

16. November 2019

Sparkassen-Karree bereit für die Zukunft – Kundenwünsche konsequent in Veränderungen umgesetzt

Orientierung geben – dieses Ziel verfolgen alle Veränderungen, die die Sparkassenkunden ab Montag, 18. November 2019, in der Kundenhalle im Sparkassen-Karree erwarten.

Auch wenn das Sparkassen-Karree gefühlt gerade erst eröffnet wurde, waren doch einige Dinge deutlich in die Jahre gekommen und nicht mehr zeitgemäß. Sie entstammten einer inzwischen schon 16 Jahre alten Planung, die dann 2006 mit Eröffnung des Karrees in Betrieb ging. Seitdem hat sich die Technik, insbesondere aber das Nutzungsverhalten der Kunden rasant weiterentwickelt. „Digitalisierung“ und „Mobile Nutzung“ ist heute in nahezu allen Lebensbereichen, so auch beim Banking, selbstverständlich.

Die Sparkasse hat daher bei jeder Einzelmaßnahme die Anregungen aus Kundengesprächen oder -befragungen aufgenommen und mit moderner Gestaltung beantwortet. Besonders sichtbar wird dies für die Besucher bei den Anlaufstellen im Sparkassen-Karree. Gab es früher mit den Kassen, den Service-Plätzen und der Information deren drei, ist es ab sofort nur noch eine. Über ein Kundenleitsystem werden die verschiedenen Anliegen abgefragt und gesteuert. Sollten Wartezeiten entstehen, können die Kunden zunächst im neuen Wartebereich Platz nehmen und nach Aufruf zu einem der nun sechs Service-Plätze kommen.

Im Bereich der Selbstbedienungstechnik wurden viele alte Geräte ausgetauscht. Die neuen Geldautomaten sind deutlich schneller, können überwiegend auch für Einzahlungen genutzt werden und stehen in der Kundenhalle gut sichtbar nebeneinander. Im 24-Stundenbereich sind es fünf Geldautomaten und drei neue SB-Terminals für Überweisungen. Auch die Sicherheit wurde durch verschiedene Maßnahmen deutlich erhöht. Beispielsweise steht nun für Auszahlungen über 10.000 Euro eine sogenannte Diskretkasse zur Verfügung. Ein zusätzlicher und gewollter Nebeneffekt der Modernisierung ist dank des Einsatzes von LED-Beleuchtungstechnik ein deutlich geringerer Energieverbrauch und das bei spürbar besseren Lichtverhältnissen.



Völlig abgeschlossen sind die Arbeiten noch nicht. Am Rande der Kundenhalle werden noch einige Neben- und Beratungsräume modernisiert. Die Sparkassen-eigene Provinzial-Agentur, die aktuell noch neben dem Schmuckgeschäft Eva angesiedelt ist, wird danach umziehen. In dem so freiwerdenden Ladenlokal richtet die Sparkasse dann Anfang 2020 einen digitalen Erlebnisraum ein, in dem die digitalen Banking-Angebote getestet und, wenn gewünscht, auch gleich installiert werden können.

Aktuell beträgt das Investitionsvolumen ca. 750.000 Euro. Das Sparkassen-Karree präsentiert sich nun mit moderner Ausstattung, kurzen Wegen und einfacher Nutzung der Angebote. Es ist in Hagen die zentrale Kompetenzstelle für Fragen rund um Immobilien, Geldanlagen, Versicherungen sowie modernem Bankgeschäft und unterstreicht dieses Angebot mit kundenfreundlichen Öffnungszeiten.