

Medieninformation

Sparkasse KölnBonn startet Modernisierungsoffensive

- **Zwei neue Sparkassenbusse bieten Bankgeschäfte vor der Haustüre**
- **Innovativer Filialtyp verbindet persönlichen Service mit digitalen Angeboten**
- **Sparkasse bleibt mit dichtestem Filialnetz in Köln und Bonn vor Ort präsent**

18. Dezember 2019

Die Sparkasse KölnBonn startet im kommenden Jahr eine umfassende Modernisierung ihres Filialnetzes. „Wir wollen ein modernes Filialnetz mit innovativen Formaten entwickeln und die Präsenz vor Ort noch weiter verbessern“, sagt Ulrich Voigt, Vorstandsvorsitzender der Sparkasse KölnBonn. „Wir werden dazu unsere digitalen Angebote stärker mit unseren Beratungen vor Ort verbinden und unsere stationäre Präsenz dem veränderten Nutzungsverhalten unserer Kundinnen und Kunden anpassen“, fasst Voigt das Modernisierungsprogramm zusammen, dem der Verwaltungsrat in seiner gestrigen Sitzung zugestimmt hat.

Zwei Sparkassenbusse als Filialen unterwegs

Zentraler Bestandteil des Programms sind zwei Mobile Filialen, mit denen die Sparkasse ab dem kommenden Jahr ihre lokale Präsenz verstärken wird. „Die modernen, barrierefreien Sparkassenbusse sind mit neuester Technologie ausgestattet und voll vernetzt. Sie werden in Köln und Bonn in einzelnen Stadtteilen unterwegs sein und zusätzlich neue Standorte anfahren. Die Fahrpläne richten sich nach Bedarf, Stadtteilstruktur und geeigneten Haltepunkten“, erläutert Voigt. Die Sparkasse wird dafür in den kommenden Monaten mit den Stadtverwaltungen in Köln und Bonn die Streckenverläufe und Haltestellen der Busse klären. Mit ihren zwei Mobilfilialen macht das Institut an den jeweiligen Standorten nahezu die gleichen Bankgeschäfte möglich wie in ihren stationären Filialen – vom Geldabheben bis zur Beratung. „Unsere Sparkasse wird mobil, weil manche Menschen, gerade Ältere, teilweise nicht mehr so mobil sind und persönliche Unterstützung bei ihren Bankgeschäften benötigen“, so Voigt.

Innovative Filialtypen mit Video-Chat vor Ort

Die Sparkasse wird zusätzlich – zunächst im Rahmen einer Testphase – an sechs ausgesuchten Standorten einen neuen Filialtyp erproben. „In einem eigenen Besprechungszimmer können Kundinnen und Kunden über einen Video-Chat unmittelbar Kontakt zu den Beraterinnen und Beratern der Direktfiliale aufnehmen, um ein Konto zu eröffnen, einen Kredit aufzunehmen oder sogar eine Baufinanzierung abzuschließen. Technische Unterstützung leisten dabei Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Sparkasse vor Ort“, beschreibt Voigt das neue Filialmodell.

Ausbau der Direktfiliale und digitales Fitnessprogramm für Kunden

Parallel dazu wird das Institut seine Direktfiliale an den Standorten in Köln und Bonn weiter ausbauen, so dass dort noch mehr Mitarbeitende als bisher für Beratungen per Telefon oder Video zur Verfügung stehen – nach Vereinbarung auch außerhalb der Geschäftszeiten der Filialen und bei Bedarf auch in anderen Sprachen wie zum Beispiel Englisch oder Türkisch. Die Direktfiliale ist mit eigenen Beraterinnen und Beratern der Sparkasse KölnBonn besetzt. Es handelt sich damit um eine eigene Betriebseinheit mit Standorten in Köln und Bonn, nicht um ein externes Call-Center.

Weitere Akzente setzt die Sparkasse mit dem im November von ihr initiierten Crowdfunding-Wettbewerb, den sie mit 10.000 Euro Preisgeld dotiert und auf der Plattform ekipa.de gestartet hat. Die Teilnehmer sind aufgefordert, Konzepte und Ideen für innovatives Banking und die Filiale der Zukunft zu entwerfen. Gerade von der jüngeren Generation, die über diesen modernen Kommunikationsweg angesprochen wird, erhofft sich die Sparkasse zusätzliche Impulse.

Mit Blick auf ältere Menschen überlegt die Sparkasse, den bereits bestehenden und gut genutzten Bargeld-Bringservice um weitere Elemente zu ergänzen. Dazu zählen ein Ausfüll- und Abholservice sowie die Möglichkeit einer vereinfachten Telefonüberweisung.

