Sparkasse
Krefeld



Das Beste aus zwei Welten: Sparkasse der Zukunft!

Presseinfo

Sparkasse Krefeld

Die Sparkasse Krefeld geht gemeinsam mit ihren Kundinnen und Kunden den nächsten Schritt in die Zukunft

Druck auf alle Bankengruppen nimmt zu: verändertes Kundenverhalten, neue Marktteilnehmende, zunehmende aufsichtsrechtliche Anforderungen und Niedrigzinsphase.

Menschen, Märkte, Digitalisierung – Zukunftsfähigkeit entscheidet über Erfolg oder Niederlage

Märkte und Kundenanforderungen ändern sich mit hoher Dynamik
- Konkurrenz durch multinationale Technologieunternehmen, Fintechs, Anbieter von Online-Finanz-Plattformen oder anderen Spezialisten verschoben

350 Online-Kontakte kommen auf einen Filialbesuch
- 120.000 Kunden nutzen Online-Banking, 60.000 Kunden die Sparkassen-App

Kleine Filialen können schon aktuell nicht wirtschaftlich betrieben werden
- Frequenz sinkt, gesetzliche Mindestbesetzung

Die dauerhafte Niedrigzinsphase verschärft die Situation

Wirtschaftliche Leistungsfähigkeit ist die Basis für bedarfsgerechte Kundennähe

Kundennähe | digital und persönlich.
Kundinnen und Kunden der Sparkasse erhalten das Beste aus zwei Welten
- Komfortable mediale Zugangswege auch außerhalb der Öffnungszeiten
- persönliche Beratung in komplexeren Fragestellungen

Persönlichkeit vor Ort 2.0 – die Mediale Filiale der Sparkasse
- Sparkasse investiert massiv in den Ausbau der Medialen Filiale
- Zweiter Standort im Kreis Viersen geplant

Der Differenzierungsfaktor im Wettbewerb: Weniger Filialen mit mehr Qualität.
Die Sparkasse richtet ihr Filialnetz auf mehr Leistungsfähigkeit aus.

Sparkasse setzt mit künftig 38 Standorten weiterhin auf Präsenz in der Fläche.
Kunden aus 19 Geschäftsstellen werden ab Frühjahr 2020 in größeren Filialen in der Nähe beraten und betreut.
- Etwa **10 Prozent der Kunden** sind von der Schließung von Filialen betroffen
- Bestehende persönliche Kundenbeziehungen sollen möglichst erhalten bleiben

Die mobile Filiale („Sparkassen-Bus“) ergänzt das stationäre Filialnetz und stellt die lokale Grundversorgung mit Finanzdienstleistungen in vielen Ortschaften sicher.

Kundschaft und Mitarbeitende werden in einem angemessenen Zeitrahmen umfassend auf die Umsetzung vorbereitet
- Ab den Sommerferien werden 18 Standorte nur noch halbtags geöffnet sein – in der Übergangszeit können wichtige Fragen der Geschäftsbeziehungen geklärt werden

Die Sparkasse bleibt als Finanzdienstleister und mit ihrem sozialen Engagement in der Region präsent

Sparkasse bleibt auch in Zukunft ein wichtiger Motor der Region.

Attraktiver Arbeitgeber auch und gerade in Zukunft.

Sparkasse Krefeld

Die Sparkasse Krefeld geht gemeinsam mit ihren Kundinnen und Kunden den nächsten Schritt in die Zukunft

Die Finanzdienstleistungsbranche befindet sich seit Jahren im Umbruch. Der wirtschaftliche Druck auf alle Bankengruppen nimmt kontinuierlich zu. Begründet ist diese Situation in einem völlig veränderten Kundenverhalten, neuen Marktteilnehmern, zunehmenden aufsichtsrechtlichen Anforderungen und einer andauernden Niedrigzinsphase.

Menschen, Märkte, Digitalisierung | Zukunftsfähigkeit entscheidet über Erfolg oder Niederlage

Märkte und Kundenanforderungen ändern sich mit hoher Dynamik
Der Blick auf die Aktivitäten der Konkurrenz aus dem Bankgewerbe hat sich seit geraumer Zeit in Richtung neuer Marktteilnehmer wie Fintechs, multinationalen Technologieunternehmen, Online-Finanz-Plattformen oder anderen Spezialangeboten verschoben. Die Anzahl von Zahlungsverkehrsdienstleistern mit bankfremden Wurzeln steigt kontinuierlich an. Im Jahr 2018 wurden im deutschen Einzelhandel erstmals mehr Umsätze mit Kartenzahlungen als mit Bargeld getätigt.

