

Presse-Information

der Sparkasse Mülheim an der Ruhr

Mülheim an der Ruhr, im Mai 2019

Solide Bilanzzahlen – Neu: Viele Bankleistungen jetzt auch per Telefon

Sparkasse Mülheim an der Ruhr äußert sich zufrieden mit dem abgelaufenen Jahr und führt die Beratung per Telefon ein

„Wählen Sie einfach die 3005-0 – und mein Team hilft bei allen Anfragen an die Sparkasse Mülheim an der Ruhr!“ Das sagt Lukas Bannasch, der Leiter des KundenServiceCenters, der beim Jahrespressegespräch zunächst die neuen Telefonleistungen der Sparkasse Mülheim vorstellte. „Wir wollen die telefonische Erreichbarkeit und unsere damit verbundenen Services in diesem Jahr besonders hervorheben“, betont der Vorstandsvorsitzende Martin Weck.

Die Sparkasse Mülheim an der Ruhr wird sich in diesem Jahr mit zwei eigenen Telefon-Centern zukunftsweisend aufstellen. „Dass das Online- und Mobile-Banking von immer mehr Kunden genutzt wird, ist sicherlich kein Geheimnis“, sagt Sparkassen-Vorstand Frank Werner. Hierzu gibt es überzeugende Zahlen, wie z.B. die Anzahl der Online-Banking-Kunden (44.495), die innerhalb der letzten 5 Jahre um 20% gestiegen ist. Erstmals gab es in 2018 über 30 Mio. Zugriffe auf www.spkmh.de und die von der Stiftung Wartentest ausgezeichnete Sparkassen-App, inklusive der vielen Mehrwertleistungen, wie z.B. der Überweisungsfunktion Kwitt, nutzen bereits über 20% aller Mülheimer Sparkassenkunden. „Wir haben somit den Onlinebereich sehr gut und anwenderfreundlich aufgestellt“, sagt Martin Weck.

8 Filialen – 16 SB-Standorte – 48 Geldautomaten

Neben dem Onlinebereich wird die Sparkasse Mülheim weiterhin für die Kunden, die lieber vor Ort beraten werden möchten, in den Filialen erreichbar sein. „Allerdings wollen wir mit einer angemessenen Anzahl von qualitativ guten und modernen Filialen eine gute Erreichbarkeit sicherstellen“, sagt Martin Weck. Eine adäquate Ergänzung mit zuverlässigen SB-Standorten ist ebenfalls wichtig. „Mit den heutigen digitalen Möglichkeiten brauchen wir einfach nicht mehr so viele bemannte Zweigstellen, weil unsere Kunden viel seltener zu uns kommen als früher,“ hebt Frank Werner hervor und führt ein Beispiel aus: „Überweisungen sind früher als Belege eingereicht oder in der Filiale ausgefüllt worden. In 2018 haben wir erstmals über 5 Mio. Überweisungen bearbeitet – 4,6 Mio. davon wurden online oder am Automaten eingereicht.“ Aus dieser Analyse heraus hatte die Sparkasse Mülheim an der Ruhr bereits Ende 2018 die Verringerung der Sparkassenfilialen bis 2021 angekündigt. Bei allen Standorten findet sich schon in maximal 3 km Entfernung eine weitere Filiale. Zusätzliche SB-Standorte wird es ebenfalls geben. „Dann bieten wir unseren Kunden mit 8 Filialen, 16 SB-Standorten und 48 Geldautomaten ein in

Presse-Information

der Sparkasse Mülheim an der Ruhr

Mülheim einmaliges, flächendeckendes Filialnetz mit umfangreichen Servicemöglichkeiten und qualitativ hochwertigen Beratungsleistungen an“, so Weck.

Viele Sparkassenkunden wissen ihre Filiale vor Ort zu schätzen. „Natürlich freut uns das, weil wir sehen, dass unsere Mitarbeiter in den Filialen einen guten Job machen,“ sagt Frank Werner, der im Vorstand auch für das Filialgeschäft zuständig ist. „Mit unserem KundenServiceCenter ergänzen wir unser Angebot insbesondere auch für ältere, auswärtige oder den digitalen Medien gegenüber skeptisch aufgestellten Kunden. Statt in eine Filiale gehen zu müssen, kann ich einfach die 3005-0 wählen und erreiche meinen Sparkasse-Mülheim-Berater direkt. Und bei dem kann ich dann auch direkt meine Rechnung bezahlen, die ich gerade per Post erhalten habe. Ohne Computer, ohne Handy, ohne Automat – und auch ohne vor die Tür gehen zu müssen!“

„Schon jetzt können wir 79% aller Anrufe komplett bearbeiten“, hebt der Leiter des KundenServiceCenters, Lukas Bannasch, hervor. Und das waren in 2018 immerhin 88.000. „In 2020 wollen wir das doppelte Anrufvolumen schaffen“, zeigt sich Bannasch selbstbewusst. „Das geht aber nur, wenn unsere Kunden auch von unserem Angebot wissen.“ Deshalb empfiehlt Bannasch: „Einfach mal die 3005-0 wählen und uns ausprobieren“. Überweisungen, Adressänderungen, Terminvereinbarungen, Hilfe bei Online-Banking sind nur einige Beispiele von Services, die sich schnell und einfach per Telefon erledigen lassen. „Ab dem 1. Juli werden sie auch ein Girokonto per Telefon eröffnen können“, kündigt Bannasch an.

