

Medienmitteilung

Schaffhausen, 26. April 2023

Die Schaffhauser Kantonalbank richtet sich auf die Zukunft aus

Das Verhalten von Bankkundinnen und -kunden hat sich in den vergangenen Jahren grundlegend verändert. Angesichts dieser Entwicklungen richtet die Schaffhauser Kantonalbank ihr Dienstleistungsangebot neu aus. Um den Bedürfnissen der Kundschaft in Zukunft optimal zu entsprechen, investiert die Bank in ein neues Service- und Beratungscenter, baut ihre Kundenzone am Hauptsitz zu einer digitalen Lounge aus und erweitert ihre Dienstleistungspalette. Der Betrieb der Filialen in Neuhausen am Rheinfall, Thayngen und Ramsen wird aufgrund der seit vielen Jahren rückläufigen Frequenzen eingestellt. Alle 21 Mitarbeitenden werden weiterbeschäftigt. Die Filiale in Stein am Rhein im oberen Kantonsteil wird personell ausgebaut. Sie wird neben dem Hauptsitz in Schaffhausen zum zweiten Eckpfeiler in der persönlichen Beratung. Alle betroffenen Kundinnen und Kunden werden in den nächsten 14 Tagen persönlich informiert.

Die Nachfrage nach klassischen Schalterdienstleistungen ist in den vergangenen Jahren markant zurückgegangen. Immer mehr Kundinnen und Kunden setzen auf bargeldloses Bezahlen mit Karten, TWINT oder Mobiltelefon. Bargeld wird bei Bedarf einfach und schnell am Bancomaten bezogen. Das Bedürfnis, alltägliche Bankgeschäfte jederzeit und von überall aus zu erledigen, hat zu einer breiten Akzeptanz von digitalen Anwendungen wie E-Banking und Mobile Banking Apps geführt. Bankfilialen werden deshalb immer seltener aufgesucht. Bei Themen wie Anlegen, Finanzieren oder Vorsorgen werden hingegen Spezialistinnen und Spezialisten vor Ort und eine kompetente Beratung erwartet. Um all diesen Ansprüchen in Zukunft optimal gerecht zu werden, richtet die Schaffhauser Kantonalbank ihr Angebot in den nächsten Monaten konsequent neu aus.

Neues Service- und Beratungscenter

Eine wichtige Massnahme mit Blick auf das sich seit Jahren verändernde Kundenverhalten ist die Schaffung eines neuen Service- und Beratungscenters. In diesem Center bündelt die Bank ihre Kompetenzen für das standardisierte Privatkundengeschäft (Retailgeschäft) unter einem Dach. Indem Teams näher zusammengebracht und Prozesse zentralisiert werden, soll die Lösungsfindung für die Kundschaft vereinfacht und die Reaktionszeit bei Anfragen reduziert werden. Ziel ist es, Kundinnen und Kunden bei ihren alltäglichen Anliegen schnell und professionell zu unterstützen. Dies kann digital, per Video, per Telefon oder im Rahmen eines persönlichen Termins erfolgen – je nach Bedürfnis oder Anliegen. Das neue Service- und Beratungscenter startet im Juli 2023. Der Grossteil der Mitarbeitenden wird zunächst im Gebäude der Filiale in Neuhausen am Rheinfall, dann später in der Stahlgiesserei in Schaffhausen arbeiten. Im Endausbau umfasst das neue Center rund 40 Mitarbeitende.

Digitale Lounge am Hauptsitz, Ausbau der Online-Dienstleistungen

Die Digitalisierung hat die Art und Weise, wie Bankdienstleistungen erbracht und genutzt werden, fundamental gewandelt – und dieser Wandel wird weitergehen. Um Kundinnen und Kunden auf dem Weg in die digitale Zukunft zu begleiten, wird am Hauptsitz in Schaffhausen eine neue «Digitale Lounge» geschaffen. Hier können die digitalen Möglichkeiten des Bankings erlebt und ausprobiert werden. Mit

arbeitende der Bank zeigen alle verfügbaren Anwendungen, unterstützen bei der Ausbildung und helfen bei der Installation. So werden Einstiegshürden gezielt abgebaut. Gleichzeitig erweitert die Bank ihr Online-Angebot. So können auf der Website zum Beispiel selbständig Konto- und Termingelderöffnungen getätigt oder Bargeld in Schweizer Franken, Euro und US-Dollar bestellt werden. Das Geld wird einfach und schnell nach Hause geliefert. Die Umbauarbeiten am Hauptsitz werden im Oktober 2023 abgeschlossen sein. Das normale Schaltergeschäft wird davon nicht beeinträchtigt.