Payment-Landkarte

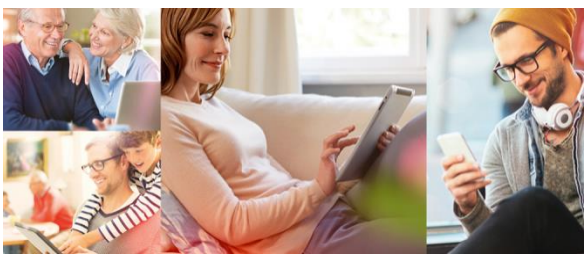


Aktuell steht der Handel vor der Herausforderung, Antworten auf das ständig wachsende Online-Shopping-Segment zu finden. In gleichem Maße richten auch traditionelle Finanzdienstleister ihr Angebot an der wachsenden Nachfrage nach Online-Banking-Lösungen ihrer Kundschaft aus.

350 Online-Kontakte kommen auf einen Filialbesuch
Jeder Mensch möchte seine Bankgeschäfte möglichst einfach erledigen. Deshalb nutzt unsere Kundschaft zunehmend die medialen Zugangswege zur Sparkasse. Aktuell nutzen bereits mehr als 120.000 Kundinnen und Kunden das Online-Banking-Angebot der Sparkasse. Mehr als 60.000 davon nutzen auch die mehrfach ausgezeichnete Sparkassen-App. Einem Filialbesuch im Jahr stehen bereits heute 350 Online-Kontakte gegenüber.

Smartphone als vernetzter Zugangskanal zu Banking und Konsum



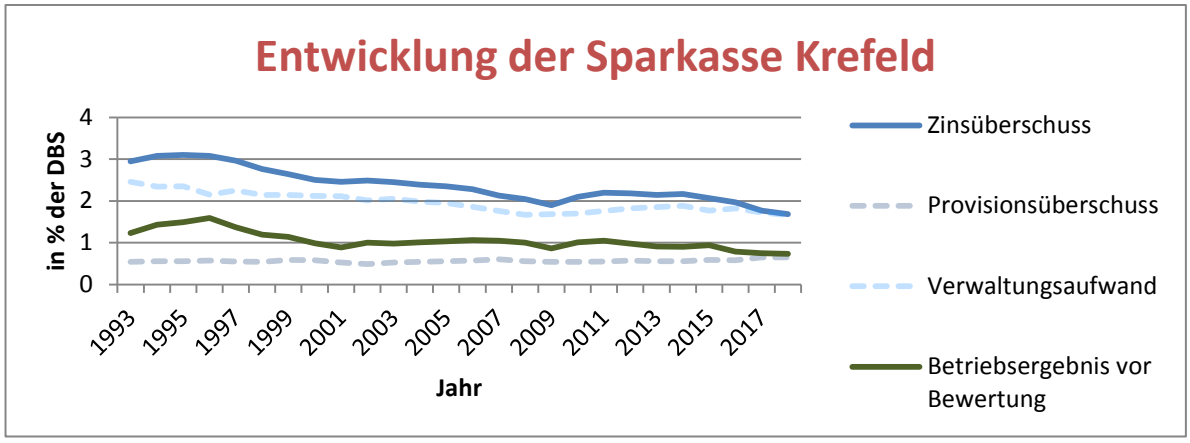


Sparkasse Krefeld

Kleine Filialen können nicht wirtschaftlich betrieben werden
Die Konsequenz für unser Geschäftsstellennetz liegt auf der Hand: Während die Frequenz in den Filialen deutlich sinkt, muss die Sparkasse oftmals gesetzlich geforderte Mindestbesetzungen vor Ort vorhalten, die über dem tatsächlichen Personalbedarf liegen. Diese Kolleginnen und Kollegen fehlen wiederum zum Teil an anderer Stelle. Zuletzt titelte eine überregionale Tageszeitung noch: „3 Kunden am Vormittag sind zu wenig."

