

Sparkasse KölnBonn verändert Filialnetz

Eine Information für Institutionen und Amtsträger vor Ort

- Bei 22 Filialen werden Service und Beratung bis zum Jahresende 2017 mit benachbarten Filialen zusammengeführt
- Selbstbedienungsgeräte bleiben vor Ort
- Dichtestes Service- und Filialnetz in Köln und Bonn bleibt erhalten

8. Juni 2016

1. **Die Kunden gehen verstärkt online:** Mit der zunehmenden Bedeutung der digitalen Kommunikationswege ändert sich das Kundenverhalten nachhaltig. Nähe wird heute nicht mehr ausschließlich in Metern gemessen. Schon seit einigen Jahren beobachtet auch die Sparkasse KölnBonn einen deutlichen Rückgang der Kundenbesuche in den Filialen. So sind 55 Prozent der rund 575.000 privaten Girokonten inzwischen für das Online-Banking freigeschaltet. Das umfangreiche Beratungsangebot, das die Sparkasse heute in allen Filialen bereitstellt, wird nicht mehr überall in Anspruch genommen. Eine Überprüfung des Filialnetzes ist deshalb nötig geworden.
2. **Umwandlung von 22 Filialen in Selbstbedienungs-Standorte:** Als Ergebnis werden Service und Beratung von 22 Standorten von Herbst 2016 bis zum Jahresende 2017 mit benachbarten, größeren Filialen zusammengeführt. Die Berater wechseln mit ihren Kunden in die aufnehmenden Stellen. Die Kunden werden am bisherigen Standort oder in der Nachbarschaft weiterhin an Selbstbedienungsgeräten ihre Geldgeschäfte des täglichen Bedarfs erledigen können, beispielsweise sich am Geldautomaten mit Bargeld zu versorgen. Die Auswahl der Standorte erfolgte auf Basis einer ausführlichen Analyse. Hierzu gehörte unter anderem die Untersuchung eines unabhängigen Institutes, das die wirtschaftsgeografischen Gegebenheiten jedes einzelnen Standortes in den Ortsteilen berücksichtigt hat.
3. **Ausgewogene standortpolitische Veränderung:** Die beschlossenen Veränderungen folgen einer ausgewogenen Leitlinie, die den öffentlichen Auftrag, also die geld- und kreditwirtschaftliche Versorgung der Bevölkerung und der Wirtschaft, ebenso berücksichtigt wie wirtschaftliche Grundsätze. 7 Filialen liegen im Stadtgebiet Bonn, 15 in Köln. Auch nach den Zusammenführungen bietet die Sparkasse KölnBonn mit 84 Filialen (24 in Bonn und 60 in Köln) und mit 105 Selbstbedienungs-Stellen das dichteste Netz aller Kreditinstitute in Köln und Bonn für die Versorgung der Bürgerinnen und Bürger sowie der Wirtschaft mit Finanzdienstleistungen.

4. **Spezielle Angebote und Hilfen für die Kunden vor Ort:** Die Sparkasse KölnBonn wird alles dafür tun, die Veränderungen für ihre Kunden so reibungslos wie möglich zu gestalten. Am Standort selbst oder in der Nachbarschaft stehen den Kunden weiterhin Selbstbedienungseinrichtungen wie Geldautomaten zur Verfügung. Neue Angebote wie ein Bargeld-Bringservice sowie erweiterte Möglichkeiten für die Erledigung von Bankgeschäften per Telefon kommen hinzu. Die Sparkasse wird ihre Kunden zeitnah per Post, per Aushang und persönlich in der Filiale über die Veränderungen informieren. Die Umzüge erfolgen sukzessive bis Ende 2017. Rechtzeitig bevor der jeweilige Filialumzug ansteht, werden die Kunden erneut kontaktiert und im Detail informiert. Sollten Kunden es bevorzugen, in einer anderen als der für sie vorgesehenen Filiale betreut zu werden, kommt die Sparkasse diesem Wunsch selbstverständlich gerne nach. Für die Kunden werden damit keine Umstände verbunden sein.
5. **Die Arbeitsplätze sind sicher:** Die Sparkasse KölnBonn gewährleistet die Sicherheit der Arbeitsplätze. Die Beraterinnen und Berater der 22 Filialen wechseln in die aufnehmenden Stellen. Die Servicekräfte wechseln ebenfalls in die aufnehmenden Stellen oder in andere Filialen.
6. **Filialumbau ist Teil der strategischen Neuausrichtung:** Die Veränderung im Filialnetz ist keine isolierte Maßnahme, sondern ein Teil der gesamten strategischen Neuausrichtung des Privatkundengeschäfts, mit der die Sparkasse im Wesentlichen dem geänderten Kundenverhalten im digitalen Zeitalter folgt. Unter dem Stichwort "Multikanal" hat die Sparkasse vor 18 Monaten begonnen, die Vertriebswege Filiale, Telefon, Online- bzw. Mobile-Banking um- und auszubauen und noch stärker miteinander zu verzahnen. So wurden 2015 in den Stadtbezirken von Köln und Bonn 15 Filialdirektionen mit verlängerten Öffnungs- und Beratungszeiten sowie zusätzlichen Experten für Wertpapiere, Vorsorge und Immobilienfinanzierungen eingerichtet, die auch Kunden in anderen Filialen beraten.

