

Pressemitteilung

“Zeit für unsere Kunden”

**Beratung künftig montags bis freitags von 9 bis 19 Uhr
möglich – Öffnungszeiten teilweise erweitert und an
Kassenzeiten angepasst – Gut erreichbar, sicher und
komfortabel: Bankgeschäfte “ohne Wege” im DialogCenter**

Hannover, 3. August 2017. Flexibilität und Erreichbarkeit erwarten die Kunden heutzutage von ihren Sparkassenberatern. Mit einem neuen Beratungs- und Öffnungszeitenmodell trägt die Sparkasse Hannover diesen Wünschen Rechnung. Zum 4. September 2017 vereinheitlicht sie größtenteils die Öffnungszeiten ihrer 59 BeratungsCenter. Positiver Nebeneffekt: Immer, wenn das Center geöffnet ist, sind auch Kassengeschäfte möglich. Die neuen Öffnungszeiten sehen eine frühere Schließung an Montagen (um 16 Uhr), an Freitagen (um 13 Uhr) und eine längere Öffnung an Dienstagen und Donnerstagen (bis 19 Uhr) vor.

Darüber hinaus bietet die Sparkasse Hannover in Zukunft Beratungstermine verstärkt unabhängig von Öffnungszeiten an. Ab dem 4. September 2017 sind Beratungsgespräche von montags bis freitags zwischen 9 und 19 Uhr vereinbar.

„Wir haben Zeit für unsere Kunden“, erläutert Jens Bratherig, stellvertretender Vorstandsvorsitzender der Sparkasse Hannover und verantwortlich für das Regionalgeschäft. „Als Marktführerin in der Region ist es unser Anspruch, unseren Kunden erstklassige Beratung, qualitativ hochwertige Produkte und Dienstleistungen bedarfsgerecht sowie zeitgemäß anzubieten. Die Nähe zu unseren Kunden ist und bleibt dabei für uns als regional engagiertes Kreditinstitut unverändert ein wichtiges Gut.“

Nähe wird seitens der Kunden heute allerdings neu interpretiert. Für die meisten Kundinnen und Kunden bedeutet Nähe immer

stärker die perfekte Verzahnung von stationärer Präsenz mit persönlicher Beratung und komfortablen online und mobilen Angeboten. Neben der flexiblen räumlichen Verfügbarkeit ist zunehmend die zeitlich erweiterte Verfügbarkeit von Dienstleistungen ein wichtiges Thema. Menschen wollen bestimmen, auf welchem Weg sie Kontakt aufnehmen. Und sie wollen entscheiden, wann und wo sie das tun.

Das Zukunftsmodell der Sparkasse Hannover, das Ende 2020 vollständig umgesetzt sein wird, sieht mit 59 BeratungsCentern, zehn BeratungsCentern mit Öffnung an zwei Tagen pro Woche, 25 SB-Standorten und fünf Sonderstandorten auch künftig das größte Standort- und Geldautomatennetz aller Kreditinstitute in der Stadt Hannover und im Umland vor. „Insgesamt betreuen wir ein Geschäftsgebiet, das so groß ist wie das Saarland“, merkt Bratherig an. „Ergänzt werden die Standorte durch komfortable, sichere mediale Dienstleistungen von 8 bis 20 Uhr in unserem neuen DialogCenter. Das ist das Kernelement des geplanten Standortkonzeptes, eine virtuelle Filiale im Wohnzimmer unserer Kunden. Bequem und ohne Wege erreichbar. Sicher und komfortabel per Telefon, E-Mail oder Chat.“

In diesem zentral angesiedelten Center werden Serviceanfragen beispielsweise rund um Konto und Karten wie Umsatzbestätigungen, Überweisungen, Ersatzkartenbestellungen von Sparkassenmitarbeitern bearbeitet. Auch Basis-Produkte wie das private Girokonto, Haftpflichtversicherungen oder Privatkredite können schnell, sicher und unkompliziert telefonisch abgeschlossen werden. „Wir bauen hier auf unsere langjährigen guten Erfahrungen mit unserem eigenen, zertifizierten Telefon- und BankingCenter, das bisher bereits rund 3.000 Serviceanfragen täglich mit hoher Zufriedenheit unserer Kunden erledigt hat.“ Der klassische Kontoservice, also Umsatzabfragen, Überweisungen, Daueraufträge, Überträge, Terminaufträge, Lastschriften etc. kann sogar rund um die Uhr über ein Sprachportal in Auftrag gegeben werden – 24 Stunden am Tag, 7 Tage in der Woche, 365 Tage im Jahr.

Öffnungs- und Kassenzeiten der 59 BeratungsCenter:

Mo. bis Fr. 9:00-13:00 Uhr

Mo. 14:30-16:00 Uhr

Di. und Do. 14:30-19:00 Uhr

Persönliche Beratung mit Termin:

Mo. bis Fr. 09:00-19:00 Uhr

Persönlicher Service am Telefon über das DialogCenter:

Telefon 0511 3000-8888

Mo. bis Fr. 8:00-20:00 Uhr

Telefonischer Kontoservice über das Sprachportal:

Telefon 0511 3000-2255

Täglich, rund um die Uhr

Ansprechpartner für die Medien:

Stefan Becker

Pressesprecher

Telefon 0511 3000-1200

stefan.becker@sparkasse-hannover.de