

## Medieninformation

### Sparkasse KölnBonn startet Umsetzung der neuen Filialstrategie

- **Filialen in Poppelsdorf und am Chlodwigplatz testen neues Format**
- **Mobile Filialen: Sparkassenbusse starten Anfang 2021**
- **Direktfiliale an den Standorten Köln und Bonn wird personell ausgebaut, um Beratungskapazität zu erhöhen**

### 10. November 2020

Die Sparkasse KölnBonn startet die finale Phase ihrer bereits Ende des vergangenen Jahres angekündigten Modernisierungsoffensive. Die neue mediengestützte Filiale in Poppelsdorf als erster von insgesamt sieben neuen Standorten, die beiden Mobilien Filialen und eine deutlich vergrößerte Direktfiliale sind die drei wesentlichen Elemente der umfassenden Modernisierung, die die Sparkasse KölnBonn im laufenden und im kommenden Jahr Schritt für Schritt umsetzt.

„Wir folgen der Änderung des Kundenverhaltens, die sich durch die Corona-Krise noch einmal beschleunigt hat, und entwickeln unser Vertriebsnetz zukunftsfähig weiter. Wir passen das Filialnetz und die Direktberatung per Telefon und Chat bedarfsgerecht an und bringen zusätzlich innovativ-digitale und mobile Formate“, sagt Volker Schramm, Vorstandsmitglied der Sparkasse KölnBonn und zuständig für das Privatkundengeschäft. Und weiter: „Die Maßnahmen, die wir nun umsetzen, sind Kernbestandteile unserer Strategie, unsere medialen Angebote stärker mit unseren Beratungen vor Ort zu verbinden. Dazu wollen wir auch in den kommenden Jahren weitere Formate und Konzepte entwickeln – beispielsweise im Rahmen eines erneuten Crowdfunding-Wettbewerbs, dessen Premiere in diesem Jahr mit dem Onlinespiel *MoneySwiper* sehr erfolgreich verlief.“

### Mobile Filialen sollen in 2021 starten

Mit den beiden mobilen Einheiten verstärkt das Kreditinstitut seine lokale Präsenz vor Ort. Die modernen, barrierefreien Sparkassenbusse fahren in Köln und Bonn zu regelmäßigen Terminen feste Haltepunkte in einzelnen Stadtteilen an. Die Haltestellen richten sich nach Bedarf, Stadtteilstruktur und nach dem Vorhandensein eines Standplatzes, der für Busse geeignet ist. Sie sind derzeit noch in Abstimmung, erste Standorte sollen aber schon ab Anfang 2021 angefahren werden. „Die beiden Fahrzeuge sind mit neuester Technologie ausgestattet und mit unseren hauseigenen IT-Systemen voll vernetzt“ erläutert Volker Schramm. „Mit unseren beiden Mobilien Filialen machen wir nahezu die gleichen Bankgeschäfte möglich wie in unseren stationären Filialen – vom Geldabheben bis hin zur persönlichen Beratung.“

### **Innovative Filialen mit Video-Chat vor Ort**

Am 14. Dezember 2020 öffnet die Filiale Bonn-Poppelsdorf nach einer mehrwöchigen Umbau- und Modernisierungsphase wieder ihre Türen. Die Sparkasse startet dann in neu gestalteten Räumlichkeiten den Testbetrieb eines innovativen Formates, das zeitgemäßen Service ebenso bietet wie Beratungen in allen Bankfragen. Diese wird in einem eigenen Besprechungszimmer per Video-Chat angeboten. Dort kann man zum Beispiel ein Konto eröffnen, einen Kredit aufnehmen oder eine Anlageberatung bekommen. Unterstützung bei der Nutzung der neuen Technik leisten dabei – falls erforderlich – die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Sparkasse vor Ort. Ein völlig neu designter Look der Räume bietet eine Lounge-Atmosphäre, um die Erlebnisqualität für die Kundinnen und Kunden weiter zu steigern. Die Planungen der Sparkasse sehen vor, als nächstes die Filiale am Chlodwigplatz bis zum Frühjahr 2021 zum neuen Filialtyp umzugestalten. Die Umbauarbeiten dort haben am 9. November 2020 begonnen. Weitere Standorte in Köln und Bonn, geplant sind Dünwald, Neubrück, Poll und Worringen sowie Dransdorf, sollen ab Herbst 2021 folgen.

### **Ausbau der Direktfiliale**

Parallel dazu wird das Institut seine Direktfiliale am Standort in Köln und nunmehr auch in Bonn ab Mitte Dezember 2020 weiter aus- beziehungsweise aufbauen. „Im Ergebnis werden rund 100 Kolleginnen und Kollegen für Beratungen per Telefon oder Video zur Verfügung stehen - nach Vereinbarung auch außerhalb der Geschäftszeiten der Direktfiliale von 9:00 bis 18:00 Uhr und bei Bedarf auch in anderen Sprachen wie zum Beispiel Englisch oder Türkisch“, erläutert Schramm die Investitionsoffensive. Die Direktfiliale ist mit eigenen Beraterinnen und Beratern der Sparkasse KölnBonn besetzt.

