

Dienstag, 11. Mai 2021

Presse-Information

## Wann hatten Sie zuletzt Kontakt zu ihrer Sparkasse?

**Wann hatten Sie zuletzt Kontakt zu ihrer Sparkasse? Zur Beratung in der Filiale? Einmal im Jahr? Im Online-Banking auf der Internetseite? Mindestens einmal in der Woche? Ein Blick auf die S-App – einmal täglich? Die Sparkasse Mülheim an der Ruhr hat ein verändertes Nutzungsverhalten bei vielen Kunden festgestellt. Die besondere Situation im vergangenen Jahr hat viele Prozesse zusätzlich beschleunigt, die die Sparkasse Mülheim dazu veranlasst hat, für die Zukunft auf vier unterschiedliche Filialtypen zu bauen. Entgegen der Ankündigung vor drei Jahren bleibt Heimaterde als Standort nun doch erhalten und wird – wie die Sparkassenfilialen in Holthausen und Winkhausen – zur Beratungsfiliale.**

Die Sparkasse Mülheim an der Ruhr stellt ihr Filialgeschäft für die Zukunft auf. Künftig wird es von der reinen Automatenfiliale bis hin zum Fullservice-Angebot in der Hauptstelle vier Filialtypen geben. Ergänzt werden diese Filialtypen durch digitale Angebote und ein eigenes, zentrales Telefoncenter. Im Rahmen dieses Filialkonzeptes werden die Öffnungszeiten und das Serviceangebot angepasst.

„Mit unserem neuen Filialkonzept bleiben wir für alle Kunden erreichbar und haben gute Lösungen für alle Ansprüche und Fragen an uns parat,“ betont der Vorstandsvorsitzende Martin Weck. „Wir bieten sowohl vor Ort als auch digital und telefonisch unsere volle Leistung an.“ Das ist einfach gesagt, doch das soll keine Floskel sein: „Als Sparkasse können und wollen wir es uns nicht leisten, nur als digitale Direktbank erreichbar zu sein, aber wir müssen bei massiv geändertem Kundenverhalten Änderungsprozesse veranlassen, damit wir auch wirklich für alle unsere Kunden die beste Alternative bleiben. Und das wollen wir qualitativ gut machen,“ verspricht Weck, „und werden mit unserem neuen Filialkonzept insbesondere noch mehr Möglichkeiten bieten, den persönlichen Kontakt passgenau unseren Kunden zu liefern.“

### Wann und wie ist die Sparkasse Mülheim an der Ruhr erreichbar:

**Filiale Berliner Platz (jeweils durchgehend geöffnet)**

- Mo + Mi: 9:00 – 16:00 Uhr
- Di + Do: 9:00 – 17:30 Uhr
- Fr: 9:00 – 14:00 Uhr
- Beratung Mo – Fr: 8:00 – 19:00 Uhr (nach Terminvereinbarung)

**Filialen Speldorf, Styrum, Heißen, Saarn & Dümpten**

- Mo, Di, Mi & Fr: 8:30 – 12:30 Uhr
- Do: 14:00 – 17:30 Uhr
- Beratung Mo – Fr: 8:00 – 19:00 Uhr (nach Terminvereinbarung)

**Filialen Heimaterde, Winkhausen, & Holthausen (ausschließlich Beratung nach Terminvereinbarung)**

- Mo – Fr: 8:00 – 19:00 Uhr

**KundenServiceCenter (0208 3005-0)**

- Mo – Do: 8:00 – 18:00 Uhr
- Fr: 8:00 – 16:00 Uhr

# Presseinformation

So werden neben der Hauptstelle am Berliner Platz, die wie gewohnt durchgängig geöffnet hat, die Filialen Speldorf, Styrum, Heißen, Saarn und Dümpten ihre aktuellen Servicezeiten montags bis mittwochs und freitags von 8:30 bis 12:30 und donnerstags von 14:00 bis 17:30 Uhr beibehalten. Beratungstermine können auch weiterhin außerhalb dieser Servicezeiten von 8 bis 19 Uhr vereinbart werden. Zudem werden die Filialen Heimaterde, Winkhausen und Holthausen reine Beratungsfilialen, wo nach Terminvereinbarung von 8 bis 19 Uhr Beratungsgespräche stattfinden.