Die telefonische Erreichbarkeit der Sparkasse Mülheim an der Ruhr wird dann in der zweiten Jahreshälfte noch weiter ausgebaut. Frank Werner kündigt das DigitaleBeratungsCenter an, wo das komplette Beratungsangebot einer Sparkassenfiliale per Telefongespräch erfolgen wird. Die Beratung kann am eigenen PC-Bildschirm verfolgt werden, egal wo sich der Kunde gerade aufhält. Der Vertragsabschluss wird online oder telefonisch möglich sein und nachhaltig ist das Ganze auch noch: Denn der sonst übliche Vertragspapierkram entfällt, da nach der Beratung alle Unterlagen direkt im elektronischen Postfach für den Kunden abrufbar sind.

„Bei beiden Telefon-Centern werden unsere Kunden Mitarbeiter und ausgebildete Bankkaufleute der Sparkasse Mülheim an der Ruhr erreichen“, hebt Frank Werner noch hervor. „Dies ist keine Outsourcing-Maßnahme, sondern eine elementar wichtige Erweiterung unsere Angebotes.“

Presseinformation

Presse-Information

der Sparkasse Mülheim an der Ruhr

2 Wochen Azubi-Filiale in Speldorf

Irgendwann einmal eine eigene Filiale leiten. Das war vor Beginn der Ausbildung ein weit entferntes Ziel vieler Auszubildenden. Doch jetzt steht dieses Ziel plötzlich unmittelbar bevor. Die Sparkasse in Speldorf wird für zwei Wochen zur reinen Azubi-Filiale. Die Auszubildenden machen von der Organisation, über die Pressearbeit bis hin zur Kundenberatung alles selbst. „Das ist unsere Filiale, die wir vom 13. bis zum 24. Mai alleine leiten werden. Dazu gehören auch alle Rollen, vom Filialleiter bis zum Kundenberater, die wir unter uns selbst verteilt haben. Wir werden schon ein paar Dinge ausprobieren und anders machen“, kündigt die Filialleiterin Lea Krebber an. So wird es den „Digital Thursday“ geben, wo interessierte Kunden z.B. mehr über die Sparkassen-App erfahren können. Natürlich sind auch Schüler willkommen, die sich unkompliziert über die Ausbildung bei der Sparkasse Mülheim informieren wollen. „Trotzdem werden unsere Kunden natürlich auch das alltägliche Sparkassengeschäft wie gewohnt in Speldorf vorfinden.“ 14 Auszubildende haben Anfang dieses Jahres ihre Prüfung bestanden. 15 sollen wieder ab September starten. Weitere Informationen über die Azubifiliale und die Ausbildung bei der Sparkasse Mülheim an der Ruhr sind auf der Homepage unter www.spkmh.de/azubifiliale zu finden.

Zur Bilanz 2018

Die Kundeneinlagen der Sparkasse Mülheim an der Ruhr haben erstmals die 2 Mrd.-€-Grenze überschritten. Insbesondere das Volumen täglich fälliger Gelder zogen nochmals an. „Viele Kunden warten weiter auf steigende Zinsen“, sagt Frank Werner und rät dazu, sich die Alternativen aufzeigen zu lassen. Das tun inzwischen immer mehr Sparkassenkunden, z.B. in Form von Wertpapieranlagen mit monatlicher Sparrate. Ganz neu hat die Sparkasse Mülheim Ende letzten Jahres zwei eigene Investmentfonds aufgelegt. Den 1842-Fundament und den 1842-Potential, in die insgesamt schon über 500 Kunden 9,3 Mio.€ investiert haben. „Diese beiden Mischfonds werden von unseren eigenen Wertpapierexperten verwaltet und unterscheiden sich insbesondere in der Aktiengewichtung. Bereits ab einer Sparrate von 25 € können die Fonds erworben werden“, führt Frank Werner aus. Insgesamt ist das Gesamtvolumen an Wertpapieren mit 729 Mio.€ trotz des mäßigen Börsenjahres stabil geblieben. Im Kreditbereich sind die privaten Baufinanzierungen – nach leichtem Rückgang in 2017 – wieder angestiegen (+5,6%). Das Kreditvolumen steigt auf 2,2 Mrd.€.

Presse-Information

der Sparkasse Mülheim an der Ruhr

Alle Zahlen im Überblick:

Zahlen, Daten, Fakten zur Bilanz 2018 der Sparkasse Mülheim an der Ruhr:

Bilanzsumme:	2,83 Mrd. €
Kreditvolumen:	2,21 Mrd. €
Kundeneinlagen:	2,09 Mrd.€
Private Baufinanzierungen:	107,2 Mio. €
Privat-Girokonten:	76.194
Geschäfts-Girokonten:	10.777
MitarbeiterInnen:	455
Auszubildende:	38
Online-Banking-Kunden:	44.495
Nutzer Sparkassen-App	17.309
Spenden und Sponsoring:	772.320
• Kultur:	147.270 €
• Wissenschaft:	75.830 €
• Soziales:	134.800 €
• Sport:	414.420 €