

Montag, 17. Dezember 2018

Presse-Information

## **Sparkasse Mülheim an der Ruhr plant die Zukunft: 8 Filialen und Ausbau des Kunden-Service-Centers**

**Mülheim an der Ruhr. Die Sparkasse Mülheim an der Ruhr hat entschieden, im Jahr 2019 die Filialen in Broich und Eppinghofen zu schließen. Die Filiale Heimaterde wird 2021 mit der Sparkasse in Heißen zusammengeführt. Ein modernes Kunden-Service-Center, in dem die Kunden viele Services telefonisch abwickeln können, wird parallel ausgebaut.**

Dieser Grundsatzbeschluss wurde vom Verwaltungsrat am 7.12.2018 gefasst. Erst im vergangenen Monat hatte der Verwaltungsrat beschlossen, dass die Sparkasse Mülheim an der Ruhr künftig nur noch von einem Zweier-Vorstand geführt wird. „Unabhängig davon haben wir dem Verwaltungsrat, aufgrund der Notwendigkeit von Kosteneinsparungen, ein umfangreiches Maßnahmenpaket für die Zukunft der Sparkasse Mülheim an der Ruhr vorgestellt“, sagt der Vorstandsvorsitzende Martin Weck. „Unsere Aufgabe ist es daher, eine für die Sparkasse Mülheim an der Ruhr wirtschaftlich nachhaltige und realistische Zukunftsplanung zu entwickeln und umzusetzen. Eine kostenseitig angemessene Filialstruktur ist hierfür eine wichtige Größe“, so Weck weiter.

Für die Entscheidungen gibt es zwei Hauptgründe: Zum einen haben die digitalen Möglichkeiten das Verhalten vieler Sparkassenkunden geändert. „Viele Kunden kommen inzwischen nur noch 1x im Jahr zu uns – dann zu einem längeren Beratungsgespräch“, sagt Frank Werner, der im Vorstandsgremium nun das gesamte Kundengeschäft verantwortet. „Wir begegnen unseren Kunden im Online-Banking inzwischen acht Mal im Monat. 4.200 unserer Kunden nutzen die Sparkassen-App sogar täglich“, so Werner. Der andere wichtige Faktor ist das anhaltend niedrige Zinsniveau. „Wir gehen nicht davon aus, dass sich die Geldpolitik in den kommenden 3 Jahren grundsätzlich ändert“, betont Martin Weck.

### **Zusammenlegung wird im zweiten Halbjahr 2019 vollzogen**

Die Kunden der Filiale Broich werden künftig in der Hauptstelle am Berliner Platz oder in der Filiale Speldorf betreut; die Kunden der Filiale Eppinghofen ebenfalls in der Hauptstelle oder in der Filiale Winkhausen. „Wie und wann dies im kommenden Jahr vollzogen wird, muss nun im Rahmen der Detailplanung organisiert werden“, sagt Martin Weck, der gleichzeitig um etwas Geduld bittet. „Wir haben uns dazu entschlossen, frühzeitig zu informieren, auch wenn wir erst jetzt – nach dem

Beschluss im Verwaltungsrat – konkretere Schritte planen können. Anschließend werden wir in die Kommunikation mit den Interessenvertretern im jeweiligen Stadtteil eintreten.“

Sicher ist, dass beide Filialen spätestens zum Ende des Jahres 2019 geschlossen werden. Für beide betroffenen Stadtteile wird es Selbstbedienungs-Angebote vor Ort geben. Die Alternativstandorte sind in Mülheim an der Ruhr gut erreichbar: Für die Kunden der Sparkassen in Eppinghofen und Broich sind die aufnehmenden Filialen alle rund 1,5 km entfernt und per ÖPNV in 7 bis 12 Minuten zu erreichen. „Hinzu kommt, dass unsere Kunden für viele Servicefragen nur zum Telefonhörer greifen müssen und dann mit einem kompetenten Mitarbeiter unseres Hauses sprechen können“, ergänzt Frank Werner.

„Die insgesamt 14 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beider betroffener Filialen bleiben der Sparkasse Mülheim an der Ruhr und so auch ihren Kunden erhalten“, bekräftigt Vorstandsmitglied Frank Werner.

#### **Auch die Sparkassen Heißen und Heimaterde werden zusammengeführt**

Schon jetzt wird auch die weitere Entwicklung im Stadtteil Heißen angekündigt. „Im Jahr 2021 wird die Filiale Heimaterde mit der Filiale Heißen zusammengelegt“, kündigt Martin Weck an. Erst dann ist das dem Verwaltungsrat vorgestellte Filialpaket abgeschlossen. „Bei aller betriebswirtschaftlichen Notwendigkeit wissen wir natürlich, dass wir mit diesen Botschaften unseren Kunden einiges abverlangen“, gibt Martin Weck unumwunden zu. „Aber eine schnelle und ehrliche Kommunikation ist uns wichtig.“

Die jetzt veröffentlichte Planung der kommenden Jahre enthält letztlich ja auch positive Nachrichten für die übrigen Standorte der Sparkasse Mülheim an der Ruhr. Die Filialen in Speldorf und Winkhausen gewinnen natürlich eine zusätzliche Relevanz. „Auch im Stadtteil Styrum werden wir investieren, denn auch diesen Standort wollen wir erhalten. Außerdem haben wir bereits in den vergangenen Jahren viel in die Zukunft unserer Filialen investiert“, hebt Frank Werner hervor. „In Holthausen, Dümpten und in der Hauptstelle wurden die Filialen modernisiert. In Saarn wurde sogar eine komplett neue Filiale aufgebaut.“ Der nächste Schritt wird nun die Modernisierung der Sparkasse Heißen sein.

„Unser Ziel ist es, unseren Kunden sowohl eine exklusive und qualitativ hochwertige Finanzberatung, als auch ein adäquates Serviceangebot im Mix von Präsenz-, SB- und Internet-Filialen anzubieten“, führt Martin Weck aus. Hinzu kommt, dass die Sparkasse Mülheim an der Ruhr in den nächsten Monaten ein Kunden-Service-Center etablieren wird, das digital und telefonisch, besetzt mit Mitarbeitern der Sparkasse Mülheim an der Ruhr, eine optimale Ergänzung zu den bisherigen Geschäftsstrukturen sein wird. „Bereits jetzt ist unser telefonisches

Serviceangebot unter 3005-0 viel weitreichender als viele denken“, sagt Marktvorstand Frank Werner. Hier sieht er in der telefonischen Erreichbarkeit, insbesondere auch für die Kunden, die den digitalen Service nicht in Anspruch nehmen möchten, ein optimales Ergänzungsangebot zu den künftig acht Filialstandorten. „Wir bleiben für unsere Kunden erreichbar und werden selbst auch noch mehr Flexibilität vorleben“. Werner hebt auch die Vereinbarung von Beratungsgesprächen außerhalb der Öffnungszeiten hervor.

„Im Sinne all unserer Kunden bauen wir derzeit die Prozesse in unserer Sparkasse um. Wir werden dadurch sowohl vielfältiger und flexibler erreichbar, als auch effizienter und mit mehr Zeit für die Beratung unserer Kunden präsent sein. Wir bleiben das Kreditinstitut mit den meisten stationären Angeboten vor Ort, aber die Schwerpunkte, wie man mit uns in Kontakt tritt, richten wir nach unseren Kunden aus, die sich vermehrt gute und sichere digitale Wege wünschen“, ist sich der Vorstandsvorsitzende Martin Weck sicher.“