

09. März 2021

## Starker Zuwachs: 75 Prozent der Girokunden der KSK Vulkaneifel nutzen Online-Banking

Interview mit Andreas Bauer, Leiter Medialer Vertrieb der Kreissparkasse Vulkaneifel

### Wie hat sich das digitale Kundenverhalten in der Corona-Pandemie verändert?

Andreas Bauer: Die Finanzwelt und insbesondere das Kundenverhalten wandelt sich ja schon seit Jahren - immer mehr Menschen erledigen ihre Bankgeschäfte online. Neue Medien ermöglichen dabei nicht nur der jungen Generation eine problemlose Einbindung in ihr Alltagsverhalten – gerade ältere Menschen können auch bei eingeschränkter Mobilität ihrer Sparkasse nah sein und Angebote wie beispielsweise telefonische Hotlines oder eine Videoberatung nutzen. Gerade die Coronapandemie hat diese Entwicklung jetzt noch zusätzlich befeuert. Das veränderte Kundenverhalten belegen sehr deutlich unsere Zahlen: Mittlerweile nutzen 75 Prozent unserer Girokunden ihr Girokonto online. Das ist bei den Sparkassen in Rheinland-Pfalz ein absoluter Spitzenwert. Unseren Internetauftritt besuchten im vergangenen Jahr weltweit – von Australien bis Amerika – mehr als zwei Millionen Besucher. Unser Kundenservicecenter bearbeitete mit hoher Kundenzufriedenheit im vergangenen Jahr sehr erfolgreich knapp 100.000 Kundenanfragen. Gleichzeitig wurden über 2.000 Textchatberatungen durchgeführt. Über 7.000 Kunden nutzen täglich mit ihren Smartphones unsere Sparkassen-App und haben so unsere ganzen Banking-Dienstleistungen zu jeder Zeit und überall zur Verfügung. Für uns definiert sich Kun

den nahe im 21. Jahrhundert nicht mehr nur über Standorte allein, sondern über persönlichen Kontakt plus digitale Erreichbarkeit plus zeitnahe Umsetzung der Kundenwünsche.

### Was sind die Pluspunkte beim Sparkassen-Online-Banking?

Andreas Bauer: Sicheres Bezahlen, Infektionsschutz, direkter Kontakt zur Sparkasse, Kontoverwaltung vom Sofa aus – all das ist aktuell besonders wichtig. Als Sparkasse machen wir das ganz einfach für die Menschen möglich. Denn selbst wenn einzelne Beschränkungen des öffentlichen Lebens schrittweise aufgehoben werden, wird es noch eine Weile dauern, bis sich alles normalisiert. Es lohnt sich also für die Menschen, die digitalen Möglichkeiten dauerhaft noch viel stärker zu nutzen.

### Was umfasst „Online-Banking“ für Sparkassenkunden?

Andreas Bauer: Das ist erstens die Möglichkeit, das eigene Konto von zuhause aus oder per Smartphone zu führen. Wir haben dafür gute digitale Lösungen – etwa die am weitesten verbreitete und am besten bewertete Mobile-Banking App Deutschlands, die App „Sparkasse“. Es gibt ein e-Postfach, in das etwa die Kontoauszüge geschickt werden können. Und es öffnet sich damit auch, wenn man das möchte, die ganze Welt des digitalen Bezahls: in Echtzeit, von Handy zu Handy

**Ihr Ansprechpartner bei der Kreissparkasse Vulkaneifel für weitere Informationen:**

Alois Manstein | Leopoldstraße 13 | 54550 Daun | Telefon: 06592 9351410 | [alois.manstein@ksk-vulkaneifel.de](mailto:alois.manstein@ksk-vulkaneifel.de)

09. März 2021

oder beim Einkaufen im Netz. Und das alles in einer effizienten Sicherheitsumgebung mit eigenen, mehrfach abgesicherten Servern in Deutschland.

## **Welche Vorteile bringt ihre Internet-Filiale?**

Andreas Bauer: Neben unseren Sparkassen-Filialen vor Ort gehört die digitale Präsenz der Internet-Filiale schon lange zu den wichtigsten Anlaufstellen für unsere Kundinnen und Kunden. Aktuell etwa bietet unsere Internet-Filiale die Möglichkeit, mit wenigen Klicks z.B. Privatkredite, Sparpläne etc. abzuschließen. Fast fünfzig Serviceprozesse können fallabschließend erledigt werden. Zusätzlich können unsere Beraterinnen bzw. Berater im Digitalen Beratungszentrum im persönlichen Kontakt über Videoberatung und andere Kanäle unsere Kunden umfassend beraten und das von 8 Uhr bis 20 Uhr, weltweit, von wo aus auch immer.

## **Was ändert sich am Konto?**

Andreas Bauer: Es kann dann mehr. Das Kontomodell bleibt aber das gewohnte. Denn eine

Online-Banking-Vereinbarung bedeutet nicht, dass der persönliche oder telefonische Kontakt zur Sparkasse wegfällt. Kunden bekommen einfach mehr Leistungen, mehr Selbstständigkeit, kürzere Wege, mehr zeitliche Unabhängigkeit.

## **Muss man als Sparkassenkunde denn jetzt zwingend Online-Banking machen?**

Andreas Bauer: Das bleibt weiterhin die Entscheidung jedes Kunden und jeder Kundin. Wir haben aber den Eindruck, dass jetzt mehr Menschen von sich aus diesen Weg gehen wollen, weil es durch Corona insgesamt einen großen Digitalisierungsschub in der Gesellschaft gegeben hat. Uns ist wichtig, dass unsere Kunden um ihre Chancen wissen, daran teilzuhaben. Wir wollen ihnen über die Hemmschwellen helfen, die es vereinzelt noch gibt, damit die Menschen ihre Gewohnheiten leicht umstellen oder auch einfach mal „Sofabanking“ ausprobieren können. Wir sind überzeugt – es wird das Leben der Menschen einfacher machen - gerade in der aktuellen Situation, aber auch in Zukunft.

**Ihr Ansprechpartner bei der Kreissparkasse Vulkaneifel für weitere Informationen:**

Alois Manstein | Leopoldstraße 13 | 54550 Daun | Telefon: 06592 9351410 | [alois.manstein@ksk-vulkaneifel.de](mailto:alois.manstein@ksk-vulkaneifel.de)

09. März 2021



Andreas Bauer, Leiter Medialer Vertrieb der Kreissparkasse Vulkaneifel.

**Ihr Ansprechpartner bei der Kreissparkasse Vulkaneifel für weitere Informationen:**  
Alois Manstein | Leopoldstraße 13 | 54550 Daun | Telefon: 06592 9351410 | [alois.manstein@sk-vulkaneifel.de](mailto:alois.manstein@sk-vulkaneifel.de)