

Pressemitteilung | Krefeld, 24. April 2020

Presseinformation zu Corona

Organisation

Der Gesamtvorstand ist mindestens zwei Mal pro Woche im Austausch mit den Funktionsträgern des Krisenstabs. Nebenbei finden regelmäßig Arbeitskreise zum Thema Corona statt.

Die Sparkasse Krefeld ergreift diverse Maßnahmen zur Eindämmung von Infektionsketten. In enger Abstimmung mit Behörden und Ärzten werden Maßnahmen entsprechend der aktuellen Risikosituation ergriffen.

Diese wurden bereits vor der Herausgabe der Arbeitsschutzstandards im Zusammenhang mit Corona getroffen. Beispielhafte Maßnahmen sind Separierung von Mitarbeitenden in Geschäftsräumen, Nutzung Mobiles Arbeiten, konsequente Ausnutzung der Arbeitszeitenbandbreiten z. B. um Schichtarbeitszeiten zu ermöglichen, Isolation von potentiell gefährdeten Mitarbeitenden über die Empfehlung der Gesundheitsämter hinaus und die weitgehende Absage von Besprechungen und Seminaren. Stattdessen finden regelmäßige Telefon- und Videokonferenzen statt. Derzeit können ca. 250 Mitarbeitende das „mobile Arbeiten“ nutzen.

Es bestehen klare Definitionen und Anweisungen, wie sich die Mitarbeitenden bei Verdachtsfällen zu verhalten haben.

Internet-Filiale

Die Sparkasse Krefeld **aktualisiert regelmäßig ihre Internet-Filiale** in Bezug auf die Themenstellung rund um Corona. Kunden gelangen direkt über die Startseite zu den wichtigsten Fragestellungen. **Viele Fragen können bereits hier beantwortet und bearbeitet werden. (Bsp.: Bargeldbeschaffung, Filialschließungen, Informationen + Services für Privatkunden sowie für Gewerbliche und Firmenkunden).** Für die **gewerblichen Kunden** wurden alle **erforderlichen Unterlagen** für die **Beantragung der Fördermittel verschriftlicht**. Gleichzeitig wird darauf hingewiesen über **welchen Kanal** zu **welchem Thema** der Kunde **Kontakt zur Sparkasse** aufnehmen soll, um die Themengebiete schnellstmöglich zu bearbeiten. Darüber hinaus gelangen die Kunden über **externe Verlinkungen** zu weiteren Hilfestellungen.

Seit dem 01.02.2020 wurde unsere Internetfiliale 3 Millionen Mal besucht. Dies entspricht einer Durchschnittlichen Besucherzahl von 36Tsd. pro Tag. Der 30.03.2020 war der aktivste Tag mit 62.599 Besucherinnen und Besuchern.

Die Besuche auf der Corona-Seite seit Einführung:

- 29.312 Privatkunden
- 1.719 Firmenkunden

Pressemitteilung | Krefeld, 24. April 2020

Private Kunden - Filialen

Die Teams wurden **gesplittet**, um dauerhaft **einsatzbereit zu bleiben** und die geöffneten Filialen langfristig offen halten zu können. Neben den bereits geschlossenen Filialen durch die Umstrukturierung der Sparkasse Krefeld wurden **weitere 15 Standorte vorübergehend geschlossen**. Die **Mitarbeitenden** der geschlossenen Filialen waren nach **vorheriger Terminvereinbarung** für den **Safe-Zutritt** für ihre Kunden **da**. Die **geöffneten Filialen** werden teilweise durch einen **Sicherheitsdienst unterstützt**, um die **Personenanzahl zu beschränken** und um die **Vorgaben zur Abstandeinhaltung gewährleisten zu können**. Die Filialen wurden im **Service- und den Beratungsbereich mit Plexiglasscheiben ausgestattet**. Die Regelung zur Maskenpflicht in Nordrhein-Westfalen gilt aktuell nicht für die Sparkassen. Wir akzeptieren und unterstützen die generelle Maßnahme zum Schutz und zur Bekämpfung der Corona-Pandemie. Seit dem 23.04.2020 haben alle Filialen der Sparkasse Krefeld wieder geöffnet.

Mobile Filiale

- **943 Besucher** insgesamt
- **Unterschiedliche Frequentierung** nach Standorten, weniger in den Gemeinden mit SB-Betreuung vor Ort
- Einige **neugierige Kunden**
- Überwiegend **Bargeldversorgung, Abgabe von Belegen, Auskunftersuchen**
- **Betreten** des inneren **Servicebereichs** aus Sicherheitsgründen durch Kunden **nicht möglich**, jedoch wurde die **Bedienung** der Kundschaft **vor der Tür des Fahrzeugs ermöglicht** (siehe Foto).
- Die **Haltestellenschilder sind weitestgehend montiert / betoniert**.



Der Haltestellenfahrplan befindet sich in der Mail.

Pressemitteilung | Krefeld, 24. April 2020

Gewerbe- und Firmenkunden

Die Internetseite dient als zentraler Informationskanal für unsere Gewerbe- und Firmenkunden.

Am **02.04.2020** sind über **3.000 Zuschüsse** vom Land NRW eingegangen.

