

Kompetente Beratung – Bequemer Service – Verankerung in der Region

Sparkasse Nürnberg richtet Privatkundengeschäft für die Zukunft aus

Nürnberg (SN). In den 200 Jahren ihres Bestehens hat die Sparkasse Nürnberg immer wieder bewiesen, dass sie sich erfolgreich auf wandelnde Rahmenbedingungen einstellen kann. Jetzt gestaltet die Sparkasse ihren Privatkundenvertrieb um, damit sie für die Zukunft leistungsstark aufgestellt ist. Basis bleibt dabei die Unternehmensvision: Die Sparkasse kümmert sich mit ihrer Finanzberatung darum, dass die Menschen in der Region ihre Ziele und Wünsche verwirklichen und somit ihre Zukunft sicher gestalten können.

Die Umgestaltung orientiert sich an Leitlinien, die das Privatkundengeschäft prägen

- **Fokussierung auf die Bedürfnisse der Kunden**

Schnell, einfach, digital, persönlich, telefonisch – die Mehrheit der Kundinnen und Kunden nutzt je nach Anliegen unterschiedliche Wege zur Sparkasse. Während manche Kund*innen die Geschäftsstelle vor Ort präferieren, treten viele Kund*innen nur noch digital bzw. telefonisch mit ihrer Sparkasse in Kontakt. Das Kundenverhalten hat sich somit weiter verändert. Die Sparkasse bietet alle Zugangswege einfach und sicher an.

- **Persönliche Beratung, wenn es darauf ankommt**

Für qualifizierte Beratungen zu Wertpapieren, Altersvorsorge, Versicherungen, Baufinanzierungen oder Privatdarlehen bevorzugen viele Kund*innen das persönliche Gespräch. Die Geschäftsstelle wird als Ort der persönlichen Beratung weiter gestärkt. Produkte im Finanzbereich werden komplexer, der Anspruch an die richtige Lösung steigt. Die Sparkasse investiert

deshalb in die Qualifikation ihrer Mitarbeitenden. So werden beispielsweise 25 weitere Versicherungsspezialist*innen qualifiziert und Berater*innen laufend in Themen wie Baufinanzierungen und Wertpapieranlage weiterentwickelt. Auch die telefonischen Beratungsangebote im sogenannten DirektberatungsCenter werden sehr gut angenommen und daher weiter ausgebaut.

- **Serviceanliegen schnell und bequem – digital oder telefonisch**

Denn nicht erst seit der Coronapandemie entdecken viele Kund*innen das bequeme Online-Banking von zuhause oder das bequeme Mobile-Banking von unterwegs. Der Trend ist ungebrochen: 238.000 bzw. 71 Prozent aller Konten werden im Online-Banking genutzt, das Mobile-Banking per Sparkassen-App nutzen mittlerweile 110.000 Kunden. Für alle anderen hat sich in der Pandemie das telefonisch erreichbare KundenserviceCenter als schneller, bequemer und einfacher Anlaufpunkt für ihre Serviceanliegen, wie zum Beispiel Überweisungen, Adressänderungen, Daueraufträge oder Freistellungsaufträge bewährt. Täglich führen die knapp 100 Mitarbeitenden des KundenserviceCenters in Nürnberg ca. 2.000 Gespräche. Deshalb wird die Mitarbeiterkapazität dort weiter erhöht.

- **Bargeld einfach am Geldautomaten**

Bargeld ziehen am Geldautomaten, rund um die Uhr, sieben Tage die Woche, einfacher geht es nicht. Auch wenn der Trend zum mobilen Bezahlen zu einer geringeren Nutzung von Geldautomaten führt (Rückgang um rund 20 Prozent von 2018 bis 2020), stehen an zahlreichen Standorten Geldausgabeautomaten flächendeckend zur Verfügung. Auch im Handel, sei es bei Aldi, Rewe, dm oder weiteren Handelsketten, ist Bargeld ab niedrigen Umsätzen verfügbar. Alternativ können Kund*innen sich Bargeld bequem nach Hause schicken lassen. Dies sowie die telefonischen Service- und Beratungsangebote sichern auch für ältere Kund*innen den Zugang zu unseren Dienstleistungen.

