

**Keine Lockerung. Sondern lediglich eine Vergrößerung des Angebotes. Bitte vorher prüfen, ob der Besuch in der Filiale wirklich notwendig ist. Sparkasse Mülheim öffnet Filialen wieder – Hauptstelle bleibt geschlossen**

Die Sparkasse Mülheim an der Ruhr öffnet ab Montag, den 11. Mai, die drei Filialen in Heimerde, Holthausen und Winkhausen wieder. Die Hauptstelle am Berliner Platz bleibt für den Kundenverkehr weiter geschlossen.

„Wir wollen uns schrittweise an den Normalbetrieb heranarbeiten,“ sagt der Vorstandsvorsitzende Martin Weck, der mit dem Verlauf der zahlreichen coronabedingten Auswirkungen im eigenen Haus sehr zufrieden ist. So gibt es unter den rund 450 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach wie vor keinen Infizierungsfall und viele Kunden weichen auf die bestehenden Angebote im Online- oder Telefon-Banking aus. Aufgrund der offenen Baustruktur der Kundenhalle am Berliner Platz und der Größe des Raums, in dem sich zu viele Menschen begegnen können, bleibt die Hauptstelle allerdings noch weiter geschlossen. Neben der Wiederöffnung der drei kleineren Filialen sind die fünf großen Filialen in den Stadtteilen, Dümpten, Heißen, Saarn, Speldorf und Styrum geöffnet.

**Vorher anrufen, ob Anliegen nicht auch telefonisch geklärt werden kann**

„Unser im letzten Jahr neu formiertes telefonisches KundenServiceCenter hat die Feuertaufe bestanden und unsere Mitarbeiter haben dort einen prima Job gemacht,“ so Vorstandsmitglied Frank Werner. Unter der 3005-0 sind im März und April über 10.000 Anrufe mehr eingegangen als im Jahresschnitt 2019.

Die Sparkasse Mülheim an der Ruhr hat im vergangenen Jahr die zentrale Rufnummer 3005-0 mit einem kompetenten Team aus eigenen Bankkaufleuten neu aufgestellt. Unter der 3005-0 können nahezu alle Services durchgeführt werden, die sonst beim Filialbesuch erledigt worden sind. Zusätzlich gibt es hier Hilfestellungen bei Fragen oder Problemen rund um das Online-Banking. Mehr als die Hälfte der Kunden der Sparkasse Mülheim an der Ruhr sind inzwischen auch Online-Banking-Kunden, gut die

Hälfte davon nutzt intensiv die Sparkassen-App. „Wir haben den Onlinebereich sehr gut, sehr anwenderfreundlich und vor allem sehr sicher aufgestellt“, sagt Martin Weck. Durch die Corona-Krise haben viele Kunden bestimmte Funktionen im Onlinebanking erstmals ausprobiert. „Da helfen die Kolleginnen und Kollegen unter 3005-0 gerne bei Nachfragen weiter.“ Das Telefonangebot richtet sich insbesondere auch an sogenannte „Nonliner“ im höheren Alter, die nun auch zur „Corona“-Risikogruppe gehören und besser keine Filiale besuchen und so problemlos mal eben eine Überweisung über das Telefon durchgeben können.

### **Abstandsregel und Maskenpflicht gilt auch für Sparkassen**

„Zwar öffnen wir jetzt unsere Filialen wieder, bitten aber trotzdem alle Kunden weiter darum, zu Hause zu bleiben und das Online-Banking und unseren Telefonservice zu nutzen. Jeder sollte genau zu prüfen und im Zweifel vorher nachfragen, ob der Besuch in der Filiale wirklich notwendig ist,“ mahnt Frank Werner. Gerade älteren Kunden merkt man an, dass der soziale Kontakt durch die Corona-Maßnahmen eingeschränkt ist und man gerne vorbeikommt. „So weit sind wir wirklich noch nicht,“ stellt Werner klar und geht sogar noch einen Schritt weiter: „Wir haben Personenbeschränkungen in all unseren Filialen – auch in den SB-Foyers. Wenn dort z.B. ein Kontoserviceterminal von einem Kunden für eine halbe Stunde für 4 Überweisungen besetzt wird, die genauso im Onlinebanking oder telefonisch abgewickelt werden könnten, so kann dies zu Schlangen vor der Filiale führen, denn auch in unseren SB-Foyers gilt Maskenpflicht, Abstandsregeln und Zugangsbeschränkungen.“ Der Vorstand der Sparkasse Mülheim an der Ruhr bittet eindringlich um Verständnis, dass die Regeln einzuhalten sind. „Grundsätzlich aber reagieren unsere Kunden auch auf Wartezeiten verständnisvoll und unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter lösen die schwierige Aufgabe zwischen Regeleinhaltungen und Serviceorientierung mit Bravour.“ Frank Werner half am wie immer stark frequentierten Monatsende selbst in jeder Filiale, die Kundenströme in die richtigen Bahnen zu lenken (siehe Foto).

Alle digitalen Möglichkeiten im Überblick und weitere Informationen, wie sich die Sparkasse Mülheim an der Ruhr auf den Coronavirus eingestellt hat, gibt es unter [www.spkmh.de/corona](http://www.spkmh.de/corona).