### **Kunden sind digitaler aufgestellt - Telefonisches KundenServiceCenter wird weiter ausgebaut**

Im Jahr 2019 hatte die Sparkasse Mülheim an der Ruhr die zentrale Rufnummer (0208 3005-0) mit einem kompetenten Team aus eigenen Bankkaufleuten neu aufgestellt. „Wir haben die richtige Entscheidung getroffen, hier viel in unser eigenes Know-how und unsere Abläufe zu investieren und keinen externen Weg mit einem Call-Center zu wählen“, sagt Vorstandsmitglied Frank Werner. Im letzten Jahr dann hat das KundenServiceCenter mehr als die Feuerprobe bestanden. Im Vergleich zum Vorjahr gibt es ein Plus von rund 60.000 mehr geführte Gespräche. „Im Coronajahr war unser KSC der persönliche Draht zu all unseren Kunden“. Die Sparkasse Mülheim hat dann schon im vergangenen Jahr reagiert. Inzwischen sind unter der 3005-0 über 30 Mitarbeitende der Sparkasse Mülheim zu erreichen – Tendenz steigend. „Nach der Hauptstelle ist das KSC mit Abstand unsere größte Filiale geworden“. Das KundenServiceCenter schließt eine wichtige Lücke zwischen dem Filialgeschäft und dem Online-Banking. Die Kunden der Sparkasse erhalten hier Hilfe bei Fragen zum Online-Banking. Aber auch Kunden, die kein Online-Banking machen möchten, können problemlos telefonisch mal eben eine Überweisung über die 3005-0 durchgeben. „Es ist wirklich so: fast 80% der telefonischen Anfragen können direkt im Gespräch auch telefonisch erledigt werden, ohne dass der Kunde in die Filiale kommen muss,“ hebt Werner hervor.

Im laufenden Jahr hat die Sparkasse Mülheim auch den telefonischen Service für die Geschäftskunden erweitert, denn vor allem in der Geschäftswelt spielen mediale Kanäle eine immer größere Rolle. „Mit unserem BusinessCenter ersparen wir unseren Geschäftskunden lange Anfahrtswege und stehen ohne Terminvereinbarung unter der Rufnummer 0208 3005-2970 zur Verfügung.“ Ein kompetentes Team für alle geschäftlichen Belange bietet schnellen Service, aber auch individuelle Lösungen für komplexe Themen an. „Insbesondere durch die Erfahrungszeit der Kontaktbeschränkungen haben sowohl wir, als auch unsere Kunden viel dazu gelernt.“

Allgemein hat sich das Kundennutzungsverhalten im vergangenen Jahr deutlich in Richtung der Nutzung digitaler Kanäle entwickelt. Das KundenServiceCenter der Sparkasse Mülheim an der Ruhr hat im vergangenen Jahr rund 45 Prozent mehr

Anrufe erhalten, Onlineüberweisungen verzeichneten ein Plus von 30 Prozent und auch die App nutzen nun knapp 20 Prozent mehr der weit über 70.000 Sparkassen-Kundinnen und Kunden. „Diese Entwicklung haben wir auch ohne die Coronaauswirkungen erwartet – nur eben nicht so schnell.“, erläutert Werner. In den ersten Monaten des Jahres 2021 gibt es auch schon wieder ein Plus von über 20% der pro Monat geführten Gespräche im KundenServiceCenter. Die Sparkasse Mülheim ist davon überzeugt, dass die Kunden nun auch in Zukunft diese Entwicklung weitergehen und reagiert daher frühzeitig mit einem neuen Filialkonzept.

### **Die vier Filialtypen der Sparkasse Mülheim an der Ruhr**

#### **1) 10 Selbstbedienungs-Standorte**

Überall in Mülheim verteilt finden sich Geldautomaten der Sparkasse Mülheim. Insgesamt 41 an der Zahl. Dazu Kontoauszugsdrucker und Überweisungsterminals. „Wir bieten mit Abstand das größte SB-Netz in unserer Stadt und stellen somit die Versorgung mit Bargeld sicher,“ sagt Frank Werner. „Allerdings, mit Blick auf die Zukunft, wird es von diesem reinen SB-Angebot eher weniger geben, da sich viele Nutzer bereits umgestellt haben und beispielsweise beim Lebensmitteleinkauf mit Bargeld versorgen.“ Die SB-Standorte sind von 6:00 bis 23:00 Uhr erreichbar. Nach vermehrten Automatenstörungen hat die Sparkasse Mülheim hier reagiert und in moderne Verschlusstechniken investiert, mit denen die Geldautomaten nachts gesichert und verschlossen werden.

