

Pressemitteilung der Sparkasse Hameln-Weserbergland

Sparkasse Hameln-Weserbergland:

- **Herausragende Kundenzufriedenheit**
- **Technische Fusion im Zeitplan**

Auch in der aktuellen intensiven Fusionsphase kann die Sparkasse Hameln-Weserbergland auf ein hohes Vertrauen ihrer Kundinnen und Kunden bauen. Am 07.06.2016 überreichte Kai Fürderer vom Institut für Vermögensaufbau (IVA) AG die Auszeichnung „Herausragende Kundenzufriedenheit“ an Friedrich-Wilhelm Kaup, Vorstandsvorsitzender der Sparkasse.

Das Verbraucher- und Bewertungsportal „Meine Bank vor Ort.de“ bewertete die Sparkasse Hameln-Weserbergland mit einer Durchschnittsnote von 1,94. Sie zählt zu den 238 von bundesweit über 1.200 bewerteten Banken, welche sich für die Auszeichnung „Herausragende Kundenzufriedenheit“ qualifizieren konnten. In der Gesamtbewertung bestätigten Befragungsteilnehmer der Sparkasse Hameln-Weserbergland ein überdurchschnittliches Service- und Beratungsniveau.

Friedrich-Wilhelm Kaup sieht mit diesem Ergebnis die Strategie der Sparkasse Hameln-Weserbergland bestätigt: „Die Qualität unserer Service- und Beratungsleistungen – ob persönlich oder medial- und die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden stehen für uns weiterhin an erster Stelle. Wir wollen nicht nur Marktführer, sondern auch Vertrauensführer bleiben. Die Auszeichnung dokumentiert den Erfolg unserer Anstrengungen. Sie spornt uns an, dieses Ziel konsequent weiter zu verfolgen.“

Die Auszeichnung kommt genau zum richtigen Zeitpunkt, denn: seit Jahresbeginn werden die Beratungs- und Betreuungsprozesse von Projektgruppen der beiden Fusionsparkassen Weserbergland und Stadtparkasse vereinheitlicht. Die IT-Systeme und Datenhaushalte beider Fusionsparkassen werden am 21. August 2016 zusammengeführt.

Umfangreiche und sorgfältige Vorarbeiten sorgen dafür, dass nach diesem Tag sämtliche wertvollen und sensiblen Kunden-, Konto- und Umsatzdaten vollständig und korrekt in der Kundenberatung und im Service verfügbar sind und alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in einem gemeinsamen IT-System arbeiten können. Der erste Testlauf verlief Anfang Juni absolut erfolgreich und fehlerfrei.

Die fusionsbedingt notwendigen Veränderungen für die Kundinnen und Kunden werden überschaubar sein. Zum Beispiel werden nur 4% der Kundinnen und Kunden der ehemaligen Stadtparkasse eine neue Kontonummer und neue Kredit- oder Sparkassencards bekommen, weil eine Kontonummer in beiden Fusionshäusern doppelt vorhanden ist.

Alle Zahlungen werden systematisch auch mehrere Monate nach der technischen Fusion weiter dem richtigen Kundenkonto zugeordnet. Das funktioniert dank des modernen Datenverarbeitungssystems der Sparkasse auch bei einer sich ändernden Kontonummer.

Friedrich-Wilhelm Kaup: „Alle betroffenen Kundinnen und Kunden erhalten rechtzeitig die nötigen Informationen und Handlungsempfehlungen“.

Unter www.spkhw.de gibt es auf allgemeine Fragen hierzu die jeweils entsprechenden Antworten.

Hameln, 11.06.2016

Sparkasse Hameln-Weserbergland