### **Heranführen an digitale Angebote**

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Sparkasse werden darüber hinaus in den kommenden Monaten gezielt auf Kundinnen und Kunden zugehen und sie darauf ansprechen, mit ihnen gemeinsam vor Ort die digitalen Sparkassenangebote individuell kennenzulernen. Zusätzlich stellt die Sparkasse auf ihrer Homepage Informationen zu ihrem Onlinebanking und zu den verschiedenen Filialformaten bereit.

### **Anpassung der Beratungsleistungen an das Kundenverhalten**

„Die Corona-Krise hat das Kundenverhalten noch schneller in Richtung digitaler Nutzung verändert“, sagt Sparkassenvorstand Schramm. Er geht wie viele in der Branche davon aus, dass dieser Trend auch nach dem Ende der Pandemie anhalten und sich nicht zurückentwickeln wird. Dies bestätigen auch eigene Erhebungen der Sparkasse KölnBonn: So gab gut die Hälfte der im Zuge einer im September durchgeführten Befragung an, dass sie aufgrund der Corona-Pandemie verstärkt digitale Bankdienstleistungen nutzen (52 Prozent). Mehr als 85 Prozent davon gaben an, dies auch nach der Corona-Krise weiterhin zu tun.

Die Nutzerzahlen digitaler Angebote unterstreichen den allgemeinen Trend. Ende September 2020 waren 466.000 Kunden für das Onlinebanking freigeschaltet. Das ist ein

Zuwachs von rund 130.000 Nutzern bzw. ein Plus von 40 Prozent gegenüber 2015. Ebenfalls rund 40 Prozent, nämlich 180.000 Kundinnen und Kunden, davon verwenden zusätzlich die Sparkassen-App. Insgesamt verzeichnete das Onlinebanking über die Internet-Filiale der Sparkasse im laufenden Jahr bisher 37 Millionen Besuche.

### **Zusammenführung von 17 Filialen zum 11. Dezember 2020**

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. Dabei haben die Sparkassen-Kundinnen und -Kunden bereits vor Beginn der Corona-Krise vor allem die kleineren Filial-Einheiten der Sparkasse immer seltener für Beratungen genutzt. „All diese Entwicklungen führen dazu, dass wir unsere Beratungskapazitäten konzentrieren, anstatt für Kundschaft und Mitarbeitende Leerlauf bei der Beratung entstehen zu lassen“, erläutert Schramm. Die Sparkasse KölnBonn wird daher vom 11. Dezember 2020 an Beratung und Service von 17 Filialen mit ihren benachbarten Stellen zusammenführen. Bereits vor einem Jahr hatte das Institut die Umwandlung in SB-Stellen angekündigt und die Kundinnen und Kunden dieser Filialen persönlich darüber informiert (Medieninfo vom 18.12.2019 im [Pressearchiv](#)). Das Bargeldangebot will das Institut mit Geldautomaten vor Ort oder in der Nähe sowie mit Selbstbedienungsgeräten aufrechterhalten.

„An den zusammengeführten Standorten gibt es für die Kunden der bisherigen kleinen Filialen kundenfreundliche Öffnungszeiten und besser verfügbare Beratungen und Serviceleistungen“, erläutert Schramm. „Mit einem erheblichen Teil unserer neuen Angebote bewegen wir uns mit unserem Service bis an die Haustüre unserer Kundinnen und Kunden“, betont 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 und erhalten darüber hinaus auch noch eine qualifizierte Beratung.“

### **Bargeld-Bringservice wird um Ausfüll- und Abholservice ergänzt**

Mit Blick auf ältere Menschen, die keine Unterstützung von Angehörigen oder Freunden haben, hat die Sparkasse an anderer Stelle ihren Service ausgebaut: Der bereits bestehende und ausgesprochen gut genutzte Bargeld-Bringservice wurde um einen Ausfüll- und Abholservice von Überweisungen und Daueraufträgen ergänzt.

Nach Umsetzung der Veränderungen wird die Sparkasse mit 67 Filialen und Filialdirektionen – davon 17 in Bonn und 48 in Köln sowie zwei Mobilien Filialen – weiterhin über das dichteste Filialnetz aller Kreditinstitute in Köln sowie Bonn verfügen. Dazu kommt mit derzeit über 370 Geldautomaten das engmaschigste Netz an Geldautomaten und Selbstbedienungsgeräten in beiden Städten.