digitalen Beratungscenters. Kundinnen und Kunden wählen den gewünschten Weg zur Sparkasse.

Weiterhin und mit Blick auf Themen wie beispielsweise private Vorsorge und Baufinanzierung ist der persönliche Beratungsbedarf steigend. Der Fokus der Entwicklung liegt seit einigen Jahren deshalb auf den großen Beratungscentern der Sparkasse mit vielen Berater:innen und Spezialisten für alle finanziellen Lebenslagen.

Die Angebotsvielfalt für die Kundinnen und Kunden schafft neue Zugangswege und hat Auswirkungen auf bisherige, wie die Geschäftsstelle einer Sparkasse. Das ist ein bundesweiter Trend, nicht nur bei den Sparkassen, sondern bei allen Institutsgruppen in Deutschland, der sich auch bei der größten Sparkasse in Rheinland-Pfalz zeigt. Die Kundenbesuche verlagern sich immer mehr. Es gilt – wie immer in der fast 200jährigen Geschichte der Sparkasse – dort zu sein, wo ihre Kundinnen und Kunden sind. Und das ist immer häufiger das Internet.

In seiner jüngsten Sitzung hat sich der Verwaltungsrat der Rheinhessen Sparkasse mit dem Zukunftsplan zum veränderten Kundenverhalten aufgrund dieser langfristigen Marktbeobachtungen befasst. Das Gremium bestätigt die Vorschläge, zukünftig eine stärkere Kombination von stationärer und multimedialer Ausrichtung nebeneinander vorzusehen und dazu strukturelle Änderungen bei den Geschäftsstellen vorzunehmen.

Die Rheinhessen Sparkasse wird ihre Beratungs- und Servicekapazitäten danach weiter hin zu größeren Beratungscentern sowie telefonischen, multimedialen und digitalen Angeboten umschichten. Damit verbunden sind Schließungen und Umwandlungen einzelner kleinerer Standorte. Die Beraterinnen und Berater werden in den größeren Beratungscentern oder im Kunden-Service-Center sowie im Business-Center eingesetzt und verstärken die dortigen Teams.

Flächendeckend bleibt die Sparkasse an 46 Orten mit personenbesetzten Geschäftsstellen, großen Beratungscentern, SB-Stellen und zusätzlich mit digitalen Service- und Beratungsteams sowie ihrer Internetfiliale präsent.

**Mit stationärem und multimedialem Beratungsangebot
nah bei Kundinnen und Kunden an 18 Orten**

- HS/BC Münsterplatz
- HS/BC Worms
- BC Gonsenheim
- BC Weisenau
- BC Nieder-Olm
- BC Wöllstein
- BC Oppenheim
- BC Alzey
- BC Osthofen
- BC Pfeddersheim
- BC Bürstadt
- BC Lampertheim
- GS Mainz Kastel
- GS Bodenheim
- GS Wörrstadt

- Kunden-Service-Center
- Digitales Beratungszentrum
- Business-Center

28 SB-Stellen

- Mainz - Am Dom
- Mainz - Bretzenheim
- Mainz - Budenheim
- Mainz - Ebersheim
- Mainz - Finthen
- Mainz - Gutenbergcenter
- Mainz - Hechtsheim
- Mainz - Hindenburgstraße
- Mainz - Malakoff Passage
- Mainz - Mombach
- Mainz - Römerpassage
- Mainz - Stadthaus
- Mainz - Uni-Kliniken
- Nierstein
- Udenheim
- Alzey - Th.-Heuss-Ring
- Westhofen
- Worms - Bahnhof
- Worms - Herrnsheim
- Worms - Horchheim
- Worms - Kaiserpassage
- Worms - Neuhausen
- Worms - Pfiffligheim
- Worms - WEP
- Eich
- Biblis
- La. - Hofheim
- La. - Andreasstr.

Seite 5
Pressemitteilung 03. Juli 2023

Für weitere Informationen oder Fragen:

Volker Rathay
Pressesprecher
Rheinessen Sparkasse
Telefon +49 6241 851 9229
presse@rheinessen-sparkasse.de