

„Wir können auch in der Krise arbeiten“

Tamara Lenz, Leiterin Vertriebsmanagement, erklärt die Situation bei der Sparkasse Osterode am Harz.

Osterode. Die Corona-Pandemie hat das öffentliche Leben und Arbeiten komplett verändert, so auch bei der Sparkasse Osterode am Harz. Im Gespräch mit unserer Zeitung erläutert Tamara Lenz, Leiterin Vertriebsmanagement, wie sich das Arbeiten innerhalb des Kreditinstitutes gewandelt hat.

„Alle Institute der Sparkassen-Finanzgruppe haben sogenannte Notfallpläne, die jeweils an die aktuelle Situation angepasst werden. Unsere Notfallpläne sehen unter anderem vor, den Geschäftsbetrieb weiter fortzuführen. Dass wir auch weiterhin telefonisch erreichbar sind, dass Online-Banking durchgeführt werden kann, und dass die Kernsysteme zur Abwicklung von Buchung- und Überweisungsvorgängen laufen“, erklärt sie zu den grundsätzlichen Abläufen.

Die Folge: „Wir können auch in Krisenzeiten den Menschen zur Seite stehen, unserer gesellschaftlichen Verpflichtung nachkommen“, dass eben aber unter veränderten Vorzeichen.

So seien aktuell die Filialen in Osterode, Herzberg, Bad Lauterberg und Bad Sachsa für direkten Kundenverkehr weiterhin geöffnet. „Wir weisen unsere Kunden jedoch darauf hin abzuwägen, ob derzeit ein

persönlicher Besuch wirklich notwendig ist.“ Viele Service- und Beratungsleistungen seien auch auf dem elektronischen Weg möglich, wie beispielsweise die Selbstbedienungsgeräte, telefonische Beratung oder die Internetfiliale.

Diese elektronischen Wege würden weiterhin stetig ausgebaut, auch da die technischen Entwicklungen „natürlich gerade in Corona-Zeiten spürbar zunehmen“. Tamara Lenz verweist hier auf das vermehrte kontaktlose bzw. mobile Be-

zahlen oder eben die Nutzung von Online-Banking.

Aber auch für die Mitarbeiter habe sich der Arbeitsalltag verändert. „Intern führen wir Besprechungen unter anderem mit Meeting-Apps und der zur Verfügung stehenden Hardware durch.“ Zudem wurden Mitarbeiter auf andere Standorte sowie Büros aufgeteilt, damit der Sicherheitsabstand eingehalten wird, einige Mitarbeiter befinden sich im Homeoffice.

Zum Schutz der Kunden und

Mitarbeiter habe man allerdings auch die kleineren Filialen in Bad Grund, Barbis, Förste, Gittelde, Hattorf, Pöhlde, Wulften sowie das Beratungs-Center in Herzberg vorerst geschlossen, die Selbstbedienungsgeräte und Geldautomaten stünden aber weiterhin an allen Standorten zur Verfügung.

„Immer kann ein persönliches Gespräch dadurch jedoch nicht ersetzt werden. Persönliche Begegnungen haben und werden weiterhin einen hohen Stellenwert haben“, betont Tamara Lenz ausdrücklich. Aus diesem Grund habe man auch gut funktionierende Maßnahmen getroffen, um die Verbreitung des Coronavirus einzudämmen.

Dazu zählen unter anderem Hinweisschilder und Plakatierungen, die auf einen verantwortungsvollen Umgang hinweisen. Praktisch bedeutet dies unter anderem, dass man Kunden „nur noch“ mit einem Lächeln begrüße und auf den Handschlag verzichte. „Wir haben auch die Standards des Robert-Koch-Instituts umgesetzt (Hygieneempfehlungen), für alle Mitarbeiter im Kundenbereich stehen Hand- und Mundschutz bei Bedarf zur Verfügung“, erklärt die Leiterin Vertriebsmanagement. *dx*



Selbstbedienungsgeräte und Automaten können weiterhin in allen Filialen genutzt werden.

FOTO: MARK HÄRTL / HK-ARCHIV