

Pressegespräch vom 19. Februar 2020

Seit 1853 am Puls der Zeit – Kundenerwartungen und –bedarf auch weiterhin als Kompass Sparkasse Witten richtet sich noch stärker an den Bedarfen und dem veränderten Nutzerverhalten ihrer Kunden aus

Halbjährige Erhebung in allen Standorten der Sparkasse in 2019

Etwa sechs Monate lang wurde an allen Standorten der Sparkasse Witten eine Erhebung durchgeführt. Darin wurde festgehalten...

- zu welchen Zeiten
- an welchen unserer Standorten
- wie viele unserer Kunden uns
- mit welchen Anliegen, Bedürfnissen und Wünschen...

besucht haben.

Mehr zeitlicher Raum für individuelle Beratung

Als Ergebnis dieser Untersuchung wurde abgeleitet, dass wir künftig noch mehr zeitlichen Raum für ungestörte, konzentrierte individuelle Beratung sicherstellen werden: Schließlich sind die Ziele sowie die finanzielle Situation bei jedem unserer Kunden anders – und erfordern daher von unseren Beraterinnen und Beratern kompetente, individuelle „Maßarbeit“.

Vor diesem Hintergrund ändern wir unsere bisherigen Öffnungszeiten – und führen **ab dem 9. März 2020** an zunächst vier kleineren Filialen konkrete „Service- und Beratungszeiten“ ein:

Geschäftsstelle	Servicezeiten	Beratungszeiten
Crengeldanz , Hörder Straße 4	Mo. bis Fr. 09.00 bis 12.00 Uhr	Mo. bis Fr. 09.00 bis 18.00 Uhr
Siegfriedstraße , Siegfriedstraße 1		
Rüdinghausen , Kreisstraße 99a		
Hammertal , Im Hammertal 73		

Fünfundzwanzig Stunden telefonisches Serviceangebot pro Woche!

Bereits seit 2016 haben wir mit unserem „Kunden-Service-Center“ – welches unter Telefon (02302) 174-0 oder per E-Mail unter kundenservice@sparkasse-witten.de von montags bis freitags jeweils von 8.00 bis 18.00 Uhr erreichbar ist, das Serviceangebot für unsere Kunden ausgeweitet.

Dabei haben wir festgestellt, dass unsere Kunden zunehmend von diesem bequemen Service Gebrauch machen. Folgerichtig wurden die Serviceleistungen, die das Kunden-Service-Center abschließend erledigen kann, immer weiter ausgeweitet.

Vor dem Hintergrund, dass ...

- unsere Kunden an 365 Tagen rund um die Uhr mittels Online-Banking und Sparkassen-App den täglichen Zahlungsverkehr, sowie zunehmend auch zusätzliche Finanzgeschäfte mit uns abwickeln können,
- unser Kunden-Service-Center an 50 Stunden in der Woche (Mo. bis Fr. von 8.00 bis 18.00 Uhr) durch Menschen mit Herz und Hand telefonisch (weitere Kommunikationskanäle, wie etwa Videoberatung, werden folgen) mit Rat und Tat zur Verfügung steht,
- unseren Kunden gut 23.800 Geldautomaten der Sparkassen-Finanzgruppe (davon derzeit 27 an 20 Standorten in Witten) und zusätzliche weitere Selbstbedienungsgeräte zur Verfügung stehen, ...

... und dem Ergebnis unserer Messung aus 2019 kommen wir dem **Bedarf unserer Kunden nach noch mehr Zeit für individuelle, maßgeschneiderte Beratung** nach – und weiten unsere Beratungszeit aus: Unsere Beraterinnen und Berater stehen künftig montags bis freitags in der Zeit von 9.00 bis 18.00 Uhr für zuvor terminierte Beratungsgespräche zur Verfügung: innerhalb eines zeitlichen Rahmens von 45 Stunden pro Woche.

Ein Beispiel?

Ein persönliches Beratungsgespräch in der Geschäftsstelle Siegfriedstraße am späten Dienstagnachmittag oder auch am Freitag um 17.00 Uhr?

Kein Problem: Einfach mit dem persönlichen Berater Termin vereinbaren – und los geht's. Und dann hat unser Berater auch ungestört für seinen Kunden und dessen Pläne Zeit. Versprochen!

Selbstverständlich kann die Terminvereinbarung für das Gespräch mit dem persönlichen Kundenberater auch online über die Sparkassen-App bzw. über sparkasse-witten.de sowie auch über das Kunden-Service-Center (Tel. 174-0) erfolgen.

So bleiben keine Beratungswünsche offen!

Standort Witten-Ost steht als Selbstbedienungs-Center zur Verfügung

Ebenfalls ab dem 9. März gestalten wir unseren bisherigen Standort „Witten-Ost“, Pferdebachstraße 11, zu einem Selbstbedienungs-Center um.

Als so genannter Dialogfiliale waren diesem Standort auch bisher keine Kunden fest zugeordnet. Daher war „Witten-Ost“ auch bisher ausschließlich Service-Standort.

