

Sparkassen-Hauptstelle wieder auf – Nur mit strikten Corona-Regeln

Mit einer Testphase öffnet am Montag, den 17. August, die Sparkassen-Hauptstelle auch wieder für das spontane Servicegeschäft am Schalter.

Bisher war die Hauptstelle aufgrund der Corona-Sicherheitsmaßnahmen nur für Beratungsgespräche nach vorhergehender Terminvereinbarung zugänglich. „Aufgrund der offenen Baustruktur der Hauptstellenkundenhalle und der Größe des Raumes mussten wir auf Nummer Sicher gehen“, sagt der Vorstandsvorsitzende Martin Weck. „Durch die notwendigen Maßnahmen haben wir unser Ziel erreicht, das Ansteckungsrisiko für Kunden und Mitarbeiter so klein wie möglich zu halten. Nach wie vor gibt es keinen Infizierungsfall bei der Mülheimer Sparkasse.“

Vor Ort war die Sparkasse Mülheim ohnehin mit acht Filialen stationär in den Stadtteilen vertreten. „Jetzt ist die Hauptstelle auch wieder für den spontanen Besuch geöffnet. Zusätzlich zu unserem vollen stationären Angebot haben wir unsere telefonische Erreichbarkeit und die digitale Beratung weiter ausgebaut.“

Maximal 45 Kunden und die „Flaschenhalsproblematik“ am Eingang

Nicht mehr als 45 Kunden sollten den Gebäudekomplex am Berliner Platz zeitgleich besuchen. Da viele Beratungsgespräche mit zwei oder sogar mehr Personen und auch Besprechungen mit externen Gästen stattfinden, ist diese Zahl gerade am Monatsende schnell erreicht, auch wenn sich augenscheinlich nicht so viele Menschen sichtbar in der Kundenhalle aufhalten. Denn letztlich geht es bei der Infektionsvermeidung um Laufwege und Begegnungswahrscheinlichkeiten. „Hinzu kommt, dass alle Besucher zunächst durch das Automatenfoyer müssen und dort auch wieder hinaus gehen“, erklärt Sparkassenvorstand Frank Werner. Im SB-Foyer sollten sich pandemiebedingt nicht mehr als 7 Personen aufhalten. „Das SB-Foyer ist dann wie ein Flaschenhals: Wenn alle Automaten belegt sind, müssen wir die Besucher, die in die Kundenhalle wollen, durchschleusen und dabei auch auf die achten, die wieder hinausgehen.“

Mit Termin direkt zum Empfang

Bis zu fünf Sparkassenmitarbeiter werden ab dem 17. August in einer Testphase den Zugang, die Abstände und Wartebereiche mit den Kunden besprechen. „Wir haben nun ein Konzept entwickelt, das die Kundenströme und –wege regelt. Hier bitten wir unsere Besucher um Verständnis und appellieren an jeden Einzelnen, den Hinweisen unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu folgen. Denn: wer keinen Termin hat, der wird mit einer Warteschlange rechnen müssen; zu Stoßzeiten sogar mit einer Schlange auf dem Berliner Platz“, kündigt Vorstandmitglied Frank Werner an. Der Zugang aus der Tiefgarage bleibt aus Sicherheitsgründen geschlossen.

„Auch wenn wir jetzt wieder den Servicebetrieb öffnen, gilt weiter unser dringender Appell:

wenn Sie keinen Beratungstermin haben, melden Sie sich zuvor unter 3005-0 und klären mit den Kolleginnen und Kollegen vorab telefonisch, ob ihr Anliegen nicht direkt per Telefon erledigt werden kann“, empfiehlt Werner. Kunden mit einem Beratungstermin können direkt zum Empfang in die Kundenhalle gehen.

Die Sparkasse Mülheim wird die Testphase der Hauptstelle bis zum 4. September durchführen. „Mit den Erfahrungen vom Monatsende werden wir dann entscheiden, ob wir die Öffnung weiter verantworten können. Wir sind nicht für das Virus verantwortlich, müssen jetzt aber alle mit der Pandemie leben und unsere Gewohnheiten ändern. Daher sollte in diesen Zeiten niemand ohne Not am Monatsende in die Sparkasse kommen!“

Vor dem Sparkassenbesuch erstmal anrufen. 80% der Anliegen können schon am Telefon geklärt werden

„Unser im letzten Jahr neu formiertes telefonische KundenServiceCenter hat die Feuerprobe bestanden und unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter machen dort einen prima Job“, sagt Frank Werner. Unter der 3005-0 sind im 2.Quartal rund 35% 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. Weit über 10.000 Kundenanrufe gehen monatlich ein. 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. „Trotz des gestiegenen Anrufvolumens können nach wie vor 80% der Anliegen direkt beim ersten Anruf gelöst werden. „Es lohnt sich wirklich, zunächst erstmal anzurufen. Dann kann man ja immer noch einen Termin vereinbaren“, schlägt Frank Werner vor. Wer nicht zu einem Termin in die Sparkasse kommen möchte, kann problemlos und über sichere Wege im Digitalen BeratungsCenter beraten werden. „Unsere Berater können sich mit Einverständnis des Kunden für eine Beratung auf den Kunden-PC aufschalten und können so alle

Informationen zeigen, die es früher vor Ort gab. Ich kann nur empfehlen, diese Form der Beratung einfach mal auszuprobieren“, schlägt Frank Werner vor.

Alle digitalen Möglichkeiten im Überblick und weitere Informationen, wie sich die Sparkasse Mülheim auf den Umgang mit dem Coronavirus vorbereitet hat, gibt es unter www.spkmh.de/corona.

ANHANG

Foto Hauptstelle