

Presseinformation

Abteilung Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Leitung: Andreas Vanek

Telefon: 0203/28 15 - 836010

FAX: 0203/28 15 - 836090

E-Mail: pr@spk-du.de

26.01.2017

Sparkasse Duisburg eröffnet Kunden-Service-Center

Investition in den Standort Duisburg

Im Zuge ihrer Vertriebswege- und Standortkonzeption 2022 hat die Sparkasse Duisburg den nächsten entscheidenden Schritt getan und gleichzeitig ein deutliches Bekenntnis zum Standort Duisburg ausgesprochen. Mit einer Investition im mittleren sechsstelligen Bereich hat sie ein Kunden-Service-Center (KSC) im Medienhaus am Harry-Epstein-Platz in der Duisburger Innenstadt eingerichtet und ab Anfang Januar in Betrieb genommen. Der Vorstand der Sparkasse Duisburg, vertreten durch den Vorsitzenden Dr. Joachim Bonn, den stellvertretenden Vorsitzenden Ulrich Schneidewind sowie Vorstandsmitglied Uwe Haddenhorst stellte nun das KSC der Öffentlichkeit vor.

Technisch auf dem neuesten Stand und mit top ausgebildeten und kompetenten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die zuvor in den Geschäftsstellen tätig waren, bildet das KSC die mediale Drehscheibe und ideale Ergänzung zum stationären Vertrieb.

28 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Sparkasse Duisburg stehen im Schichtdienst in der erweiterten Servicezeit von montags – freitags von 8:00 Uhr bis 20:00 Uhr als Ansprechpartner für Kunden zur Verfügung. „Der Kunde spricht mit einem Berater aus Duisburg, der das Geschäft und die Region kennt und nicht mit einer anonymen Person aus einem anderen Bundesland oder einer computergesteuerten Hotline“, erläutert Dr. Joachim Bonn.

Presseinformation

Täglich werden aktuell über 1.000 Anrufe bearbeitet, Tendenz steigend. Hinzu kommen Anfragen über den zentralen E-Mail-Eingang und über die Homepage. Die Sparkasse rechnet insgesamt mit rund 550.000 Kontakten im Jahr. Kundenanliegen aus den Bereichen Girokonto, Online-Banking, Karten und Verbundgeschäfte können in den meisten Fällen abschließend bearbeitet werden. Von der Frage nach den Öffnungszeiten der Geschäftsstellen über Dauerauftragsänderungen und Kreditkartenbestellungen bis hin zu Kontoeröffnungen wird ein breites Produkt- und Serviceangebot nachgefragt und abgedeckt. Dadurch werden die Beraterinnen und Berater in den Geschäftsstellen und Beratungs-Centern entlastet und haben so - wie geplant und in der Standortkonzeption vorgesehen - mehr Zeit für die qualifizierte Beratung vor Ort. Gleichzeitig können die Kunden bequem per Telefon die meisten Gelddinge regeln.

„Das KSC ist Bestandteil unseres Vertriebswege- und Standortkonzeptes, das wir Ihnen im Mai 2015 vorgestellt haben und bis 2022 umgesetzt sein wird“, erläutert Dr. Joachim Bonn, und betont: „Die fortschreitende und sich stetig weiter entwickelnde Technologie im Finanzdienstleistungssektor verändert deutlich spürbar die Bedürfnisse und das Verhalten der Kunden. Die alltäglichen Finanzgeschäfte werden zunehmend am heimischen PC, per App vom Smartphone oder Tablet sowie über Telefon abgewickelt. Gleichzeitig stellen wir aber auch einen erhöhten Bedarf nach qualitativ hochwertiger und fairer Beratung zu immer komplexer und anspruchsvoller werdenden Finanzprodukten fest.“ Um mit dieser Entwicklung Schritt zu halten und auf das veränderte Nutzerverhalten zu reagieren, passt die Sparkasse Duisburg ihr Multikanalangebot den Bedürfnissen ihrer Kunden an und geht die technologische Entwicklung mit. Das neue KSC ist hierbei ein weiterer und besonders wichtiger Baustein.



Foto: Christoph Reichwein