

Fünf Standorte werden in SB-Filialen umgewandelt

Kreissparkasse konzentriert ihr Filialnetz und weitet digitale Angebote aus – Mitarbeitende verstärken andere Filialen

Die Kreissparkasse Düsseldorf wird fünf ihrer wegen Corona vorsorglich geschlossenen Filialen in Erkrath, Mettmann und Wülfrath als Selbstbedienungs(SB)-Standorte fortführen. Die Mitarbeitenden verstärken bereits andere Filialen vor Ort, in denen aufgrund der Hygiene- und Abstandsregeln erhöhter Personalbedarf besteht. Zudem arbeitet die Sparkasse an einer Erweiterung ihrer digitalen Service-Angebote, die in den letzten Jahren stetig an Kundenzuspruch gewonnen haben.

Seit März sind die fünf Filialen in Erkrath, Mettmann und Wülfrath aufgrund der Corona-Pandemie bereits geschlossen. Die Kunden werden seitdem in anderen Filialen beraten oder nutzen verstärkt digitale Angebote. Nach sorgfältiger Abwägung hat die Kreissparkasse sich nun entschlossen, die fünf Standorte nicht wiederzueröffnen und als SB-Filialen fortzuführen. „Die Entscheidung ist uns nicht leichtgefallen“, betont **Christoph Wintgen**, Vorstandsvorsitzender der Kreissparkasse Düsseldorf. „Wir sehen aber, dass unsere Kunden sich in den letzten sieben Monaten gut auf die neue Situation eingestellt haben.“ Auszahlungen am Automaten, das Ziehen von Kontoauszügen und der Zugang zu gemieteten Safes nach Terminvereinbarung sind zudem weiterhin möglich.

Ein Grund für die Entscheidung ist, dass die Mitarbeitenden zur Verstärkung anderer Standorte und der Direkt-Filiale gebraucht werden. „Wir haben durch die geltenden Abstands- und Hygienevorschriften einen höheren Personalbedarf in den Filialen“, erläutert Wintgen. „Ein sicherer Betrieb für die Mitarbeitenden und Kunden hat für uns Priorität.“

Mit elf Filialen bleibt ein starkes Filialnetz auch zukünftig Kennzeichen der Kreissparkasse. Doch die Sparkassen-Kunden nutzen seit Jahren immer öfter auch digitale Service-Angebote. Mehr als die Hälfte der Girokonten-Kunden nutzt Online-Banking. Rund 20.000 Kunden verwenden die bereits mehrfach ausgezeichnete Sparkassen-App. „Corona hat die Anforderungen an das Filialgeschäft weiter verändert“, resümiert Wintgens Vorstandskollege, **Prof. Dr. Svend Reuse**. „Selbst Kunden, die früher das Online-Banking gemieden haben, erledigen mittlerweile viele Bankgeschäfte am Computer oder iPad von zu Hause aus.“ Was man noch vor einem Jahr nicht für möglich gehalten habe, sei nun gelebte Praxis: „Die

Folgende Standorte werden zu SB-Filialen:

Erkrath:
Bergstraße
Professor-Sudhoff-Straße

Mettmann:
Eidamshäuser Straße
Florastraße

Wülfrath:
Fliethe

„Es war unser Ziel, unseren Kunden keine zu langen Wege zuzumuten: Bei allen fünf Standorten befindet sich eine weitere Geschäftsstelle in rund ein bis zwei Kilometern Entfernung“, sagt Kreissparkassen-Chef **Christoph Wintgen**. Zudem verfüge man mit elf vollwertigen Standorten sowie sechs SB-Filialen weiterhin über ein breites Filialnetz, während sich die Geschäftsbanken zunehmend zurückzögen. Unverändert werde sich die Kreissparkasse zudem in enger Kooperation mit den Kommunen vielfältig vor Ort für lokale Projekte engagieren.

Menschen setzen verstärkt bei ihren Einkäufen auf ihre SparkassenCard oder das Smartphone, weil es schnell und vor allem hygienischer ist.“

Der wachsenden Nachfrage nach Online-Angeboten will die Sparkasse bald mit einem erweiterten digitalen Beratungsservice nachkommen. Im nächsten Frühjahr wird ein **Digitales Beratungs-Center** eingeführt. Damit können Kunden zukünftig persönliche Beratungsgespräche mit ihrem Kundenberater vom eigenen Computer, Tablet oder Smartphone aus per Videochat führen. Außerdem können Anträge am Bildschirm durchgegangen oder Formulare gemeinsam ausgefüllt werden.

Ebenfalls stärker gefragt ist die **Direkt-Filiale** der Kreissparkasse Düsseldorf: Etwa 80 Prozent der früher mit einem Filialbesuch verbundenen Serviceaufträge und Anliegen ließen sich telefonisch oder per E-Mail erledigen. „Unser zehnköpfiges Team ist montags bis freitags von 8.00 bis 19.00 Uhr erreichbar und hilft unseren Kunden von der Kontostandsabfrage über die Dauerauftragsänderung bis zur Bestellung einer Kreditkarte“, bietet Reuse an.

Die telefonischen und digitalen Angebote sollen die Services der Filialen ergänzen. „Bei allen Angeboten bleibt die persönliche und kompetente Beratung Kern unseres Angebots. Wir sind für die Menschen da – ob mit unserem flächendeckenden Filialnetz, per Telefon oder digitalen Kanälen“, betont Wintgen.



SB-Services gibt es an den fünf betroffenen Standorten weiterhin. Die persönliche Beratung findet - wie seit März - in der jeweils nächstgelegenen Filiale statt.