Die dauerhafte Niedrigzinsphase verschärft die Situation
Die Zinsspanne liefert nach wie vor den bedeutendsten Ergebnisbeitrag zur Erfolgsrechnung deutscher Kreditinstitute. Aufgrund der historisch niedrigen Zinsen ist dieser Beitrag drastisch abgeschmolzen. Die Preisbereitschaft der Kundinnen und Kunden kann ebenfalls nicht überstrapaziert werden, so dass die sinkenden Margen nicht mehr kompensiert werden können.

Auswirkungen der Niedrigzinsphase



Wirtschaftliche Leistungsfähigkeit ist die Basis für bedarfsgerechte Kundennähe
Ein wirtschaftlich tragfähiger Filialvertrieb bedingt, dass das Angebot in der Region deutlicher als bisher konzentriert und besser am Kundenbedarf ausgerichtet wird. Der Fokus geht dabei über die reine betriebswirtschaftliche Produktivitätssteigerung hinaus.

Die Sparkasse Krefeld ist tief in ihrer Heimatregion verwurzelt und fühlt sich den Menschen in ihrem gesamten Geschäftsgebiet verpflichtet. Wir werden auch weiterhin dafür Sorge tragen, dass unsere Kundinnen, Kunden und alle Interessierten in angemessener Nähe persönlich beraten werden können.

Kundennähe | digital und persönlich.
Kundinnen und Kunden der Sparkasse erhalten das Beste aus zwei Welten

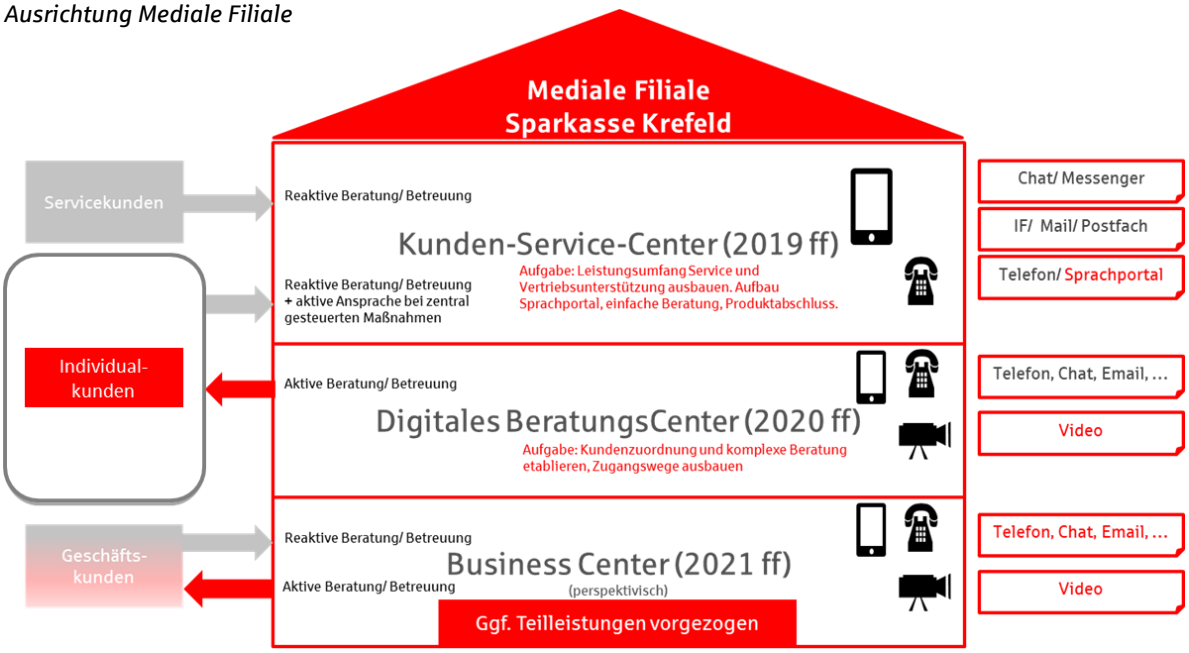
Der Begriff „Multikanal" kommt heute nicht mehr aus der Konzept- und Projektwelt. Längst wählen die Menschen selbstständig den für sie jeweils bequemsten Weg zur Erledigung ihrer Finanzgeschäfte.