Bei den folgenden 22 Filialen steht eine Veränderung an:

Bonn	Köln
Heiderhof	Buchheim
Küdinghoven	Finkenberg
Lengsdorf	Godorf
Lessenich	Gürzenich
Plittersdorf	Höhenberg
Tannenbusch-Paulusplatz	Kriel
Vilich-Müldorf	Luxemburger Str.
	Merkenich
	Meschenich
	Niehl
	Ossendorf
	Porz-Langel
	Raderthal
	Stammheim
	Vogelsang

Die Angebote für die Kunden vor Ort

Die Filialumzüge werden für Kunden und Mitarbeiter so reibungslos wie möglich gestaltet. Parallel zu den Umzügen werden auch neue Servicelösungen angeboten:

Vor Ort:

- Allen Kunden stehen weiterhin an allen Standorten oder in der Nachbarschaft Selbstbedienungseinrichtungen wie Geldautomaten für die Bargeldversorgung zur Verfügung.
- Ihren Kunden bietet die Sparkasse KölnBonn zusätzlich einen Bargeld-Bringservice an.
- Mitarbeiter der sparkasseneigenen mobilen Finanzberatung kommen auf Wunsch auch zu den Kunden nach Hause oder an einen Ort ihrer Wahl in Köln und Bonn und beraten dort rund um die persönlichen Finanzen.

Am Telefon:

- Allen Kunden steht zusätzlich ein Telefonbanking mit einer erweiterten Angebotspalette, 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche zur Verfügung. Dort können dann zum Beispiel Überweisungen am Telefon beauftragt oder Daueraufträge angelegt werden.

In der benachbarten Filiale:

- Die Beraterinnen und Berater wechseln in die aufnehmenden Stellen und bleiben so die vertrauten Ansprechpartner ihrer Kunden. Sollten Kunden es aber bevorzugen, in einer anderen Filiale betreut zu werden, kommt die Sparkasse diesem Wunsch selbstverständlich nach. Für die Kunden werden damit keine Umstände verbunden sein.

Im gesamten Stadtgebiet:

- Die Filialdirektionen in den Stadtbezirken von Köln und Bonn haben sich mit ihrem umfangreichen Beratungsangebot und zusätzlichen Experten für Wertpapiere, Vorsorge und Immobilienfinanzierungen gut etabliert. Die Kunden schätzen und nutzen auch die dortigen verlängerten Öffnungszeiten von 9 bis 18 Uhr und die Beratung bis 20 Uhr.

Und natürlich online:

- Auch hier richtet sich die Sparkasse KölnBonn an den Wünschen ihrer Kunden aus und baut die mobilen, digitalen Zugangskanäle und Angebote stetig weiter aus. Sowohl das Online-Banking als auch die mobilen Apps sind mehrfach ausgezeichnet worden. Inzwischen können die Kunden beispielsweise online die Höhe des Dispos verändern oder einen Termin bei ihren Beratern reservieren. Die Online-Angebote sind eine praktische und sinnvolle Ergänzung des Filialgeschäfts.