

Essen, 25. Oktober 2021

Sparkasse entwickelt Filialstrategie weiter Digitale Bankdienstleistungen weiter im Aufschwung

Die Erwartungen der Kunden zeigen einen klaren Trend: Nicht erst seit der Corona-Pandemie nehmen die Kunden der Sparkasse immer mehr Bankdienstleistungen digital in Anspruch und erledigen ihre Geldgeschäfte bequem von zuhause aus oder mit ihrem Smartphone von unterwegs. Allein im vergangenen Jahr verzeichnete die Sparkasse Essen über 65 Millionen Besuche der virtuellen Filiale im Internet. Die Banking-App der Sparkasse kam rund 52 Millionen mal zum Einsatz. Das zeigt, dass die Beliebtheit der digitalen Kanäle weiterhin deutlich zunimmt und die Beratungstermine in den Filialen vor Ort weniger werden und sich auf digitale Kanäle verlagern.

Das veränderte Nutzungsverhalten durch die Digitalisierung von Bankdienstleistungen macht sich bereits seit einigen Jahren auch im Filialnetz der Bankenlandschaft bemerkbar. Im Jahr 2016 gab es in der Bundesrepublik noch knapp 34.000 Bankfilialen. Etwa fünf Jahre später sind es noch etwas mehr als 25.000 Filialen. Marktexperten erwarten, dass der Trend der Digitalisierung sich fortsetzt. Sie prognostizieren deutschlandweit im Jahr 2030 noch knapp 16.000 Niederlassungen. Die digitale Revolution stellt alte Geschäftsmodelle in Frage.

Auch die Sparkasse Essen richtet ihre Strategie an den Erwartungen ihrer Kunden aus. „Unsere Antwort auf die Kundenwünsche ist die strategische Entwicklung der Filiale zur Filialfamilie, die mediale und digitale Wege mit der Vor-Ort-Betreuung vereint“, erläutert Helmut Schiffer, Vorstandsvorsitzender der Sparkasse Essen. Der Verwaltungsrat der Sparkasse stellte in seiner Sitzung am 22. Oktober die notwendigen strategischen Weichen. Dazu zählt der deutliche Ausbau der im September 2018 errichteten Medialen Filiale, die die Kunden über Mail, Chat, Telefon und Video erreichen. Zukünftig wird dabei der Fokus neben den bisherigen umfangreichen Serviceangeboten auch auf der ganzheitlichen und vollumfänglichen Kundenberatung mit einem flächendeckenden Spezialisten-Angebot für Privat- und Gewerbekunden über die digitalen Beratungswege liegen. Die dazu notwendige Infrastruktur wird derzeit aufgebaut.

Ein weiterer Bestandteil der Strategie ist auf der anderen Seite die Anpassung des stationären Filialnetzes an den Kundenbedarf. Statistisch sucht jeder Sparkassenkunde seine Filiale zu Beratungszwecken nur noch einmal im Jahr auf.

III. Hagen 43
45127 Essenwww.sparkasse-essen.deTelefon: 0201 103-2686/-2681
Telefax: 0201 103-2910

Deshalb wird die Sparkasse die Zahl ihrer Standorte in den nächsten zwei Jahren anpassen und acht Stellen auf benachbarte große und moderne Filialen überleiten. Beginnen wird das Kreditinstitut mit der Umsetzung der Maßnahmen im kommenden Jahr. Bevor die Sparkasse die nächsten Planungsschritte der Filialüberleitungen bekannt gibt, werden zunächst die betroffenen Kunden mit ausreichendem zeitlichen Vorlauf informiert.

„Die Sparkasse Essen wird aber weiterhin flächendeckend vertreten sein und das größte Filialnetz in Essen anbieten“, informiert Schiffer. Mit dann 27 Filialen, 13 SB-Standorte und rund 100 Geldautomaten verfügt die Sparkasse nach Umsetzung aller Maßnahmen immer noch über mehr Standorte als alle relevanten Mitbewerber in Essen zusammen. „Jeder Essener wird einen stationären Ansprechpartner in der Sparkasse mit der gewohnten Service- und Beratungsqualität in einer akzeptablen Entfernung erreichen können“, so Schiffer weiter. Im Umkreis von deutlicher weniger als fünf Kilometern kann nahezu jeder Essener seine Sparkassenfiliale erreichen oder aber auf den beliebten Bargeldbringenservice zurückgreifen. „Die Filialen sind und bleiben ein Rückgrat im Vertrieb der Sparkasse“, konstatiert Schiffer. Deshalb hat das Institut in den vergangenen Jahren kontinuierlich in ihre Filialen investiert, so dass viele Standorte bereits modern gestaltet sind und sowohl großzügige Serviceflächen als auch diskrete Beratungsmöglichkeiten bieten. So wurden zuletzt im Essener Norden die Filialen Altenessen, Karnap und Bäuminghausstraße umfassend saniert. Im Süden erstrahlt die Filiale in Kupferdreh in neuem Gewand. In naher Zukunft plant die Sparkasse weitere Renovierungs- und Umbaumaßnahmen an den Standorten in Steele und Borbeck, so dass die Kunden sich auf moderne und großzügige Filialen freuen können.

Da sich der Bedarf an reinen Serviceleistungen an einigen Standorten zunehmend auf den Vormittag konzentriert, werden 17 Filialen perspektivisch von 9 – 13 Uhr geöffnet sein. Beratungsgespräche werden weiterhin ganztags angeboten. Nachmittags bittet das Institut dann um die Vereinbarung eines Termins. Alle weiteren Filialen bleiben vollumfänglich geöffnet. Schiffer verweist auf die guten Erfahrungen in der Pandemiezeit: „Die angepassten Öffnungszeiten in Kombination mit den digitalen und medialen Wegen wurden von unseren Kunden bereits während des Lockdowns gut angenommen“. Der Umsetzungszeitpunkt steht noch nicht fest. Die Sparkasse wird dazu rechtzeitig informieren.

Der Vorstand betont, dass jeder Mitarbeitende im Rahmen des Zukunftskonzeptes einen Arbeitsplatz im Institut behält. Nach den Filialüberleitungen wird ein Großteil der vertrauten Kundenberater in den aufnehmenden Standorten für die Kundenberatung zur Verfügung stehen. „Natürlich werden sich die Anforderungen in der zunehmend digitalen Umgebung ändern. Durch umfangreiche Möglichkeiten zur Weiterbildung werden unsere Mitarbeitenden aber auch in Zukunft adäquate Ansprechpartner für unsere Kunden sein.“

Für Rückfragen freuen wir uns über Ihren Anruf oder Ihre Mail an:

fabian.haneke@sparkasse-essen.de
nadine.steinkamp@sparkasse-essen.de

III. Hagen 43
45127 Essen

www.sparkasse-essen.de

Telefon: 0201 103-2686/-2681
Telefax: 0201 103-2910