Das Modernisierungsprogramm schließt zudem kostenlose „Fitnetz-Tage“ ein. Interessierte Kundinnen und Kunden werden sich an diesen Tagen in einzelnen Filialen mit der modernen Sparkassenwelt vertraut machen und digital weiterbilden können. Vorgesehen sind Seminare jeweils an drei Nachmittagen mit Einführungen zum Internet und zur Nutzung von Tablet, Telefon- und Online-Banking.

Konzentration von Beratungsleistungen

„Es macht keinen Sinn für ein Kreditinstitut, Leerlauf für Kunden und Mitarbeiter bei der Beratung entstehen zu lassen“, erläutert Privatkundenvorstand Volker Schramm. „Daher führen wir 17 Filialen in Beratung und Service mit benachbarten Stellen zusammen. Vor Ort verbleibt ein Geldautomat und damit das meistgenutzte Selbstbedienungsangebot. An den zusammengeführten Standorten werden wir mit kundenfreundlichen Öffnungszeiten, Beratungen und Serviceleistungen für unsere Kundinnen und Kunden da sein und diese Angebote noch besser verfügbar machen. Die Beraterinnen und Berater ziehen mit um. In 2020 beginnen wir mit den ersten Maßnahmen. Der Schwerpunkt der Investitionen in Innovation und Modernisierung liegt im Jahr 2021.“

„All diese Maßnahmen zeigen, dass wir uns nicht aus der Fläche zurückziehen, sondern dass wir uns ganz im Gegenteil mit unserem Service auf unsere Kundinnen und Kunden bis an die Haustüre zubewegen“, unterstreicht Volker Schramm und stellt klar: „Die Sparkasse KölnBonn bleibt an allen bisherigen Standorten vertreten. Wenn die beschriebenen Modernisierungsmaßnahmen umgesetzt sind, werden sich unsere Kundinnen und Kunden an den bisherigen und dank der Mobilien Filialen auch an neuen Standorten mit Bargeld an Geldautomaten versorgen können.“

Noch mehr Engagement in der Nachbarschaft

Ihr breites bürgerschaftliches Engagement wird die Sparkasse in diesem Zusammenhang noch stärker an den örtlichen Gegebenheiten orientieren. Dazu richtet sie einen Filialfonds für Fördermaßnahmen in der Nachbarschaft von Filialen ein. Vor Ort wird dann entschieden, welche Projekte und Einrichtungen im Stadtteil unterstützt werden.

Kundenverhalten ändert sich

Die neue Filialstrategie basiert auf einer ausführlichen Analyse der einzelnen Standorte der Sparkasse KölnBonn bis hinunter auf Stadtteilebene. Vor allem aber ist sie eine Antwort auf das geänderte Kundenverhalten im digitalen Zeitalter. „Wir beobachten bei unseren Kundinnen und Kunden auf der einen Seite ein zunehmendes Interesse an persönlichen Beratungsangeboten, die sie unmittelbar, unter Umständen sogar von unterwegs wahrnehmen können“, erläutert Volker Schramm. „Andererseits zeigen die rasant steigenden Nutzerzahlen, dass immer mehr von ihnen sich vor den PC setzen oder noch häufiger das Smartphone zur Hand nehmen – beispielsweise um Geld zu überweisen oder Kontobewegungen zu beobachten statt Kontoauszüge am Auszugsdrucker zu holen. Auf diese Weise werden natürlich auch Ressourcen geschont; dieser Gedanke sollte nicht vergessen werden.“

Einige Zahlen machen den Wandel im Kundenverhalten deutlich. So nutzen mittlerweile 439.500 SKB-Kundinnen und Kunden Onlinebanking. Das ist ein Zuwachs von 83.700 Nutzern gegenüber 2015. Rund ein Drittel (153.000) davon verwendet zusätzlich die Sparkassen-App. Insgesamt verzeichnete die Internet-Filiale der Sparkasse im laufenden Jahr 46 Millionen Besuche. Zusätzlich ist in den vergangenen zehn Jahren die Nutzungsrate der SB-Geräte in den Filialen um 50 Prozent gestiegen. Gegenläufig dazu sanken die Kontakte zu Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Service um 40 Prozent.