Komfortable mediale Zugangswege unabhängig von Öffnungszeiten und persönliche Beratung in komplexeren Fragestellungen von der Baufinanzierung bis zur Altersvorsorge. Die Sparkasse hat ihre Maßnahmen konsequent an diesen Anforderungen ausgerichtet.

Persönlichkeit vor Ort 2.0 – die Mediale Filiale der Sparkasse
ServiceCenter und Internetfiliale repräsentieren schon heute die größte Filiale mit dem höchsten Transaktionsaufkommen.

Die Möglichkeit, Bankgeschäfte bequem von zu Hause aus oder unterwegs zu erledigen, sind kein Wunsch mehr, sondern eine klare Anforderung an eine Bankverbindung. Dabei wünschen sich die Menschen auch im Online-Prozess integrierte Kontaktmöglichkeiten zur persönlichen Unterstützung und Beratung.

Ausrichtung Mediale Filiale



In diesem Kontext erwartet man von der Sparkasse kein austauschbares Call Center. Denn Geld bleibt Vertrauenssache. Neben den zeitgemäßen technischen Anforderungen setzt unser Haus dabei insbesondere auf den Einsatz gut ausgebildeter Beraterinnen und Berater aus der Region. Mit diesem Anspruch investiert die Sparkasse massiv in den Ausbau der Medialen Filiale. Die Kundschaft, die schon heute nicht mehr den Weg zur Filiale findet, kann sich künftig auch telefonisch in allen Finanzthemen beraten lassen.

Die Sparkasse wird dem gestiegenen Bedarf an medialer Beratung nicht nur durch eine entsprechende personelle Aufstockung in der medialen Filiale gerecht. Aktuell plant das Haus eine Investition in einen zweiten Standort im Kreis Viersen. Beraterinnen und Berater werden damit auch bei Telefon- und Online-Kontakten heimatnah kommunizieren.

Der Differenzierungsfaktor im Wettbewerb: Weniger Filialen mit mehr Qualität.
Die Sparkasse trimmt ihr Filialnetz auf mehr Leistungsfähigkeit.
Die Kundinnen und Kunden der Sparkasse stellen unterschiedliche Anforderungen an Service und Beratung. Diesem Anspruch folgen wir konsequent.

Der weitaus größte Teil unserer Kundschaft erwartet komfortable Zugänge zu einfachen Dienstleistungen – online und telefonisch. Bei komplexeren Fragestellungen mit hohem Beratungsbedarf ist auch künftig die individuelle Beratung in der Filiale von hoher Bedeutung. Verbunden mit einer entsprechend hohen Erwartungshaltung. Diese Qualität können wir an kleinen Standorten nicht durchgängig gewährleisten. Dafür stehen in den größeren Filialen speziell aus-

gebildete Beraterinnen und Berater zur Verfügung, die ein breites Spektrum in komplexen Anlage- und Vorsorgefragen abdecken. Die Bündelung der Kompetenzen in diesen Filialen sorgt für eine deutliche Qualitätssteigerung für die Kundschaft durch

- bessere Vertretungsregelungen – noch bessere Erreichbarkeit,
- intensiven, regelmäßigen Austausch vor Ort zur Verbesserung der Beratungsqualität,
- Stärkung der vertrieblichen Führung,
- bessere Investitionsbedingungen für eine moderne Infrastruktur.

Effizientere Prozesse, mehr Zeit für qualifizierte Beratung, noch mehr Kompetenz bei den Beratertypen durch zielgerichtete Weiterbildung – wir haben die richtigen Ansprechpartner für alle Kundinnen und Kunden vor Ort, mit einer jeweils passgenauen Lösung. Dabei liegt der Fokus wie bisher auf dem Bedarf der Kundschaft und einer fairen Beratung – nicht auf einer kurzfristigen Absatzoptimierung. Im Ergebnis steht Beratungskompetenz in Zukunft noch deutlicher als bisher für

- einen ganzheitlichen, an der individuellen Situation orientierten Beratungsansatz
- professionelle Altersvorsorge-Beratung für eine sichere Zukunft,
- maßgeschneiderte Anlageberatung – orientiert am jeweiligen Anlagezweck und an der individuellen Anlagementalität,
- Sicherheit bei Kauf, Finanzierung und Verkauf von Immobilien,
- Begleitung der Kundschaft bei digitalen Service- und Beratungsprozessen.