#### **2) 5 Filialen**

Die fünf Filialen in den großen Stadtteilen Speldorf, Styrum, Heißen, Saarn und Dümpten haben folgende Öffnungszeiten:

- Beratung nach Terminvereinbarung: 8:00 bis 19:00
- Spontaner Servicebetrieb: Mo, Di, Mi, Fr von 8:30 bis 12:30 Uhr; Do 14:00 bis 17:30 Uhr

Der Termin für eine Beratung wird über die 0208 3005-0 oder online vereinbart.

#### **3) 3 Beratungsfilialen mit SB-Foyer**

In den Filialen in Winkhausen, Holthausen und Heimaterde ist Beratung nach Terminvereinbarung von 8:00 bis 19:00 Uhr möglich. Die Filiale Heimaterde sollte 2021 eigentlich ganz geschlossen werden. Das hatte die Sparkasse Mülheim schon vor drei Jahren angekündigt. „Wir haben uns hier für den Standort Heimaterde entschieden,“ sagt Frank Werner „und bleiben dort vor Ort mit einer Beratungsfiliale für unsere Kunden im Stadtteil persönlich erreichbar.“ Service gibt es dann als SB-Angebot vor Ort, per Anruf im KSC, digital per App und online oder in der nächst liegenden Filiale.

#### 4) Die Hauptstelle

Das Flaggschiff der Filialen der Sparkasse Mülheim an der Ruhr ist natürlich die Hauptstelle am Berliner Platz. Neben dem Servicebetrieb und der Beratung sind hier auch Spezialberatungsangebote wie die Baufinanzierung integriert. Die Hauptstelle bietet die längsten Zeiträume für den spontanen Servicebetrieb:

- Beratung nach Terminvereinbarung: 8:00 bis 19:00 Uhr
- Spontaner Servicebetrieb: Mo und Mi von 9:00 bis 16:00 Uhr, Di und Do von 9:00 bis 17:30 Uhr, Fr 9:00 bis 14:00 Uhr

Ergänzt werden diese vier Filialtypen durch das telefonische KundenServiceCenter.

„Durch unser gut aufgestelltes KundenServiceCenter decken wir mittlerweile sehr viele Serviceanfragen telefonisch ab“, sagt Vorstandsmitglied Frank Werner. Zu diesen Zeiten erreicht man einen Mitarbeitenden der Sparkasse Mülheim im KundenServiceCenter:

- Mo bis Do: 08:00 - 18:00 Uhr und Fr 8:00 - 16:00 Uhr

#### Für jeden Kunden da

„Das Konzept der Beratungsfiliale bietet mehr Möglichkeiten für das individuelle und persönliche Beratungsgespräch,“ bekräftigt Frank Werner. Doch auch Kunden, die für eine Beratung nicht vorbeikommen wollen oder können, gibt es eine Alternative. „In unserem digitalen BeratungsCenter (DBC) können sich unsere Kunden bequem zuhause oder unterwegs zu allen Finanzthemen beraten lassen – wann immer der Kunde Zeit hat und wo immer er sich aufhält.“ So bleibt die Sparkasse Mülheim auch persönlich für die Kunden da, die ihren Wohnort ändern und nicht mehr in Mülheim leben. „Und Kunden die wirklich nur wenn es komplizierter wird, z.B. bei einer Baufinanzierung für ein Eigenheim, eine Beratung von uns brauchen; auch für diese Kundengruppe haben wir mit einer mehrfach von der Stiftung Warentest ausgezeichneten Sparkassen-App und einem modernen OnlineBanking alle Alternativen parat, damit sie sicher und einfach alle Finanzservices, wann immer sie wollen, durchführen können,“ sagt Martin Weck. Und wieder anderen Kunden, die plötzlich gezwungen sind zu Hause zu bleiben, aber noch nie Onlinebanking gemacht haben, wird am Telefon von eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Sparkasse Mülheim an der Ruhr weitergeholfen. „Wir verändern uns zeitgemäß, aber vergessen niemanden,“ verspricht Martin Weck.