

Eingeschränkte Öffnung der Sparkassen-Hauptstelle: Nur nach Terminvereinbarung

Seit dieser Woche können Sparkassenkunden auch wieder die Hauptstelle betreten – allerdings nur für Beratungsgespräche nach vorhergehender Terminvereinbarung. „Sicherlich eine auf den ersten Blick etwas ungewöhnliche Maßnahme“, bestätigt der Vorstandsvorsitzende Martin Weck, „aber wer die offene Baustruktur der Hauptstellenkundenhalle und die Größe des Raumes kennt, dem ist klar, dass sich dort einfach zu viele Menschen begegnen“.

Alle anderen acht Filialen der Sparkasse Mülheim an der Ruhr sind zu den normalen Öffnungszeiten und unter Einhaltung der Vorgaben (Maskenpflicht, Zugangsbeschränkungen und Abstandsregeln) geöffnet.

Die Infizierungswahrscheinlichkeit wäre bei einer Hauptstellenöffnung im Regelbetrieb ohne Terminvereinbarung viel wahrscheinlicher. Aufgrund der aktuellen Lage will die Sparkasse Mülheim daher weiterhin das Ansteckungsrisiko für Kunden und Mitarbeiter so klein wie möglich zu halten.

„In unserer Hauptstelle haben wir unsere zentralen Beratungsfunktionen gebündelt“, sagt Vorstandmitglied Frank Werner. Ob Girokontoeröffnung, Baufinanzierungs- oder Anlageberatung, Fragen rund um die Immobilie, Versicherungsangelegenheiten oder Safebesuch – all diese Kundengespräche können nach Terminvereinbarung jetzt wieder stattfinden. Lediglich der Kassen- und Servicebetrieb ist nicht möglich. „Es dürfen maximal 40 Personen gleichzeitig in die Kundenhalle. Bei vielen Beratungsgesprächen nehmen zwei Personen und mehr teil, so dass die Maximalzahl in der Hauptstelle schnell erreicht ist. Wir hätten dann oft die Situation, dass Kunden längere Zeit auf dem Berliner Platz vor der Sparkasse warten müssten“, beschreibt Werner die besondere Lage.

Ebenso hat die Sparkassenführung entschieden, dass bis Jahresende keine öffentlichen Veranstaltungen mehr in der Hauptstelle stattfinden.

Das Herz der Sparkasse schlägt aktuell am Telefon oder digital

Neben den internen Abteilungen befindet sich in der Hauptstelle auch das in den zurückliegenden Wochen so wichtig gewordene KundenServiceCenter (Rufnummer 3005-0) und auch das DigitaleBeratungsCenter.

„Das Herz der Sparkasse schlägt aktuell am Telefon oder digital“, sagt Frank Werner. „Diese Bereiche müssen wir im Sinne unserer Kunden schützen, damit der Gesamtbetrieb stets aufrecht erhalten bleiben kann.“ Wer nicht zu einem Termin in die Sparkasse kommen möchte, kann problemlos und über sichere Wege im Digitalen BeratungsCenter beraten werden. „Unsere Berater können sich mit Einverständnis des Kunden für eine Beratung auf den Kunden-PC aufschalten und können so alle Informationen zeigen, die es früher vor Ort gab. Ich kann nur empfehlen, diese Form der Beratung einfach mal auszuprobieren“, schlägt Frank Werner vor.

Vorher anrufen, ob Anliegen nicht auch telefonisch geklärt werden kann

„Unser im letzten Jahr neu formiertes telefonisches KundenServiceCenter hat die Feuertaufe bestanden und unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter machen dort einen prima Job“, so Vorstandsmitglied Frank Werner. Unter der 3005-0 sind im März, April und Mai rund 35% Anrufe mehr eingegangen als im Jahresschnitt 2019.

Die Sparkasse Mülheim an der Ruhr hat im vergangenen Jahr die zentrale Rufnummer 3005-0 mit einem kompetenten Team aus eigenen Bankkaufleuten neu aufgestellt. Weit über 10.000 Kundenanrufe gehen monatlich ein. Unter der 3005-0 können nahezu alle Services durchgeführt werden, die sonst beim Filialbesuch erledigt worden sind. Zusätzlich gibt es hier Hilfestellungen bei Fragen oder Problemen rund um das Online-Banking. Mehr als die Hälfte der Kunden der Sparkasse Mülheim an der Ruhr sind inzwischen auch Online-Banking-Kunden, gut die Hälfte davon nutzt intensiv die Sparkassen-App. „Wir haben den Onlinebereich sehr gut, sehr anwenderfreundlich und vor allem sehr sicher aufgestellt“, sagt Martin Weck. Durch die Corona-Krise haben viele Kunden bestimmte Funktionen im Onlinebanking erstmals ausprobiert. „Da helfen die Kolleginnen und Kollegen unter 3005-0 gerne bei Nachfragen weiter.“ Das Telefonangebot richtet sich insbesondere auch an sogenannte „Nonliner“ im höheren Alter, die nun auch zur „Corona“-Risikogruppe gehören und besser keine Filiale

besuchen und so problemlos mal eben eine Überweisung über das Telefon durchgeben können. „Trotz des gestiegenen Anrufvolumens, werden nach wie vor 80% der Anliegen direkt beim ersten Anruf gelöst werden. „Es lohnt sich wirklich, zunächst erstmal anzurufen. Dann kann man ja immer noch einen Termin vereinbaren“, schlägt Frank Werner vor.

Bargeldversorgung ist sichergestellt

Geöffnet sind alle Filialen sowie 40 Geldautomaten im gesamten Stadtgebiet. Hinzu kommt, dass man sich auch beim Lebensmittelhändler mit Bargeld versorgen kann oder kontaktlos mit Karte bezahlen kann. Das kontaktlose Bezahlen ist auch in allen Kontomodellen der Sparkasse Mülheim an der Ruhr ohne Postengebühren inkludiert. Durch eine besondere Kooperation stehen den Sparkassenkunden zusätzlich auch die Geldautomaten der Volksbank RheinRuhr gebührenfrei zur Verfügung.

Alle digitalen Möglichkeiten im Überblick und weitere Informationen, wie sich die Sparkasse Mülheim auf den Coronavirus vorbereitet hat, gibt es unter www.spkmh.de/corona.

Möglicher Infokasten:

1. Anruf unter 3005-0
2. Klärung, ob Anliegen telefonisch gelöst werden kann
3. Terminvereinbarung auf Kundenwunsch
4. Klingel am Haupteingang Berliner Platz (innen, links der Haupteingangstür)
5. Zugang nur mit Maske möglich

Foto Hauptstelle