Weiterhin dichtestes Filialnetz in Köln und Bonn

„Auch nach den genannten Veränderungen wird die Sparkasse mit 67 Filialen und Filialdirektionen – davon 17 in Bonn und 48 in Köln sowie 2 Mobile Filialen – über das dichteste Filialnetz aller Kreditinstitute in beiden Städten verfügen“, stellt Privatkundenvorstand Volker Schramm heraus. Dazu kommt mit derzeit 370 Geldautomaten (266 in Köln, 104 in Bonn) das engmaschigste Netz an Geldautomaten und Selbstbedienungsgeräten in beiden Städten. Im Laufe des kommenden Jahres soll die Zahl der Geldautomaten auf bis zu 390 erhöht werden, so dass sich die Versorgung noch weiter verbessern wird.

„Wir stellen mit unserer neuen Filialstrategie insgesamt mehr Angebote zur Verfügung stellen und machen mehr Beratung für unsere Kunden möglich. Mit den vielen Maßnahmen in unserem Service und unserer Beratung und nicht zuletzt unseren zwei neuen Mobilien Filialen sehen wir uns gut und zukunftsfest als Sparkasse für die Region und ihre Menschen aufgestellt“, resümiert Vorstandsvorsitzender Ulrich Voigt.

44 Filialdirektionen und Filialen Köln

Barbarossaplatz	Filiale
Berliner Str.	Filiale
Bickendorf	Filiale
Bocklem.-Mengenich	Filiale
Bonner Straße	Filiale
Braunsfeld	Filiale
Buchforst	Filiale
Chlodwigplatz	Filiale
Chorweiler	Filiale
Dellbrück	Filialdirektion
Deutz	Filiale
Ebertplatz	Filiale
Ehrenfeld	Filialdirektion
Eil	Filiale
Flittard	Filiale
Hahnentor	Filialdirektion
Heidestraße	Filiale
Heimersdorf	Filialdirektion
Höhenhaus	Filiale
Holweide	Filiale
Humboldt	Filiale
Kalk	Filialdirektion
Klettenberg	Filiale
Lindenthal	Filialdirektion
Mauenheim	Filiale
Merheim	Filiale
Mülheim	Filialdirektion
Neumarkt	Filiale
Nippes	Filialdirektion
Pesch	Filiale
Porz	Filialdirektion
Rath-Heumar	Filiale
Riehl	Filiale
Rodenkirchen	Filialdirektion
Rondorf	Filiale
Subbelrath	Filiale

Sülz	Filiale
Sürth	Filiale
Urbach	Filiale
Vingst	Filiale
Weiden	Filialdirektion
Weiden RheinCenter	Filiale
Widdersdorf	Filiale
Zollstock	Filiale

4 mal neuer Filialtyp Köln

Dünnwald	Filiale
Neu-Brück	Filiale
Poll	Filiale
Worringen	Filiale

1 Mobile Filiale Köln

Sparkassenbus	Filiale
---------------	---------

11 Umwandlungen in SB-Standorte Köln

Bilderstöckchen	Filiale
Brück	Filiale
Dom	Filiale
Ensen-Westhoven	Filiale
Gartenstadt-Nord	Filiale
Junkersdorf	Filiale
Kaiser-Wilhelm-Ring	Filiale
Ostheim	Filiale
Severin	Filiale
Weidenpesch	Filiale
Zündorf	Filiale

15 Filialdirektionen und Filialen Bonn

Auerberg	Filiale
Bad Godesberg	Filialdirektion
Beuel	Filialdirektion
Bonn-Südstadt	Filiale
Endenich	Filiale
Friedensplatz	Filialdirektion
Hardtberg	Filialdirektion
Ippendorf	Filiale
Johanneskreuz	Filiale
Kessenich	Filiale
Mehlem	Filiale
Oberkassel	Filiale
Pützchen	Filiale
Tannenbusch-Mitte	Filiale
Theaterplatz	Filiale

2 mal neuer Filialtyp Bonn

Dransdorf	Filiale
Poppelsdorf	Filiale

1 Mobile Filiale Bonn

Sparkassenbus	Filiale
---------------	---------

6 Umwandlungen in SB-Standorte Bonn

Bertha-v.-Suttner-Pl.	Filiale
Brüser Berg	Filiale
Friesdorf	Filiale
Holzlar	Filiale
Lannesdorf	Filiale
Röttgen	Filiale

Weitere Kennzahlen (gerundet)

Kundinnen und Kunden	875.000, davon: 790.000 Privatkunden 85.000 Firmenkunden
Privatgirokonten	594.000
Bilanzsumme	26,5 Milliarden Euro
Mitarbeitende	3.800 800 in Bonn 3.000 in Köln