Unsere Mitarbeitenden zeigen ihren Kundinnen und Kunden, welcher Zugangskanal zur Sparkasse für sie bei welcher Gelegenheit der Beste ist. Die Sparkasse investiert vor diesem Hintergrund in den nächsten Jahren massiv in die „digitale Fitness“ ihres Personals.

Die Sparkasse Krefeld setzt mit künftig 38 Standorten (Anlage 1) weiterhin auf Präsenz in der Fläche. Kundinnen und Kunden aus 19 Geschäftsstellen werden ab Frühjahr 2020 in größeren Filialen in der Nähe beraten und betreut.
Das künftige Filialnetz der Sparkasse Krefeld ist die gelungene Mischung aus erforderlicher Effizienz und Kundennähe. Neben der Nutzung komfortabler medialer Zugangswege können Kundinnen, Kunden und Interessierte in angemessener Nähe umfassende Beratungsgespräche wahrnehmen. Etwa **10 Prozent unserer Kundschaft** ist von der Schließung von Filialen betroffen. Bestehende persönliche Kundenbeziehungen sollen soweit wie möglich erhalten bleiben.

Mobile Filiale – der „Sparkassen-Bus“



Die mobile Filiale („Sparkassen-Bus“) ergänzt das stationäre Filialnetz und stellt die lokale Grundversorgung mit Finanzdienstleistungen in vielen Ortschaften sicher.
Der Einsatz einer rollenden Sparkassen-Filiale ist ein weiterer kundenorientierter Baustein innerhalb der Neuausrichtung.
Der „Sparkassen-Bus“ stellt die Versorgung nicht oder weniger mobiler Zielgruppen – vorrangig älterer Mitbürgerinnen und Mitbürger – mit Finanzdienstleistungen in den Gemeinden sicher, die besonders von Schließungen betroffen sind.

Sparkasse Krefeld

Kundschaft und Mitarbeitende werden in einem angemessenen Zeitrahmen umfassend auf die Umsetzung vorbereitet

Die Umsetzung dieser wichtigen Schritte wird verantwortungsvoll und achtsam erfolgen. Wir geben mit einem professionellen und unterstützenden Vorgehen unserer Kundschaft und unseren Mitarbeitenden gleichermaßen Sicherheit im Umgang mit den erforderlichen Veränderungen.

Ab dem 8. Juli 2019 werden 18 Geschäftsstellen (Anlage 2) für einen Zeitraum von gut acht Monaten halbtags geöffnet.
Diese Übergangsphase gibt Kundschaft und Personal die Möglichkeit, alle wichtigen Fragen der Geschäftsbeziehung zu klären.

Alle mit dem „Filialumzug“ verbundenen Aktivitäten werden durch die Sparkasse aktiv durchgeführt. Wir gehen dazu auf unsere Kundinnen und Kunden zu. Sie müssen nicht selbst initiativ werden.

Die Sparkasse bleibt als Finanzdienstleister und mit ihrem sozialen Engagement in der Region präsent

In der Sparkassen-Werbung 2018 steht ein kleiner Junge vor der Sparkassen-Filiale und sagt seinem Vater „Das ist doch gar keine Bank.“ Dieser liebevolle Hinweis darauf, dass eine Sparkasse in der Tat vielmehr als eine Bank ist, ist für die Sparkasse Krefeld ein entscheidender Orientierungsrahmen beim Start des Projektes „Sparkasse der Zukunft“ gewesen.

„Sparkasse – mehr als eine Bank“



Sparkasse bleibt auch in Zukunft ein wichtiger Motor der Region.
Die beschriebenen Maßnahmen sind die Voraussetzung dafür, dass die Sparkasse weiterhin ihre für Stadt und Land wichtige Rolle als fairer Finanzdienstleister, Arbeitgeber, Auftraggeber für den heimischen Mittelstand und nicht zuletzt als engagierter Förderer von Vereinen und Initiativen wahrnehmen kann.

Sparkasse Krefeld

Das unterscheidet uns erheblich von der Konkurrenz im Markt der Finanzdienstleistungen. Unsere Werte machen uns in einer zunehmend digitalen und zum Teil auch unpersönlicheren Welt zu etwas ganz Besonderem.

