

Die Stadtsparkasse Düsseldorf reagiert auf das geänderte Kundenverhalten

Immer mehr Kundinnen und Kunden erledigen ihre finanziellen Angelegenheiten über mediale Wege

228-mal im Jahr verwendet ein Kunde die Sparkassen-App – nur einmal besucht er eine Filiale, um seine finanziellen Angelegenheiten zu erledigen. Dieser Trend setzt sich immer stärker fort. Die Nachfrage nach stationären Serviceleistungen nimmt rapide ab, die Nutzung und Nachfrage von Online-Konten hingegen steigt immer weiter an.

Die Stadtsparkasse Düsseldorf reagiert auf diesen Trend und passt sich den geänderten Kundenwünschen an, um diese weiterhin umfangreich bedarfsgerecht bedienen zu können. Deswegen richtet sie das Angebot nun noch stärker am Kundenbedarf und an der finanziellen Leistungsfähigkeit der Kundschaft aus.

Bei der Stadtsparkasse Düsseldorf können die Kunden auf eine Vielzahl von Kanälen zurückgreifen, ob Privatkundencenter, Mediale Filiale oder Online-Banking – der Kunde entscheidet, auf welchem Weg er mit der Stadtsparkasse Düsseldorf in Kontakt treten möchte und kann dabei alle Wege kombinieren. Je nach Kundenbedarf wählt er einfach den bequemsten Kanal aus.

Das **mediale Angebot** umfasst eine Vielzahl von Service- und Beratungsangeboten, die einfach und ortsunabhängig in Anspruch genommen werden können. Dazu gehören z.B. die Bearbeitung von Daueraufträgen, Anschriftenänderungen, Online-Banking-Support, Modernisierungsdarlehen, Anpassungen des Dispositionskredits sowie eine Online-Konto-Eröffnung u.v.a.

Die Direktformate der Stadtsparkasse Düsseldorf, wie Direkt-Filiale und Business-Service-Center, bieten damit einen modernen, effizienten und bedarfsgerechten Vertriebskanal mit ganzheitlichem Angebot.

Nach wie vor steht die Stadtsparkasse Düsseldorf ihren Kunden auch mit einem **stationären Angebot** zur Verfügung. In insgesamt 40 personenbesetzten Standorten können die Kunden ihre finanziellen Angelegenheiten weiterhin mit einem persönlichen Ansprechpartner erledigen.

Eine Neuheit dabei ist die Mobile Filiale, die an acht verschiedenen Standorten für 2-3 Stunden hält. Die Kunden erhalten dort ein vollständiges Angebot von Beratungs- und Serviceleistungen (inkl. Bargeldversorgung über einen mobilen Geldausgabeautomaten).

In den verbleibenden Filialen wird das Beratungsangebot ausgebaut – so können Beratungstermine nun zwischen 08:00-19:30 Uhr vereinbart werden. Dafür wird sogar die Anzahl der Berater erhöht, sodass eine umfassende, einheitliche Beratung noch intensiver angeboten werden kann.

„Mit den Veränderungen im Privatkundengeschäft, passen wir uns den aktuellen Kundenbedürfnissen an. Wir sind da, wo der Kunde auch ist und wo er uns braucht. Das muss nicht mehr zwangsweise eine Filiale sein, sondern kann auch auf medialem Wege erfolgen“, beschreibt Dr. Michael Meyer, Privatkundenvorstand der Stadtsparkasse Düsseldorf, die aktuelle Situation.

Pressekontakt:

Stadtsparkasse Düsseldorf

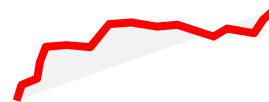
Dr. Gerd Meyer

Tel.: 0211 878-2200

gerd.meyer@sskduesseldorf.de

Anhang

- **Entwicklung des Kundengeschäftsvolumen**











Das Kundengeschäftsvolumen hat sich im Vergleich zu den letzten Jahren deutlich gesteigert.

in Mio. €	2016	%	2017	%	2018
Aktiv	3.467,6	+2,8	3.563,9	+ 5,1	3.747,0
 + 7,9					
Passiv	5.841,9	+ 4,3	6.094,7	+ 3,3	6.295,1
 + 7,6					



- **Veränderungen im Standortnetz**

Filialen mit einem umfangreichen Service- und Beratungsangebot werden weiterhin dort angeboten, wo sie in Anspruch genommen werden. Die restlichen Standorte werden mit Selbstbedienungsterminals ausgestattet oder mit der Mobilen Filiale angefahren. An allen Standorten bleiben die SB-Möglichkeiten erhalten.




Folgende Standorte werden in die **Mobile Filiale** umgewandelt
Zeitpunkt: **30.09.2019**

Fusionierender Standort	Adresse		Alternativer Standort	Adresse	i SB
Lichtenbroich	Matthiaskirchweg 4	----->	Unterrath	Kalkumer Straße 142	
Heerdt	Nikolaus-Knopp-Platz 32	----->	Lörick Oberkassel	Hansaallee 380 Luegallee 67	
Wittlaer	Kalkstraße 30	----->	Kaiserswerth	Klemensplatz 10	
Heyestraße	Heyestraße 109	----->	Gerresheim	Benderstraße 1	
Hassels	Hasselsstraße 89	----->	Benrath	Hauptstraße 36	
Flehe	Fleher Straße 190	----->	Bilk	Brunnenstraße 75	
Hamm	Hammer Dorfstraße 127	----->	Unterbilk	Bilker Allee 77	
Urdenbach	Kammerathsfeld- straße 64	----->	Benrath Garath	Hauptstraße 36 Peter-Behrens-Straße 113	

Folgende Standorte werden in **Selbstbedienungsstandorte** umgewandelt
Zeitpunkt: **28.02.2019**

Fusionierender Standort	Adresse		Alternativer Standort	Adresse	i SB
Friedrichstadt	Friedrichstraße 42	----->	Unterbilk Bilk	Bilker Allee 77 Brunnenstraße 75	
Monheim -Süd	Friedrichstraße 23-25	----->	Monheim am Rhein	Krischerstraße 7	

Folgende Standorte werden in **Selbstbedienungsstandorte** umgewandelt
 Zeitpunkt: **31.10.2019**

Fusionierender Standort	Adresse		Alternativer Standort	Adresse	i SB
Münsterstr.	Münsterstraße 126	----->	Derendorf	Collenbachstraße 10	
Pempelfort	Duisburger Straße 32	----->	Derendorf	Collenbachstraße 10	
Altstadt	Bolkerstraße 17	----->	Berliner Allee	Berliner Allee 33	
Lierenfeld	Reisholzer Straße 34-36	----->	Eller	Gertrudisplatz 16 - 18	