

Essen, 19. April 2021

## **Sparkasse Essen unterstützt Kunden, Mitarbeitende und Gesellschaft – ein Rückblick auf ein Jahr „Corona“**

Die Sparkasse hat sich in 2020 eine Mission gegeben: Wir fördern ein gutes Leben aller Menschen in Essen. Und im Corona-Jahr ließ sie der Idee Taten folgen.

### **Lösungen für Kunden – Corona zum Trotz**

Maskiert in die Sparkasse Essen – das war 2019 noch undenkbar. Inzwischen ist das Tragen eines medizinischen Mund-Nasen-Schutzes neben Abstandsregel, Bereitstellung von Desinfektionsmittel und Trennwänden eine der Maßnahmen, um den Schutz der Kunden bei ihrem Besuch in den Filialen und anderen Beratungskontakten sicherzustellen.

Persönliche Kontakte vermeiden – das gilt auch im Bankgeschäft. Trotzdem muss der Kunde nicht auf seine Dienstleistungen bei der Sparkasse verzichten. Ganz im Gegenteil, Beratung, Service und viele Geschäfte wurden erheblich vereinfacht. „Unsere Kunden können die meisten Bankgeschäfte kontaktlos online oder telefonisch abwickeln lassen“, so Martina Naujoks, Bereichsleiterin Privatkunden, „und sie nehmen zunehmend verschiedene Kommunikationswege zur Sparkasse in Anspruch – so wie sie es wollen und natürlich mit der gewohnt hohen Beratungsqualität. Das ist nicht nur bequemer, sondern aufgrund der Kontaktreduzierung gesundheitlich sicherer.“

Nicht nur Online-Girokonten können in wenigen Schritten über die Homepage angelegt oder Kreditkarten und Privatkredite beantragt werden. Neuerungen gab es auch beim kontaktlosen Bezahlen. So erleichterte die Sparkasse mit der Integration der GiroCard in ApplePay einem weiteren großen Kundenkreis die Möglichkeit, Covid-konform zu zahlen. Aber auch „rund um das Wertpapier“ stehen dem Kunden vielzählige Lösungen digital zur Verfügung. Und die Sicherheit? Ob der Kauf oder Verkauf von Wertpapieren, ob die Anlage eines Depots, ob über die Sparkassen-App oder zuhause am PC – die Sicherheitslösungen der Sparkasse entsprechend dem höchsten Standard.

III. Hagen 43  
45127 Essen[www.sparkasse-essen.de](http://www.sparkasse-essen.de)Telefon: 0201 103-2686/-2681  
Telefax: 0201 103-2910

„Gemeinsam dadurch“ – unter diesem Slogan beteiligte sich die Sparkasse bereits im ersten Lockdown an einer bundesweiten Aktion der Sparkassenorganisation. Und der Gutscheinkauf zugunsten von Unternehmen, die wegen Corona schließen mussten, war nicht nur eine finanzielle Unterstützung, er war ein Signal für gemeinsames Handeln und Solidarität.

Trotz aller Einschränkungen des persönlichen Kontakts – das Gespräch ist und bleibt eine tragende Säule in der Kundenbeziehung. So zum Beispiel zu den Firmenkunden: „Wir halten seit Beginn der Krise einen noch engeren Kontakt zu unseren Kunden“, fasst Timo Kluge, Bereichsleiter Firmenkunden, die Situation zusammen. „Wir unterstützen, wo es geht. Manchmal sind es verschiedene persönliche Situationen und auch Schicksale, manchmal auch die betriebswirtschaftliche Zukunft eines Unternehmens, für die wir oft gute Hilfsangebote bereitstellen können.“ So half die Sparkasse mit 329 Darlehen der Kreditanstalt für Wiederaufbau im Umfang von insgesamt rund 82 Millionen Euro. Dabei reichte die Unterstützung über das gesamte gewerbliche Kundenspektrum – vom Betrieb mit wenigen Mitarbeitern bis zum deutschlandweit tätigen Unternehmen mit über 100 Millionen Euro Umsatz. Aber auch mit individuellen Lösungen zu Tilgungsaussetzungen oder einer vorübergehenden Reduzierung der Kreditbelastung, z. B. bei den privaten Wohnungsbaufinanzierungen zur Erfüllung des Traums von den „eigenen vier Wänden“ erleichterte die Sparkasse Essen schon vielen Kunden die Krisenzeit.