Attraktiver Arbeitgeber auch und gerade in Zukunft.
Das aktuelle und künftige Umfeld im Finanzdienstleistungsmarkt bedingt eine deutliche Produktivitätssteigerung, die naturgemäß mit Personaleinsparungen einhergeht. Die Bewältigung dieser Herausforderung gelingt zum einen durch Nutzung der natürlichen Fluktuation und zum anderen durch personalwirtschaftliche Programme wie Altersteilzeit, Vorruhestandsregelungen und weiteren sozialverträglichen Lösungen.

Gleichzeitig entstehen neue Arbeitsplätze mit höherem Qualifikationsbedarf. Da künftig alle Unternehmen vor der Frage stehen, wie sie den Kompetenzverlust durch das altersbedingte Ausscheiden der Baby-Boomer-Generation kompensieren können, kommt es mehr denn je auf die Strahlkraft der Marke an.

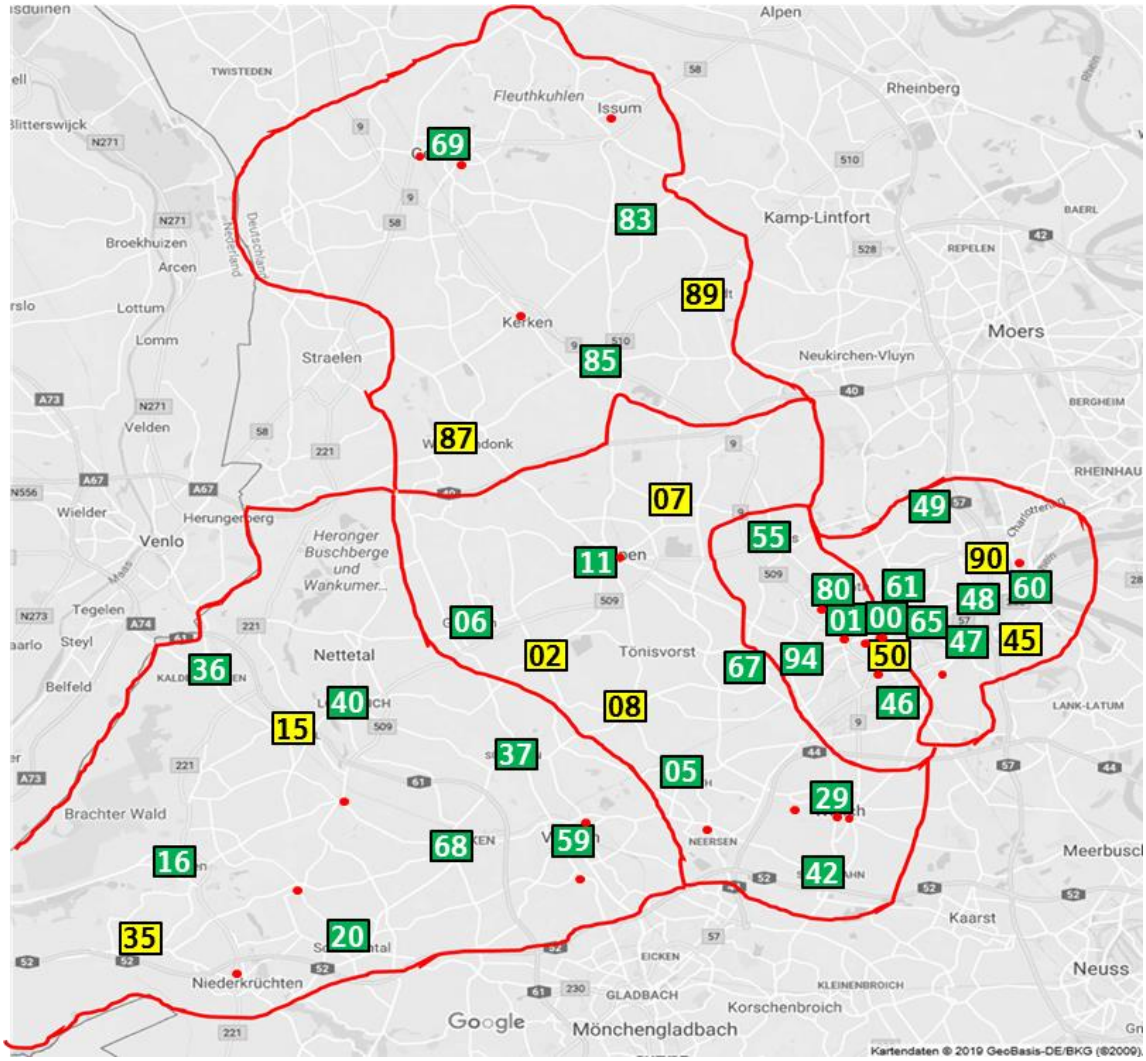
Die Sparkasse wird deshalb unter anderem auch weiterhin in ihre mehrfach ausgezeichnete Ausbildung investieren.

