

Pressemitteilung



Verändertes Kundenverhalten: Sparkasse Hannover gründet zusätzliche BeratungsCenter

Markus Lehnemann verstärkt seit Januar als vierter Vorstand die Spitze der Sparkasse Hannover. Mit seiner Expertise wird das Finanzinstitut seine digitalen und medialen Zugangswege für private Kundinnen und Kunden weiter ausbauen. Bereits im Dezember ging die Sparkasse mit vier zusätzlichen BeratungsCentern Direkt an den Start und hat damit ihr Beratungsangebot erweitert.

Hannover, 01. Februar 2023. Seit Anfang Januar 2023 hat die Sparkasse Hannover ein neues, viertes Vorstandsmitglied: Markus Lehnemann verantwortet das Privatkundengeschäft einschließlich des Immobilien- und Versicherungsbereichs. Drei Jahre lang übernahm Vorständin Kerstin Berghoff-Ising – bei der Sparkasse verantwortlich für die Bereiche Personal und Organisation – das Privatkundengeschäft.

Neuer Vorstand mit starker Digitalexpertise

Markus Lehnemanns Wurzeln liegen in der Sparkassenwelt: Nach seiner Ausbildung zum Bankkaufmann war er mehrere Jahre als Individualkunden- bzw. Vermögensberater tätig. Danach folgten leitende Funktionen, in Laufe derer er auch in der genossenschaftlichen Welt Erfahrungen sammelte. Zuletzt war er seit 2015 Vorstandsmitglied der Sparda Bank Nürnberg. Als ehemaliger Geschäftsführer des Finanz-Start-ups bringt der 48-Jährige eine starke Expertise im digitalen und medialen Privatkundengeschäft mit. Eine seiner Aufgaben bei der Sparkasse Hannover ist die Weiterentwicklung der Zugangswege für private Kundinnen und Kunden – und zwar insbesondere der Ausbau der digitalen und medialen Kanäle. „Unsere Kundinnen und Kunden sollen unabhängig von dem Zugangsweg, den sie wählen, all ihre

Anliegen in gleich guter Qualität bei uns lösen können“, beschreibt Lehnemann das Ziel.

Verändertes Kundenverhalten – neues Beratungsangebot

Eine Analyse des Kundenverhaltens hat gezeigt, dass Kundinnen und Kunden immer intensiver die digitalen Angebote der Sparkasse Hannover nutzen. Eine wachsende Zahl an Kundinnen und Kunden bevorzugt zudem für den Austausch mit ihrem persönlichen Berater oder ihrer Beraterin den Videocall oder das Telefongespräch. Beide Trends wurden durch die Corona-Pandemie noch verstärkt. Die klassische Beratung in der Filiale nehmen dagegen immer weniger Menschen in Anspruch. Die Sparkasse Hannover hat auf das veränderte Kundenverhalten reagiert: In 2022 ist sie – zusätzlich zu ihren 72 BeratungsCentern in Stadt und Umland – mit fünf so genannten BeratungsCentern Direkt an den Start gegangen, eines davon ist ausschließlich auf die Bedürfnisse junger Erwachsener eingestellt. Bereits 2017 hat die Sparkasse Hannover ein erstes BeratungsCenter Direkt erfolgreich pilotiert.

„Das Beste aus zwei Welten“

Die Teams in den neuen Centern beraten vorrangig per Videocall, aber auch Termine vor Ort sind weiterhin möglich. Kundinnen und Kunden haben wie bisher ihren festen Berater oder ihre Beraterin und profitieren so von der persönlichen Betreuung. „Mit diesem Angebot bieten wir das Beste aus zwei Welten: die Flexibilität einer Direktbank und die Nähe und Qualität unserer Sparkasse“, sagt Lehnemann. Die Lösung eignet sich für alle, die gern ihre Finanzanliegen online erledigen. „Darüber hinaus ist sie für alle perfekt, die wenig Zeit haben oder sich den Weg in die klassische Filiale sparen wollen.“ Die neuen BeratungsCenter Direkt sind an den bestehenden Standorten in Gehrden, Garbsen und Hannover-Linden angesiedelt. Drei Center arbeiten aktuell aus der Zentrale am Raschplatz. Eines davon wird nach Abschluss von Umbauarbeiten nach Hannover-Kirchrode umziehen.

Hohe Investitionen auch in klassische BeratungCenter

Die Sparkasse Hannover investiert jedoch nicht nur in die BeratungCenter Direkt, sondern wie kein anderes Finanzinstitut im Geschäftsgebiet auch in ihre klassischen Filialen: Von 2020 bis 2024/2025 werden mehr als 45 Millionen Euro in die Modernisierung stark frequentierter Standorte geflossen sein, darüber hinaus noch einmal mehr als 4 Millionen Euro in die Erneuerung von Schrankfachanlagen.

Standorte der sechs BeratungCenter Direkt

- Gehrden
- Garbsen
- Hannover-Linden
- Hannover-Kirchrode (bis Herbst 2023 noch am Raschplatz)
- Hannover-Raschplatz
- Hannover-Raschplatz (junge Erwachsene)

Sanierte Standorte seit 2020

Umgebaut und bereits wiedereröffnet:

- BeratungCenter Holzwassen (Hannover)
- BeratungCenter Garbsen-Mitte
- BeratungCenter Lindener Markt (Hannover)
- BeratungCenter Laatzen-Mitte

Bevorstehende Wiedereröffnungen:

- BeratungCenter Gehrden im Februar 2023)
- BeratungCenter Kirchrode (Hannover) im Herbst 2023

Bevorstehende Umbauvorhaben:

- BeratungCenter Gehaplatz (Hannover) im Frühsommer 2023

Weiterführende Links:

- [Kurzportrait](#) von Markus Lehnemann
- Übersicht der Leistungen der [BeratungCenter Direkt](#)

Ansprechpartner für die Medien:

Stefan Becker

Pressesprecher
Telefon 0511 3000-1200
stefan.becker@sparkasse-hannover.de

Sandhya Gupta
Leiterin Unternehmenskommunikation
Telefon 0511 3000-1220
sandhya.gupta@sparkasse-hannover.de