### **Zusammenarbeit der Mitarbeitenden auf neuen Wegen**

Nicht nur die Beziehung zu den Kunden, sondern auch die Zusammenarbeit der Mitarbeitenden untereinander hat sich deutlich verändert: „Direkt zu Anfang der Pandemie mussten wir schnell agieren und eine belastbare Strategie entwickeln, um unsere Beratung und unseren Service sicherzustellen,“ berichtet Helmut Schiffer, Vorstandsvorsitzender der Sparkasse Essen. „Es galt, Kundinnen, Kunden und Mitarbeitende bestmöglich zu schützen und gleichzeitig unseren kreditwirtschaftlichen Auftrag zu erfüllen. Das hatte auch Auswirkungen auf unsere Mitarbeitenden. Mobiles Arbeiten von Zuhause, Flexibilisierung der Arbeitszeit und digitale Kommunikation sind nur wenige Beispiele, wie sich die Arbeitswelt verändert hat. Aber trotz aller Veränderungen bleiben die Mitarbeitenden die gewohnt verlässlichen Ansprechpartner für die Kundinnen und Kunden – vor Ort in den Filialen, telefonisch oder per Videoberatung,“ fuhr Schiffer fort.

III. Hagen 43  
45127 Essen

[www.sparkasse-essen.de](http://www.sparkasse-essen.de)

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

Seit Anfang des Monats stellt die Sparkasse Essen ihren Mitarbeitenden auch Corona-Selbsttests zur Verfügung, damit mögliche Infektionen schnell erkannt werden können. Die getroffenen Schutzmaßnahmen greifen, bisher gab es wenige Ansteckungen innerhalb der Sparkasse und nur vereinzelt positiv getestete Mitarbeitende.

### **Weil's um mehr als Geld geht**

Die Essener und Esserinnen spüren ihre Sparkasse aber nicht nur in geschäftlichen Belangen. Rund vier Millionen Euro stellt die Sparkasse jährlich zur Unterstützung regionaler Vereine und Institutionen bereit. Das war gerade auch in Corona-Zeiten wichtig, wenn auch teilweise in anderen Formen. Sportvereine, sozial tätige Organisationen und wissenschaftliche Institutionen standen oftmals vor bisher nicht gekannten Herausforderungen. „Gerade in Zeiten wie diesen, in denen der Zusammenhalt wichtiger denn je ist, stehen wir als verlässlicher Partner zur Seite. Wir möchten die Krise gemeinsam meistern“, erklärt Helmut Schiffer. Für die Sparkasse Essen hat die Förderung von sozialem Engagement, Sport und Kultur sowie Innovation und Bildung einen hohen Stellenwert: „Wir investieren kontinuierlich in unser gesellschaftliches Miteinander und die Wirtschaft – auch in Corona-Zeiten. Wir tragen dadurch einen erheblichen Teil zur hohen Lebensqualität in Essen bei.“

### **Ausblick**

Die Sparkasse Essen ist bisher solide durch die Krise gekommen. Dabei hebt Helmut Schiffer den Zusammenhalt und das verantwortungsvolle Verhalten jedes Einzelnen in den letzten zwölf Monaten hervor: „Kunden und Mitarbeitende haben an einem Strang gezogen.“ Zwar wird auch 2021 noch einige Zeit durch die Corona-Krise beeinflusst. Gemeinsam mit seinen Vorstandskollegen Stefan Lukai und Oliver Bohnenkamp schaut er aber zuversichtlich in die Zukunft: „Wir sind hoffnungsvoll, dass die Essener die Corona-Pandemie in einem überschaubaren Zeitraum überstanden haben. Dann können auch wir als Sparkasse unsere Kraft wieder verstärkt auf andere Felder konzentrieren, um das Leben aller Essenerinnen und Essenern zu fördern.“

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

[fabian.haneke@sparkasse-essen.de](mailto:fabian.haneke@sparkasse-essen.de)  
[nadine.steinkamp@sparkasse-essen.de](mailto:nadine.steinkamp@sparkasse-essen.de)

III. Hagen 43  
45127 Essen

[www.sparkasse-essen.de](http://www.sparkasse-essen.de)

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

### **Die wichtigsten Leistungsangebote der Sparkasse Essen im Überblick**

1. *Lückenlose Bargeldversorgung: Neben den weiterhin geöffneten Filialen und SB-Terminals bietet die Sparkasse Essen einen Bargeld-Bringservice. Telefonisch können sich Sparkassenkunden bis zu 1.000 Euro bis zur Haustür liefern lassen und den Boten bei Übergabe auch Überweisungsformulare mitgeben.*
2. *Persönlicher und kontaktloser Kundenservice: Das Beratungsangebot der Sparkasse Essen ist gewachsen – telefonisch, digital, via WhatsApp oder Skype for Business und selbstverständlich auch persönlich stehen die Mitarbeitenden ihren Kunden auch in der Krise zur Seite. In der Medialen Filiale sind die Mitarbeitenden werktags zwischen 9.00 und 20.00 Uhr erreichbar.*
3. *Spenden, Sponsoring, Investition: Auch in Krisenzeiten fördert die Sparkasse Essen als verlässlicher Partner die Gesellschaft und Wirtschaft der Stadt Essen durch ihr kontinuierliches hohes Engagement sowie finanzielle Unterstützung.*