

## **Presseinformation**

Abteilung Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Leitung: Andreas Vanek

Telefon: 0203/28 15 - 836010

FAX: 0203/28 15 - 836090

E-Mail: [pr@spk-du.de](mailto:pr@spk-du.de)

**17.05.2019**

### **Sparkasse konkretisiert Planungen**

---

Im Mai 2015 hat der Verwaltungsrat der Sparkasse Duisburg das umfangreiche „Vertriebswege- und Standortekonzept (Sparkasse Duisburg 2022)“ beschlossen. Die konsequente Umsetzung des Konzeptes läuft nunmehr bereits seit 4 Jahren.

Bei solch langjährigen Projekten – hier immerhin 7 Jahre – mit tiefen Eingriffen in die Service- und Beratungsstruktur ist eine fortlaufende Überprüfung der Annahmen der ursprünglichen Planung als auch der inzwischen erzielten Ergebnisse unverzichtbar. Hierzu hat die Sparkasse Duisburg z.B. im Frühjahr und im Herbst 2018 in allen Geschäftsstellen und Beratungs-Centern zwei umfassende Kundenfrequenzmessungen durchgeführt, die im Ergebnis eine über den Ursprungsannahmen liegende, weitere Verstärkung des Trends zur Erledigung des Zahlungsverkehrs über den heimischen PC, das Tablet, das Smartphone oder über das Kunden-Service-Center erbrachte. Folge ist zwangsläufig ein weiterer Rückgang der Frequenzierung unserer Geschäftsstellen. Gleichzeitig wurde aber auch festgestellt, dass sich der Bedarf nach qualifizierten Beratungsleistungen erhöht hat. Diesen gegenläufigen Trends - mehr persönliche Beratung vs. geringere dezentrale Servicenachfrage - gilt es nun konzeptionell im laufenden Projekt Rechnung zu tragen und in Maßnahmen für eine starke Sparkasse Duisburg der Zukunft umzusetzen.

Im Kern heißen die Anforderungen: umfangreicher SB-Service zur Durchführung des Zahlungsverkehrs und der Bargeldversorgung, unvermindert fortgesetzte Aufwertung der Sparkassen-App (lt. Finanzmagazin „Finanztest“ die beste

## **Presseinformation**

Banking-App im Markt und aktueller Testsieger im Wirtschaftsmagazin „Capital“) sowie Sicherstellung und Gewährleistung eines dezentralen, qualitativ hochwertigen, persönlichen und individuellen Beratungsangebots zu Finanzdienstleistungen bis in die Abendstunden.

Hierzu wurde bereits im Januar 2017 ein zentrales Kunden-Service-Center im Medienhaus am Hauptbahnhof eingerichtet, das montags bis freitags von 8.00 – 20.00 Uhr erreichbar ist und in dem inzwischen 41 gestandene Bankkaufleute aus dem Hause Fragen und Wünsche der Kunden schnell, einfach und unkompliziert beantworten und umsetzen. Zwei Jahre nach Inbetriebnahme kann diese Neuerung als voller Erfolg - insbesondere für den Kundenservice - gewertet werden. Dem Kundenwunsch nach mehr digitaler Kommunikation und Beratung haben wir im März 2019 mit einem Angebot insbesondere für online-affine Kunden und Kunden mit Wohnsitz außerhalb von Duisburg und Kamp-Lintfort mit der Eröffnung des Digitalen Beratungs-Centers Rechnung getragen. Aktuell sind dort vier Finanzexperten im Einsatz und die Erfahrung der ersten Wochen zeigt, dass es sicherlich mehr werden.

Den hier skizzierten Projektstand haben Vorstand und Verwaltungsrat intensiv erörtert und notwendige Anpassungen des Gesamtkonzeptes vorgenommen. In seiner Sitzung am 16.05.2019 hat der Verwaltungsrat erneut einstimmig den Vorschlägen des Vorstands zur Fortentwicklung des Projekts zugestimmt und folgende Beschlüsse gefasst, die das Vertriebswege- und Standortkonzept aus 2015 ergänzen:

Die Geschäftsstelle Ruhrort wird zum 01.10.2019 in einen SB-Standort mit Geldautomat, Kontoauszugsdrucker und Überweisungsterminal umgewandelt. Unsere Kunden finden einen neuen persönlichen Anlaufpunkt und bekannte Ansprechpartner in der Geschäftsstelle Beeck.

Bereits in 2015 hat der Verwaltungsrat die Zusammenlegung der Geschäftsstellen Rumeln und Kaldenhausen beschlossen und einen Neubau auf der Rathausallee bis 2022 präferiert. Leider ist bis zum heutigen Zeitpunkt immer noch nicht absehbar, wann und ob überhaupt ein entsprechender Bebauungsplan

## **Presseinformation**

verabschiedet werden kann. Deshalb wurde nun beschlossen, die bestehende Geschäftsstelle Kaldenhausen umfangreich umzubauen. Nach erfolgreichem Umbau wird sie die Kunden aus Rumeln aufnehmen. In der Umbauphase dient die Geschäftsstelle Rumeln den Kunden aus Kaldenhausen als Anlaufstelle. Der SB-Bereich in Rumeln wird weiterhin nutzbar sein.

Die Kunden der Geschäftsstelle Vierlinden werden in 2021 eine neue Heimat im nahegelegenen Privatkunden-Center Walsum finden. Am Marktplatz in Vierlinden wird ein SB-Standort entstehen.

In Walsum erwartet die Kunden aus Vierlinden neben bekannten Gesichtern aus der Geschäftsstelle Vierlinden ein hochmoderner und kundenorientierter Neubau, der insbesondere die Anforderungen an eine leistungsstarke Beratung erfüllt.

Nach Fertigstellung des neuen Kompetenz-Centers Hamborn (voraussichtliche Fertigstellung in 2021) wird die Geschäftsstelle Neumühl durch einen SB-Standort ersetzt. Auch hier sind die Abwicklung des Zahlungsverkehrs und eine umfassende Bargeldversorgung garantiert. Die Kunden finden eine neue Anlaufstelle im Kompetenz-Center Hamborn, in dem ebenfalls alle Anforderungen an moderne, leistungsstarke Beratung erfüllt werden, oder in der Geschäftsstelle Fahrn.

Nach Umsetzung der Maßnahmen aus dem „Vertriebswege- und Standortkonzept 2022“ bleibt die Sparkasse Duisburg mit 18 personenbesetzten Geschäftsstellen, 28 SB- und 7 GAA-Standorten mit weitem Abstand der größte Anbieter von Finanzdienstleistungen in Duisburg und Kamp-Lintfort.