

So viele Wege führen zur Sparkasse

Die Rhön-Rennsteig-Sparkasse vereint Beratung von Mensch zu Mensch mit modernstem Multichannel-Banking

Meiningen. Bequemer geht's nicht: Seit 1. Juli 2016 können sich die Kunden der Rhön-Rennsteig Sparkasse ihr Bargeld nach Hause liefern lassen. Ein Service, den bislang nur ganz wenige Sparkassen in Deutschland anbieten. Und ein gutes Beispiel dafür, dass intelligenter Service bei Südthüringens größter Sparkasse an erster Stelle steht.

Sarina Schlagmüller, Leiterin der Filiale Leipziger Straße in Meiningen, verrät, warum die Kunden der Rhön-Rennsteig-Sparkasse so zufrieden mit ihrem Geldinstitut sind.



Steht für persönliche Beratung: Sarina Schlagmüller

Frau Schlagmüller, bei Ihnen gibt es neuerdings Geld auf Bestellung. Wie kam es dazu – und wie geht das eigentlich?

Der Service richtet sich vor allem an Menschen, die z. B. aus Alters- oder gesundheitlichen Gründen nicht in eine Filiale oder zum Automaten gehen können, um dort Geld von ihrem Girokonto abzuheben. Sie können die gewünschte Summe – maximal sind es 500 Euro – per Telefon oder übers Internet bestellen. Das Geld wird am nächsten Tag per Post ausgeliefert. Sie sehen, es ist ganz einfach.

Wie kommt der neue Bargeld-Lieferservice denn bei Ihren Kunden an?

Wir haben das Angebot vor gut zwei Monaten in unsere Service-Palette aufgenommen, und unsere bisherigen Erfahrungen sind sehr positiv: Unsere Kunden reagieren mit wachsendem Interesse.

Stichwort Service-Palette: Sie bieten Online- und Telefon-Banking und die Sparkassen-App ...

Ja, denn wir wollen für jeden Kunden genau da erreichbar

sein, wo er uns erreichen möchte. Da sind wir ganz offen und beschreiten aktiv auch neue Wege – ohne deshalb bewährte zu verlassen: Unsere Kunden erreichen uns selbstverständlich auch per Fax oder Brief.

Aber braucht es denn dann die »klassische« Sparkassen-Filiale überhaupt noch?

Auf jeden Fall! Die Filiale vor Ort ist für uns unverzichtbar, denn das Kundengespräch von Mensch zu Mensch ist durch nichts zu ersetzen. Deshalb hat bei uns auch jeder Kunde »sein« persönlichen Berater, und das nach wie vor dichte Filialnetz ist definitiv eine unserer Stärken. In unserem Geschäftsgebiet – dem Landkreis Schmalkalden-Meiningen und der kreisfreien Stadt Suhl – sind wir an 42 Standorten präsent. Davon sind 15 reine SB-Standorte, an allen anderen sind unsere Berater an jedem Werktag persönlich für ihre Kunden erreichbar. Natürlich erledigen vor allem jüngere Menschen mittlerweile viel per Internet und Handy. Es gibt aber einfach Themen, für die auch sie lieber in die Filiale kommen, um sich direkt beraten zu lassen – denken Sie an

Baufinanzierung, Altersvorsorge oder Versicherungen.

Da bietet Ihre Website ja auch schon eine Menge Information.

Das stimmt – in unserer Internet-Filiale www.rhoen-rennsteig-sparkasse.de finden Sie weit mehr als nur die Möglichkeit zum Online-Banking. Wer sich vorab über unsere Angebote für Privat- und Firmenkunden informieren will oder nach Filialen sucht, kann das hier tun. Fündig wird aber auch, wer nach praktischen Tipps rund ums Sparen und Anlegen, zu geschäftlichen Finanzthemen oder speziellen Vermögensfragen sucht. Das reicht vom Haushalts- oder Energie-Spartipp bis zu Informationen rund ums Erben und Vererben.

Aber es bleibt eine Maschine ...

... und die kann niemals so individuell auf Sie eingehen wie Ihr Berater, der Sie schon seit Jahren kennt. Für mich geht deshalb nichts über das »Kundengespräch zum Anfassen«, und ich sage mit Stolz: Wir sind in allen Lebenslagen und -fragen für unsere Kunden da. Wir beraten fair, individuell und kostenfrei. Und wir suchen für jeden unse-

rer Kunden nach der optimalen Lösung.

Bei der Online-Umfrage 2014 sind Sie von Ihren Kunden dann auch mit Bestnoten bewertet worden: 95 Prozent sind mit der Sparkasse insgesamt zufrieden.

Darüber freuen wir uns natürlich sehr. Aber wir haben uns auf den guten Werten nicht ausgehört, sondern die Beratungs- und Servicequalität seitdem noch weiter verbessert. Wir denken ständig darüber nach, was unsere Kunden brauchen – um ihnen genau das anbieten zu können. Der Bargeld-Lieferservice ist nur ein Beispiel.

Haben Sie weitere?

Ein ganz aktuelles: Der Gesetzgeber hat jetzt alle Geldinstitute dazu verpflichtet, einen Konto-Umzugsservice anzubieten. Dabei kümmert sich die »neue« Bank selbstständig darum, sämtliche Dauer- und Lastschrift-Aufträge des Kunden umzustellen. Von genau diesem Service profitieren unsere Kunden schon seit vielen Jahren – und das schon immer kostenfrei.

Die Rhön-Rennsteig-Sparkasse auf einen Blick

- Südthüringens größte Sparkasse
- Geschäftsgebiet: Landkreis Schmalkalden-Meiningen, kreisfreie Stadt Suhl
- 42 Standorte, davon 6 Filialen, 19 Geschäftsstellen, 2 Beratungsbüros und 15 SB-Standorte
- 112 Geldautomaten
- 431 Mitarbeiter, davon 18 Auszubildende
- Spenden und Sponsoring im Jahr 2015: 746.152 Euro für 469 Projekte und Einrichtungen in der Region