

## **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)

**21.08.2020**

### **Konzeptumsetzung schreitet weiter voran**

---

Bereits im Mai 2015 hat der Verwaltungsrat der Sparkasse Duisburg das umfassende „Vertriebswege- und Standortkonzept 2022“ beschlossen. (Alle lokalen Medien haben mehrfach umfassend berichtet.) Seitdem wurde dieses Konzept mit dem Neu- oder Umbau von Kompetenz- oder Privatkunden-Centern (Flaggschiffen), dem Umbau, der Erweiterung oder Zusammenlegung bestehender Geschäftsstellen zu größeren Einheiten und der Erweiterung des SB-Angebotes konsequent und erfolgreich verfolgt. In seiner Sitzung am 20.08.2020 hat der Verwaltungsrat auf Vorschlag des Vorstands einstimmig ergänzende Beschlüsse gefasst.

Um den Belastungen und Anforderungen aus der Corona-Pandemie besser begegnen zu können, wurden Ende März vorsorglich Geschäftsstellen geschlossen.

Ab Montag, den 24.08., werden die Geschäftsstellen in Meiderich, Homberg und Baerl wieder geöffnet. Am Dienstag, den 25.08., öffnen die umgebaute Geschäftsstelle Rumeln-Kaldenhausen und die zum Privatkunden-Center erweiterte und umfassend modernisierte Geschäftsstelle Walsum wieder für den Publikumsverkehr.

Mit Ausbruch der COVID-19-Pandemie hat sich nicht nur unser Alltag verändert, sondern auch das Leben in und mit Sparkassen und Banken.

Die Digitalisierung, schon zuvor ein bestimmendes Thema in der Finanzwelt, nahm mit noch größerer Intensität weiter Fahrt auf. Zahlreiche Kunden, die bisher eher zurückhaltend das Online-Angebot nutzten, entschieden sich jetzt verstärkt für die

## **Presseinformation**

Abwicklung der täglichen Bankgeschäfte per Online-Banking, nutzen vermehrt Sparkassencards, Kreditkarten und das jüngst eingeführte Apple Pay zum mobilen und kontaktlosen Bezahlen ohne Bargeld. Selbst in den geöffneten Geschäftsstellen wurde lediglich zum Ultimo eine auslastende Kundenfrequenz zur Abwicklung der täglichen Bankgeschäfte festgestellt. Für die Zukunft geht die Sparkasse Duisburg von noch weiter sinkenden Besucherzahlen aus als bereits zuvor schon angenommen. Das Kunden-Service-Center und das Digitale-Beratungs-Center der Sparkasse Duisburg im Medienhaus am Hauptbahnhof gewinnen immer mehr an Bedeutung.

Deshalb werden die in der „Vertriebswege- und Standortkonzeption 2022“ für eine Zusammenlegung in den Jahren 2021/2022 ohnehin vorgesehenen und aktuell coronabedingt geschlossenen Geschäftsstellen in Wedau, Wanheim, Rheinhausen, Friemersheim, Vierlinden und Geisbruch (in Kamp-Lintfort) in einen SB-Standort umgewandelt.

Die Besucherzahlen in der Geschäftsstelle Fahrn, ebenfalls coronabedingt geschlossen, sind seit langer Zeit rückläufig. Der Verwaltungsrat beschloss, die Geschäftsstelle ab Montag als SB-Standort weiterzuführen.

Die aktuell geschlossene Geschäftsstelle Koloniestraße wird seit Juni umgebaut und mit erweitertem SB-Angebot im Herbst 2020 wiedereröffnet. In der Folge wird die modernisierte Geschäftsstelle Kunden der Geschäftsstellen Neudorf und Kaiserberg aufnehmen.

Die SB-Standorte der zu schließenden Geschäftsstellen (Ausnahme: Neudorf) bleiben erhalten.

Wir bleiben somit flächendeckend vor Ort!

Die Kundenberaterinnen und -berater aus den zusammengelegten Geschäftsstellen werden in den aufnehmenden Stellen sicherstellen, dass vertraute Gesichter anzutreffen sind.

## **Presseinformation**

Der Trend zum Rückgang von Besuchen unserer Geschäftsstellen setzt sich fort. Ungebremsst ist hingegen die Nachfrage nach persönlichen Beratungsgesprächen oder nach Videoberatungen. Zu Beginn der Corona-Pandemie rückläufig, hat die Nachfrage nach Beratungsgesprächen den Vor-Corona-Stand längst wieder erreicht und an einigen Stellen inzwischen sogar überschritten.

„Ein Umstand, der zeigt, dass die Entscheidung aus 2015, auf große Kompetenz- und Privatkunden-Center mit dem Leistungs- und Beratungsangebot einer Hauptstelle in jedem der sieben Duisburger Stadtbezirke und in Kamp-Lintfort zu setzen, genau richtig war“, erläutert hierzu der Vorstandsvorsitzende der Sparkasse Duisburg, Dr. Joachim Bonn.

Hierzu einige Zahlen aus der aktuellen Marktforschung, die zeigen, in welcher Bewegung der Markt der Finanzen ist:

Nach einer „Bitkom Research“ Umfrage im April 2020 unter 1.003 Personen über 16 Jahren gaben 75 % der Befragten an, dass sie Bargeldzahlungen vermeiden (bei den 16-29jährigen sogar 84 %). 55 % gaben an, dieses auch nach Corona so tun zu wollen.

Gestützt werden die Zahlen vom Marktforschungsinstitut „infas quo“, ebenfalls aus April: In 1.400 Interviews gaben 36 % der Befragten an, dass sie seit Beginn der Corona-Krise mehr Bankgeschäfte online abwickeln und dieses auch zukünftig beibehalten werden. Insgesamt 44 % gaben an, seit Beginn der Krise häufiger kontaktlos zu bezahlen und 43 % bestätigten, dass sie ihre Bankgeschäfte künftig überwiegend online abwickeln wollen, sich jedoch weiterhin einen persönlichen Ansprechpartner vor Ort wünschen.

Die Anrufe unserer Kundinnen und Kunden in unserem Kunden-Service-Center stiegen z.B. von 39.500 Anrufen im Februar 2020 auf 54.000 Anrufe im März 2020. Die Anzahl der Nutzer unserer Sparkassen-App stieg von knapp 58.000 im April 2019 um 26 % auf aktuell über 73.000.

Nach Umsetzung der Maßnahmen bleibt die Sparkasse mit 22 personenbesetzten Geschäftsstellen, 28 SB- und 7 GAA-Standorten mit weitem Abstand der größte

**Presseinformation**

und flächendeckendste Anbieter von Finanzdienstleistungen in Duisburg und Kamp-Lintfort. Anders ausgedrückt finden die Bürgerinnen und Bürger die Sparkasse Duisburg an 57 Standorten in Duisburg und Kamp-Lintfort. Hinzu kommt seit 2017 der Sparkassenbus als mobiler Standort, der wöchentlich 7 Standorte in Duisburg mindestens einmal in der Woche anfährt.