- mehr als 2.500 Zuschüsse über 9.000 €
- gut 300 Zuschüsse über 15.000 €
- rd. 170 Zuschüsse über 25.000 €

In der Summe haben Bund und Land NRW damit die Selbstständigen und kleineren Unternehmen mit der Soforthilfe **mehr als 32 Mio. € Liquidität zur Verfügung gestellt**. Weitere Auszahlungen folgten in den Tagen danach.

Seitens der Sparkasse wurden insgesamt **182 Zuschüsse vorfinanziert**.

Zum Stand **30.03.2020** wurden insgesamt **1142 Tilgungsaussetzungen** bei bestehenden Darlehen vorgenommen. Den Unternehmen wurde angeboten die vereinbarte Tilgung ihrer Sparkassenkredite bis einschließlich Juni auszusetzen. Die Vereinbarung kann unbürokratisch per E-Mail oder Telefon erfolgen.

Die Kolleginnen und Kollegen der Bereiche Gewerbekunden und Firmenkunden stehen dauerhaft mit über 2000 Kunden in Kontakt. Von Tag zu Tag steigt die Anzahl der Kunden und Kundinnen.

Bisher wurden 300 Anträge für die KfW-Förderprogramme gestellt. Im Laufe des Jahres ist mit einer dynamischen Entwicklung zu rechnen.

Die Zusammenfassung der aktuellen Kreditförderprogramme befindet sich als Anhang in der Mail.

Medialer Service

Die Sparkasse Krefeld wird in dieser Woche im Rahmen der **S-Vorteilswelt** den Menüpunkt "**Lieferservice**" aufnehmen und aktiv im Privatkundenmarkt kommunizieren. Auf der S-Vorteilswelt soll ein Banner direkt auf der Startseite auf diese Möglichkeiten hinweisen. Es sollen **alle Anbieter** (ganz gleich ob der Anbieter ein Kunde der Sparkasse Krefeld ist oder nicht) gelistet werden, mit den **vollständigen Kontaktdaten** und wenn vorhanden **einen Link auf das Angebot** (oder auch auf den direkten Shop). Es wird auf die **Einrichtungsgebühr und Nutzungsentgelte, zunächst bis 30.09.2020 verzichtet**. Derzeit wurden **232 Händler** erfasst, es folgen täglich weitere.

<https://s-vorteilswelt.de/>

Pressemitteilung | Krefeld, 24. April 2020

Die Sparkasse Krefeld bietet darüber hinaus für **Kunden und Nichtkunden** die **Einrichtung eines E-Commerce-Shops** an.

One-Stop-Shop (E-Commerce-Shop):

- **Komplett ohne Vertrag**
- **3 Monate mietfrei**
- **Innerhalb eines Tages eingerichtet**
- **Komplett kostenlose Einrichtung**
- **Es werden „Offline-Zahlungsarten“ angeboten (Erweiterungen selbstverständlich möglich)**
- **Click & Collect (online bestellen, im Shop abholen und vor Ort bezahlen), Vorkasse, Kauf auf Rechnung**

Bezüglich des E-Commerce Shops besteht eine rege Nachfrage. Der Bedarf ist da. Die Abschlüsse folgen in den nächsten Tagen.

Darüber hinaus können sowohl für Kunden als auch für Nichtkunden **kostengünstig Kartenterminals** bestellt werden. Dies könnten beispielsweise die Lieferdienste unterstützen, um eine **Kontaktlose Zahlweise anbieten** zu können. Das Angebot gilt, solange der Vorrat reicht.

Kontaktloses Zahlen mit der Karte ist ab sofort bis zu 50,- EUR je Transaktion möglich.

Mediale Filiale

Die **Mengen (Telefonie und Internetfiliale) haben sich circa verdoppelt.**

Die **Gespräche dauern** insgesamt **länger** als vor der Krise. Das liegt vielfach an dem zunehmenden Interesse zu online-Themen oder den Erläuterungen zur „Nottelefonie“.

Um die gestiegene Anzahl bewältigen zu können, wurden die für die Übergangszeit **geschlossenen Geschäftsstellen in Telefoneinheiten umgewandelt.**

Viele Kunden bewegen sich zunehmend auch im Internet.

Ein Großteil aller **Nachfragen** betrifft das **Thema Online-Banking**. Eine weitere Zunahme ist bei Anfragen rund um die Veränderungen zu spüren: **geänderte Filialstruktur, Öffnungszeiten, Safezugang** etc., die **Anfragen zum Zahlungsverkehr und Kreditanfragen** sind ebenfalls gestiegen.

Insgesamt reagieren unsere **Kunden verständnisvoll** und positiv überrascht, dass die Sparkasse Krefeld weiterhin gut erreichbar ist.

Pressemitteilung | Krefeld, 24. April 2020

Für weitere Informationen oder Fragen:

Harald Schulze
Leiter Unternehmenskommunikation
Telefon 0 21 51 - 68 21 11
harald.schulze@sparkasse-krefeld.de

Thomas Loyen
Leiter Kommunikation
Telefon 0 21 51 - 68 27 31
thomas.loyen@sparkasse-krefeld.de

Wenn Sie unsere Presse-Informationen nicht mehr erhalten möchten, können Sie uns dies unter info@sparkasse-krefeld.de mitteilen. Hinweise zum Datenschutz und zur Widerrufserklärung finden Sie in unserer Datenschutzerklärung unter [sparkasse-krefeld.de/datenschutz](https://www.sparkasse-krefeld.de/datenschutz).