Aus diesen Leitlinien ergeben sich Konsequenzen – auch für die Standorte und das Leistungsangebot in den Filialen

- **Konzentration auf Standorte, wo sich die Kunden bewegen**

Die Bewegungsmuster der Menschen haben sich über die Jahre verändert. Die Mobilität ist gestiegen und längere Wege für seltenere Ereignisse, wie zum Beispiel den Facharztbesuch, werden in Kauf genommen. Untersuchungen haben ergeben, dass viele Menschen nur noch einmal jährlich ihre Bankfiliale besuchen. Somit ist es logische Konsequenz, dass auch die Sparkasse ihre Geschäftsstellen mit Beratungskompetenz tendenziell dort bündelt, wo sich hochfrequentierte Versorgungszentren befinden. Nach intensiver Analyse hat der Verwaltungsrat der Sparkasse die Entscheidung für insgesamt 89 Standorte getroffen, davon 34 BeratungsCenter, 10 Beratungstreffpunkte sowie 45 SB-Standorte. Im Stadtgebiet Nürnberg werden insgesamt 56, im Nürnberger Land 33 Standorte zur Versorgung der Kund*innen bestehen bleiben. Damit verfügt die Sparkasse Nürnberg in ihrem Geschäftsgebiet über mehr Standorte als die anderen Wettbewerber. Bisher gab es im Geschäftsgebiet insgesamt 71 personenbesetzte Geschäftsstellen und 36 SB-Standorte. Somit wird es 18 Standorte weniger geben. Die Übersicht findet sich am Ende des Textes.

- **Mehr Kompetenz in BeratungsCentern**

In den BeratungsCentern wird die Beratungskompetenz gestärkt und die Anzahl der Berater*innen auf mindestens fünf Personen ausgebaut. Damit wird eine qualifizierte Beratung in der Breite der Themen nachhaltig sichergestellt. An fünf Pilotstandorten wurde das Konzept seit Frühjahr 2021 erfolgreich getestet und von den Kund*innen gut angenommen. Alle BeratungsCenter bieten Beratungstermine von 8.00 Uhr bis 20.00 Uhr an.

- **Beratungstreffpunkte als innovatives Modell**

Neben den BeratungsCentern startet die Sparkasse ein innovatives Geschäftsstellenmodell. Um die Präsenz in der Fläche sicherzustellen,

werden zehn Beratungstreffpunkte ein Ergänzungsangebot darstellen. Dort steht ein*e Finanzberater*in persönlich für Kundenanliegen zur Verfügung und es können Spezialist*innen über Videoberatung zugeschaltet werden. So können Kundenwünsche bequem erfüllt werden.

- **Neue Standorte in neuen Stadtvierteln**

Darüber hinaus sind in neu entstehenden Vierteln drei neue Filialen geplant, in der perspektivisch auch vorhandene Geschäftsstellen aufgehen werden: im The Q auf dem ehemaligen Quellgelände, an der B4 zwischen Thon und Knoblauchsland im Nürnberger Norden und im neuen südlichen Stadtteil Lichtenreuth.

Die Umgestaltung gewährleistet die stabile und zukunftsorientierte Rolle der Sparkasse in der Region

- **Vereinbarkeit von Kundenorientierung und Wirtschaftlichkeit**

Aus der steigenden Nutzung und den guten Erfahrungen mit digitalen und telefonischen Angeboten leitet die Sparkasse ab, diese konsequent weiter zu stärken und auszubauen. Gleichzeitig wird sie ihre Standorte in zentralen Lagen bündeln und in diesen Beratungszentren mehr Beratungskapazität anbieten. Mit dem Ausbau der digitalen und telefonischen Angebote sowie der Bündelung und dem Ausbau von Standorten können Prozesse einfacher gestaltet und Mitarbeitende mit Blick auf den Kundenfrequenzen besser eingesetzt werden. Mit den einhergehenden Kosteneinsparungen kann einerseits in Qualifizierungsmaßnahmen sowie in den Ausbau der Digitalisierung investiert und andererseits der Ertragsrückgang aufgrund der sinkenden Zinseinnahmen abgemildert werden. Gleichzeitig erwartet die Sparkasse höhere Erträge durch die Stärkung der Beratung in den wichtigen Geschäftsfeldern Wertpapiere, Versicherungen und Baufinanzierung.

- **Stabiler Arbeitgeber für Nürnberg**

Bis zum Jahr 2025 werden im Rahmen der Umgestaltung im Privatkundengeschäft rund 150 Stellen abgebaut. Dies wird auf sozialverträgliche Weise über Altersteilzeitangebote und natürliche Fluktuation umgesetzt. Es gibt keine betriebsbedingten Kündigungen. Vielmehr erhalten alle Mitarbeitenden die Möglichkeit zur zukunftsgerichteten Weiterqualifizierung. 2021 wurden zudem wieder 46 neue Auszubildende eingestellt. Die Sparkasse wird auch 2025 knapp 1.500 Mitarbeitenden einen sicheren und interessanten Arbeitsplatz bieten.

- **Nachhaltiges Bekenntnis zur Region**

Im Zuge der Umgestaltung wird neben den neu geplanten Standorten in die Attraktivität der BeratungsCenter investiert, wie beispielsweise die Vergrößerung im PEZ/Hohenstadt. Die Hauptgeschäftsstelle am Lorenzer Platz in Nürnberg wird ab 2022 zu einem Haus des Kunden entwickelt. Weitere Investitionen sind in Lauf geplant oder wie in Hersbruck am Oberen Markt bereits in vollem Gange.