Sparkasse Krefeld im Juni 2019

Unternehmenskommunikation

Sparkasse Krefeld

Anlage 1 | Zielbild Filialstruktur nach Umsetzung im ersten Quartal 2020



Die Sparkasse Krefeld setzt mit künftig 38 Standorten und einer mobilen Filiale weiterhin auf Präsenz in der Fläche.

Region Krefeld
00 FinanzCenter Ostwall
01 FinanzCenter Friedrichstraße
45 Filiale Linn
46 FinanzCenter Fischeln
47 FinanzCenter Oppum
48 FinanzCenter Bockum
49 FinanzCenter Traar
50 Filiale Hansastraße
55 FinanzCenter Hüls
60 FinanzCenter Uerdingen
61 FinanzCenter Vluyner Platz
65 Filiale Sprödental
80 FinanzCenter Am Moritzplatz
90 Filiale Gartenstadt
94 FinanzCenter Lindental

Viersen-West
15 Filiale Breyell
16 FinanzCenter Brüggen
20 FinanzCenter Waldniel
35 Filiale Elmpt
36 Filiale Kaldenkirchen
37 Filiale Süchteln
40 FinanzCenter Lobberich
59 FinanzCenter Viersen
68 FinanzCenter Dülken

Viersen-Ost
02 Filiale Oedt
05 FinanzCenter Anrath
06 Filiale Grefrath
07 Filiale St. Hubert
08 Filiale Vorst
11 FinanzCenter Kempen
29 FinanzCenter Willich
42 FinanzCenter Schiefbahn
67 FinanzCenter St. Tönis

Geldern
69 FinanzCenter Geldern
83 Filiale Sevelen
85 FinanzCenter Aldekerk
87 Filiale Wachtendonk
89 Filiale Rheurdt

Sparkasse Krefeld

Kundinnen und Kunden aus 19 Geschäftsstellen werden ab Frühjahr 2020 in größeren Filialen in der Nähe beraten und betreut. Folgende Filialen werden zu diesem Zeitpunkt geschlossen und mit anderen Geschäftsstellen zusammengelegt:

Filialen in der Region Krefeld:

- Kempener Feld
- Stahldorf
- Marktstraße
- Forstwald

Filialen in der Region Viersen-Ost:

- Neersen
- Tönisberg
- Kempen-Hagelkreuz

Filialen in der Region Viersen-West:

- Bracht
- Niederkrüchten
- Hinsbeck
- Schaag
- Rahser
- Löhstraße
- Amern

Filialen in der Region Geldern:

- Nieukerk
- Kapellen
- Veert
- Walbeck
- Issum

Sparkasse Krefeld

Anlage 2

Übergangslösungen vor den Sommerferien 2019 – Halbtagsöffnungen

- Ab Anfang/Mitte Juli 2019 werden folgende 18 Geschäftsstellen nur vormittags geöffnet haben (9– 12.30 Uhr)
  - Amern
  - Bracht
  - Forstwald
  - Hinsbeck
  - Issum
  - Kapellen
  - Kempener Feld
  - Kempen-Hagelkreuz
  - Neersen
  - Niederkrüchten
  - Nieukerk
  - Oedt
  - Rahser
  - Rheurdt
  - Schaag
  - Tönisberg
  - Veert
  - Walbeck

- Keine Veränderung der Öffnungszeiten für folgende Stellen: Marktstraße, Stahldorf und Löhstraße bis zur Schließung

- Oedt und Rheurdt verbleiben in der Halbtagsöffnung bis auf Weiteres

- Grundsätzlich stehen wir für Beratungen außerhalb der Servicezeiten nach Terminvereinbarung zur Verfügung (Mo–Fr, 8– 20 Uhr)

