

Presse-Information

Donnerstag, 5. November 2020

Großteil der Sparkassenfilialen bleibt im November auf – In den kleinen Filialen Heimateerde und Holthausen nur Beratung nach Terminvereinbarung

Im Gegensatz zum Lockdown im März bleiben – bis auf die kleinen Sparkassenfilialen auf der Heimateerde und in Holthausen – alle weiteren sechs Filialen und auch die Hauptstelle der Sparkasse Mülheim an der Ruhr geöffnet. „In Heimateerde und Holthausen haben wir unsere kleinsten Filialen und hier ist der normale Servicebetrieb unter Coronabedingungen am schwierigsten durchzuführen,“ sagt der Vorstandsvorsitzende Martin Weck. Bis auf Weiteres schließen diese beiden Filialen ab Montag, den 9. November. Anders als im Frühjahr ist aber unter Einhaltung der Hygieneregeln das Beratungsgespräch möglich. Mit vorheriger Terminvereinbarung werden die Kundenbesuche so eingeteilt, um sicherstellen zu können, dass die Corona-Anforderungen eingehalten werden. „Die Abläufe sind inzwischen eintrainiert. Sowohl bei unseren Kunden als auch unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern,“ sagt Sparkassenvorstand Frank Werner. So kann die Hauptstelle, die in diesem Jahr lange geschlossen war, weiter geöffnet bleiben. „Es gibt eine hohe Akzeptanz für das Schlange stehen auf Abstand und auch wenn man mal draußen warten muss, weil die Höchstgrenze an Besuchern in einer Filiale erreicht ist, haben die meisten Verständnis. Trotzdem empfiehlt die Sparkasse Mülheim insbesondere den spontanen Servicekunden, die keine Beratungsleistung in Anspruch nehmen möchten, zunächst den Kontakt zur Sparkasse über das Telefon zu suchen.“

Bleiben Sie zu Hause und rufen Sie einfach an!

Die Sparkasse Mülheim an der Ruhr hat im vergangenen Jahr die zentrale Rufnummer 3005-0 mit einem kompetenten Team aus eigenen Bankkaufleuten neu aufgestellt. „Unser im letzten Jahr neu formiertes telefonisches KundenServiceCenter (KSC) hat die Feuerprobe bestanden und unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter machen dort einen prima Job und sind so wichtig wie eine vollständige Filiale,“ sagt Frank Werner. Unter der 3005-0 sind in den Lockdown-Monaten März und April mehr als doppelt so viele Anrufe eingegangen als in 2019. „Im Jahr 2020 gingen bisher weit über 14.000 Anrufe monatlich unter der 3005-0 ein. Das entspricht einer Steigerung von fast 30%,“ hebt Werner hervor. „Wir haben die richtige Entscheidung getroffen, in dem wir ein eigenes TelefonCenter mit eigenen Mülheimer Mitarbeitern aufgebaut haben.“ Die Kunden der Sparkasse Mülheim an der Ruhr erhalten unter 3005-0 Antworten auf alle Servicefragen: Ein Großteil der Anrufe kann für den Kunden fallabschließend geklärt

Presseinformation

werden, so dass kein Besuch in einer Filiale mehr notwendig ist. Das Telefonangebot richtet sich aber insbesondere auch an sogenannte „Nonliner“ im höheren Alter, die nun auch zur „Corona“-Risikogruppe gehören und besser keine Filiale besuchen und so problemlos ihren Kontostand erfragen, eine Überweisung durchgeben oder andere Serviceanliegen telefonisch erledigen können. Im Laufe dieses Jahres wurden zusätzlich sieben Bankkaufleute für das telefonische Serviceangebot eingestellt. Inzwischen arbeiten dort 24 Mitarbeiter*innen. „Das sind so viel, wie in unseren großen Filialstandorten,“ bekräftigt Werner. Und genauso wichtig ist ihm auch das KSC. „Damit wir in diesen Zeiten für unsere Kunden gut erreichbar sind, werden die Mitarbeiter aus den geschlossenen Filialen Heimerde und Holthausen zusätzlich auch für unser TelefonCenter tätig sein.“

Beratung sowohl vor Ort als auch digital möglich

Beratungsgespräche in allen Filialen will die Sparkasse Mülheim im November auch weiter anbieten. „Wir haben Plexiglaswände in den Beratungsbüros und unsere Mitarbeiter*innen tragen selbstverständlich auch einen Mund-Nasenschutz, wenn der Kunde in Empfang genommen wird.“ So kann die Beratung vor Ort unter Wahrung aller Hygienevorgaben stattfinden. „Unsere Kunden können sich da auf uns verlassen und unbesorgt zu uns kommen.“ Alternativen gibt es für die Kunden, die von einem Beratungsgespräch vor Ort in diesen Zeiten Abstand nehmen möchten. „Unsere Kunden können sich ihren persönlichen Berater ins Wohnzimmer holen“, verrät Werner – garantiert virenfrei per Text- oder Videochat. Werner ermutigt die Kunden, dies doch gerade jetzt einmal von zuhause aus zu probieren.

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 somit den Onlinebereich sehr gut, sehr anwenderfreundlich und vor allem sehr sicher aufgestellt“, sagt der Vorstandsvorsitzende Martin Weck. Durch die Corona-Krise werden einige Kunden erstmals Funktionen im Onlinebereich ausprobieren und Hilfe brauchen. „Auch da helfen die Kolleginnen und Kollegen unter 3005-0 ebenfalls gerne und schnell weiter.“

Trickbetrüger geben sich als Sparkassenmitarbeiter aus

Leider häufen sich aktuell wieder die Trickbetrügereien über das Telefon. Trickbetrüger geben sich am Telefon als Sparkassenmitarbeiter aus und empfehlen die Räumung des eigenen Safes in der Sparkassenfiliale. Wenn der Kunde die Wertsachen dann zu Hause hat, wird er Opfer eines Trickdiebstahls. Der Vorstandsvorsitzende Martin Weck gibt eine ganz simple Empfehlung aus: „Wenn sich jemand am Telefon als Sparkassenmitarbeiter ausgibt, so gibt es eine ganz

einfache Möglichkeit: Auflegen! Und selbst anrufen. Unter der 3005-0 wissen die Kollegen sehr genau, ob ein Kunde erreicht werden muss oder nicht.“

Auch um die Bargeldversorgung muss sich niemand sorgen: „Alle unsere 43 Geldautomaten bleiben aktiv, da wir die freistehenden und besonders gefährdeten Standorte in diesem Jahr mit besonderer Sicherheitstechnik ausgestattet haben,“ so Weck. Hinzu kommt, dass inzwischen bei vielen Lebensmittelhändlern die Auszahlung von Bargeld sowie kontaktlose Bezahlungsfunktionen mit Smartphone oder Sparkassen-Karte auch möglich sind. „Letztlich besteht auch immer noch das Angebot der Stadt Mülheim eines Bargeldbring-Service, den wir gerne unterstützen.“

Abstandsregel und Maskenpflicht beachten

„Es bleibt jetzt der Großteil unserer Filialen geöffnet, trotzdem bitten wir weiterhin alle Kunden darum, einen Termin für eine Präsenzberatung zu vereinbaren und die Serviceangelegenheiten über das Online-Banking und unseren Telefonservice zu regeln. Die Vorgaben sind bei einem Beratungsgespräch nach vorhergehender Terminvereinbarung sehr gut einzuhalten. Jeder Kunde sollte aber bei Serviceanliegen immer 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 leider 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. Diese richten sich nach der aktuellen Corona-Schutzverordnung. 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 gelten 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.“

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