Seit 200 Jahren bekennt sich die Sparkasse Nürnberg zu Nürnberg Stadt und Land. Als größtes Finanzinstitut vor Ort ist sie eine wesentliche Kreditgeberin für Menschen und Firmen, aber auch wichtige Auftraggeberin für die heimische Wirtschaft. Sie bietet sichere Arbeitsplätze und fördert viele gemeinwohlorientierte Projekte und Initiativen.

Mit der kundenorientierten Ausrichtung des Privatkundenvertriebs wird die Leistungsstärke der Sparkasse und damit das Wirken für das Gemeinwohl und die zukunftsorientierte Entwicklung der Region nachhaltig gesichert.

Übersicht der Standorte:

34 BeratungsCenter

Stadt Nürnberg		
Allersberger Straße	Katzwang	St. Johannis
Aufseßplatz	Lorenzer Platz	St. Leonhard
Eibach	Maxfeld	Sulzbacher Straße
Franken-Center	Mögeldorf	Ziegelstein
Friedrich-Ebert-Platz	Moorenbrunn	<i>Neu geplant: Lichtenreuth</i>
Gartenstadt	Nordostbahnhof	<i>Neu geplant: The Q (Fürther Straße)</i>
Gleißhammer St. Peter	Plärrer	<i>Neu geplant: Vision Campus (B4/Nord)</i>
Gustav-Adolf	Röthenbach bei Schweinau	<i>Neu geplant: Worzeldorf</i>
Landkreis		
Altdorf	Lauf/Saarstraße	Schwaig
Feucht	Lauf/Altdorfer Straße	Schwarzenbruck
Hersbruck	Röthenbach/Pegnitz	
Hohenstadt/PEZ	Schnaittach	

10 Beratungstreffpunkte

Stadt Nürnberg

Laufamholz

Schniegling

Reichelsdorf

Zabo

Landkreis

Alfeld

Henfenfeld

Reichenschwand

Burgthann

Leinburg

Velden

Zusätzlich 45 SB-Standorte

Umwandlung von 13 Geschäftsstellen in SB-Standorte

Stadt Nürnberg

Fischbach

Großgründlach /
Reutles

Jobst

Frankenstraße

Herpersdorf

Landkreis

Altensittenbach

Neunkirchen am Sand

Simmelsdorf-Hütten-
bach

Diepersdorf

Ottensoos

Winkelhaid

Happurg

Rückersdorf

Weitere 32 bereits bestehende SB-Standorte

Stadt Nürnberg		
Arena	Königstorpassage	Martha-Maria-Krankenhaus
Buch	Langwasser-Wettersteinstraße	Mercado
Färberstraße	Lichtenhof	Messe
Galeria	Lorenzer Straße	Ostendstraße
Georg-Simon-Ohm-Hochschule	Lorenzer Platz	Rangierbahnhof
Germersheimer Straße	Marientorgraben	Rennweg
Gugelstraße	Marktkauf/Mögeldorf	Schweinau
Hauptmarkt	Marktkauf/Thon	
Landkreis		
Altdorf-Freibad	Kirchensittenbach	Ostbahn
Behringersdorf	Lauf-Ämtergebäude	Schönberg
Heuchling	Offenhausen	Vorra

Schließungen Filialen und SB-Standorte

Geschäftsstellen Stadt Nürnberg		
Birkenwald	Rathaus	Steinbühl
Johannis-West	Stadtpark	
Geschäftsstellen Landkreis		
Hersbruck-Ostbahn	Oberferrieden	
Lauf-Rudolfshof	Röthenbach-Steinberg	

SB-Standorte Stadt Nürnberg

SB Altenfurt

SB Buchenbühl

SB-Standorte Landkreis

SB Engelthal

SB Röthenbach-See-
spitze

SB Weißenbrunn

Geplante Bündelungen in neue oder erweiterte Standorte

Stadt Nürnberg

Bisherige Standorte werden zu >>

Neuer geplanter Standort

Gibitzenhof
Langwasser-Wettersteinstraße



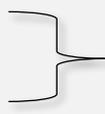
Lichtenreuth

Boxdorf
Thon



Nürnberg Nord / An der B4

Gaismannshof
Gostenhof
Maximilianstraße



The Q / Fürther Straße

Herpersdorf
Kornburg



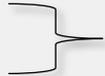
Worzeldorf

Landkreis

Bisherige Standorte werden zu >>

Erweiterter geplanter Standort

Happurg
Hartmannshof



Hohenstadt/PEZ

Kontakt:

Beate Treffkorn

Sarah Schmoll

Unternehmenskommunikation

Telefon: 0911 230 2220

beate.treffkorn@sparkasse-nuernberg.de

sarah.schmoll@sparkasse-nuernberg.de