Sparkasse Krefeld

FAQ – Projekt „Sparkasse der Zukunft“
Thema: Künftiges Filialnetz

1. Wieso schließt die Sparkasse Filialen?	Viele Kunden nutzen heute bereits größtenteils die Online- und SB-Zugangswege. Die Filialen werden deshalb immer weniger für Services und Standard-beratung aufgesucht. Dies ist eine Entwicklung, die seit einigen Jahren unvermindert anhält. So stehen zum Beispiel aktuell einem Filialbesuch p.a. etwa 350 Online-Kontakte gegenüber. In der Folge kann das Personal vor Ort oftmals nicht sinnvoll ausgelastet werden. Gleichzeitig verlangen die in der Häufigkeit deutlich weniger vorkommenden, anspruchsvollen Beratungs-gespräche – in Themen wie Immobilienfinanzierung, Vermögensstrukturierung oder Altersvorsorge-beratung – eine exzellente Qualität. Das ist unter – auch regulatorisch geforderten – Auslastungs-aspekten wiederum nur durch eine Bündelung der Kompetenzen und entsprechende Fallhäufigkeiten in den größeren Filialen möglich.
2. Warum kann man mit der Schließung der Filialen nicht warten?	Viele Filialen sind spätestens seit der andauernden Niedrigzinsphase hoch defizitär. Gleichzeitig muss die Sparkasse massiv in die von den Kunden gefor-derten digitalen Zugangswege und Angebote inves-tieren. Dieser Spagat ist aktuell noch zu bewältigen, wird aber in Zukunft für alle Filial-Banken zu einer existen-ziellen Frage. Im Übrigen haben bereits viele Banken und Spar-kassen im Umfeld zum Teil deutliche Filialreduzie-rungen umgesetzt.
3. Die Sparkasse müsste das Personal doch heutzutage flexibel anpassen können?	Kleine Filialen haben immer wieder das Problem, dass Abwesenheiten durch Urlaub, Weiterbildung oder Krankheit aus eigener Kraft nicht ersetzt werden können. Dazu hat die Gesetzgebung eine Mindestbesetzung vorgeschrieben, die zwingend einzuhalten ist. Eine Anpassung der Anwesenheit an die – an den meisten Tagen – schwache Besucher-Frequenz ist deshalb eine nicht gesetzeskonforme Unterbesetzung. In den meisten Fällen heißt in Kleinfilialen Mindestbesetzung ohnehin bereits Überbesetzung.

Sparkasse Krefeld

FAQ – Projekt „Sparkasse der Zukunft“
Thema: Künftiges Filialnetz

4. Wodurch unterscheidet sich das Filialnetz der Sparkasse nach den Schließungen eigentlich noch von den Großbanken?	Die Sparkasse ist mit 38 verbleibenden Filialen sowie 17 SB-Stellen im Geschäftsgebiet weiterhin ortsnah vertreten. Die Entfernung zur nächst-größeren Filiale beträgt oftmals nur max. 5 km. Die Sparkasse Krefeld setzt auch medial auf ein gut ausgebildetes Beratungsteam aus der Region. Deshalb befindet sich das aktuelle Service-Center der Sparkasse folgerichtig am Hauptsitz und künftig mit einem zweiten Standbein im Kreis Viersen. Damit differenzieren wir uns deutlich von manchen Call-Centern.
5. Hat die Sparkasse auch berücksichtigt, dass alte Menschen nicht mehr so mobil und noch weniger online-affin sind?	Als Marktführer haben wir naturgemäß viele ältere Menschen in der Kundschaft. Deshalb haben wir uns sehr gewissenhaft mit dem Problem befasst. Zum einen haben wir schon heute ein Angebot für die ältere Kundschaft mit eingeschränkter Mobilität, indem wir ihnen einen Bargeld-Bring-Service zur Verfügung stellen. Zum anderen werden wir mit der Umsetzung der Filial-Zusammenlegungen im Frühjahr 2020 viele Standorte mit einer mobilen Filiale – dem „Sparkassenbus“ – versorgen.
6. Was passiert mit den Immobilien, wenn die Sparkasse den Ort verlässt?	Die Sparkasse wird auch hier verantwortlich handeln. Unser Liegenschaftsmanagement wird sorgfältig an angemessenen Nachfolgelösungen arbeiten und diese für die Geschäftsleitung aufbereiten.