Schliessung von drei Filialen

Im Zuge der Neuausrichtung werden die bedienten Filialen in Neuhausen am Rheinfall, Thayngen und Ramsen sowie das unbediente Beratungszentrum in Gächlingen per Ende Juni 2023 geschlossen. Alle betroffenen Kundinnen und Kunden werden in den nächsten 14 Tagen detailliert persönlich informiert. Bancomaten wird es weiterhin an allen bisherigen Standorten geben. Die Filialen in Thayngen und in Ramsen werden aufgrund der seit Jahren rückläufigen Frequenzen und ihrer fehlenden Grösse geschlossen. Die Filiale in Neuhausen am Rheinfall liegt nur wenige Kilometer vom Hauptsitz in Schaffhausen entfernt. Die Filiale in Stein am Rhein bleibt aufgrund ihrer Grösse und geographischen Lage bestehen. Sie wird personell ausgebaut und neben dem Hauptsitz der zweite Eckpfeiler in der persönlichen Beratung sein. Alle Mitarbeitenden der betroffenen Filialen werden weiterbeschäftigt und sind weiterhin Teil der Schaffhauser Kantonalbank. Dr. Florian Hotz, Bankpräsident, zu diesem Entschluss: «Wir haben im letzten Jahr intensiv über die künftige Ausrichtung der Bank diskutiert. Die Entscheidung, drei Standorte zu schliessen, haben wir uns nicht leicht gemacht. Angesichts des veränderten Kundenverhaltens und der stark rückläufigen Schaltertransaktionen sind wir aber überzeugt, dass dies der richtige Weg ist. Damit schaffen wir die Voraussetzung für eine erfolgreiche Zukunft unserer Bank».

Kundschaft und Mitarbeitende als Teil des digitalen Wandels

Martin Vogel, Vorsitzender der Geschäftsleitung, zur Neuausrichtung: «Den digitalen Wandel können wir nicht aufhalten; er kommt so oder so. Es ist wichtig, nicht abzuwarten, sondern aus einer Position der Stärke heraus zu handeln und das Richtige zum richtigen Zeitpunkt zu tun. Die Digitalisierung verändert nicht nur die Bedürfnisse unserer Kundschaft und damit unsere Dienstleistungen, sondern auch die Prozesse im Hintergrund. Ich bin überzeugt, dass wir mit unserem neuen Service- und Beratungszentrum alltägliche Kundenanliegen schneller und zielgerichteter bearbeiten können. Für anspruchsvolle Themen wie Anlegen, Finanzieren oder Vorsorgen steht ein ganzes Netz von Spezialistinnen und Spezialisten in Schaffhausen und in Stein am Rhein zur Verfügung. Die Filialen in Thayngen und in Ramsen sind zu klein, um vollständige Expertenteams vor Ort bereitzustellen. Die geographische Nähe von Neuhausen zu Schaffhausen rechtfertigt keinen zweiten Standort.»

Damit Kundinnen und Kunden möglichst wenig Einschränkungen erfahren, bietet die Bank neue Service-Dienstleistungen an. Wer beispielsweise aus Neuhausen am Rheinfall, dem Reiat, dem oberen Kantonsteil oder dem Klettgau einen physischen Termin für eine umfassende Beratung wünscht, kann künftig von einem kostenlosen Taxiservice nach Schaffhausen oder Stein am Rhein profitieren. Wer keine Möglichkeit hat, Geld am Bancomaten zu beziehen, kann sich mit dem neuen kostenlosen Bargeldversand bis zu 1'000 Franken einfach und bequem nach Hause senden lassen.

Für Martin Vogel hat die abnehmende Kundenfrequenz in den Filialen auch Auswirkungen auf das Tätigkeitsfeld der dort beschäftigten Mitarbeitenden: «Kundenberaterinnen und Kundenberater haben heute genaue Vorstellungen von einem attraktiven Arbeitsumfeld. Die Aufgaben müssen spannend und möglichst abwechslungsreich sein. Sie wollen sich weiterentwickeln. Deshalb ist es immer schwieriger

geworden, Mitarbeitende und Lernende für die Filialen zu gewinnen. Mit der Neuausrichtung unserer Bank haben wir nun die Chance, sowohl unsere Kundschaft als auch unsere Mitarbeitenden auf den Weg in die Zukunft mitzunehmen.»

Weitere Informationen

Ute Schnier

Leiterin Marketing & Kommunikation

Telefon +41 52 635 23 35

ute.schnier@shkb.ch

www.shkb.ch