Sparkassenkunden haben hier auch weiterhin an 365 Tagen im Jahr die Möglichkeit, Standard-Geldgeschäfte abzuwickeln:

- Bargeldauszahlungen am Geldautomaten
- Überweisungen am SB-Terminal in Auftrag geben
- Daueraufträge anlegen, ändern oder löschen (SB-Terminals)
- Kontoauszüge erstellen lassen
- u.v.a.m.

Ab dem 08.06.2020 gelten dann auch für die weiteren 6 Standorte der Sparkasse Witten unterschiedliche Service- und Beratungszeiten. Diese stellen sich wie folgt dar:

Geschäftsstelle/Standort	Servicezeiten	Beratungszeiten
Stockum, Hörder Straße 327	Mo. bis Fr. 09.00 bis 12.00 Uhr	Mo. bis Fr. 09.00 bis 18.00 Uhr
Annen, Annenstraße 172	Mo. bis Fr. 09.00 bis 12.00 Uhr	
Bommern, Bodenborn 45	UND	
Heven, Friedrich-List-Straße 58	14.00 bis 16.00 Uhr	
Herbede, Meesmannstraße 47		
Kundencenter Hauptstelle, Ruhrstraße 45	Mo. bis Fr. durchgehend von 09.00 bis 16.00 Uhr UND DONNERSTAGS bis 18.00 Uhr	

Dabei ist uns wichtig:

Auch nach dem 08.06.2020 sind wir an zehn personalbesetzten Standorten in allen Wittener Stadtteilen persönlich für unsere Kunden da: an mehr Standorten, als alle anderen Kreditinstitute in Witten gemeinsam anbieten.

Und das zu Zeiten, die sich am Bedarf unserer Kunden ausrichten.

Für persönliche Beratung ...

stehen die Beraterinnen und Berater an zehn Standorten in allen Wittener Stadtteilen vom montags bis freitags von jeweils 09.00 bis 18.00 Uhr zur Verfügung.

Das sind 45 Stunden in der Woche. Einfach Termin vereinbaren!

Und auf Wunsch kommen wir auch zu unseren Kunden nach Hause, an ihren Arbeitsplatz – und überall dahin, wo wir für eine persönliche Beratung in allen Fragen zu Finanzen, Vorsorge und Immobilien gebraucht werden.

Für Service rund um Finanzen, Konto & Co. ...

stehen unseren Kunden viele Wege offen:

- Wer „völlig losgelöst von Zeit und Raum“ sein möchte, nutzt für die täglichen Finanzdinge unser Online-Angebot oder die kostenlose App „Sparkasse“:
 - ✓ Eine Überweisung in Echtzeit als Anzahlung für das Ferienhaus in Dänemark – und das am Sonntagmorgen um halb Neun? Kein Problem!
 - ✓ Unterwegs zwischendurch ruckzuck per Smartphone eine Rechnung per Fotoüberweisung bezahlen? Funktioniert bei uns mittels Deutschlands bestgetesteter Finanz-App tatsächlich ganz bequem – mit Sicherheit!

Auch weiterhin stellen wir immer mehr online abzuschließende Leistungen zur Verfügung – übrigens auch für unsere Firmenkunden. Versicherungen, Privatkredite oder auch Leasing sind nur einige Beispiele dafür.

- Wer zwar Wege scheut, aber persönlich mit uns sprechen möchte, nutzt von montags bis freitags, von jeweils 8.00 bis 18.00 Uhr unser freundlich-kompetentes Kunden-Service-Center:
Einfach anrufen unter (02302) 174-0: wir regeln viele Dinge telefonisch für Sie – und freuen uns auf ein Gespräch von Mensch zu Mensch mit Ihnen.

- Und selbstverständlich freuen wir uns – wie seit übrigens 167 Jahren – auch weiterhin, wenn uns unsere Kunden persönlich mit Ihren Servicewünschen besuchen:
Einfach während der Servicezeiten in einer unserer Filialen. Und da wir in allen Stadtteilen präsent sind (Apropos: Fällt Ihnen eigentlich irgendein Unternehmen ein, welches diese Nähe ebenfalls bietet???), ist einer unserer insgesamt zehn Standorte ganz bestimmt in der Nähe.

Und wer einfach „nur“ Geld von seinem Konto abheben möchte, dem stehen neben unseren Filialen (alle auch außerhalb der Servicezeiten mit Geldautomaten) an zusätzlich weiteren zehn Standorten in Witten insgesamt 27 Sparkassen-Geldautomaten zur Verfügung. Und: Insgesamt warten auf die Kunden der Sparkassen-Finanzgruppe zwischen Flensburg und Oberstdorf übrigens über 23.800 Geldautomaten zur Verfügung – und zwar ohne zusätzliche Kosten.

Seit 1853 orientieren wir uns am Puls der Zeit – und daher legen wir im 167. Geschäftsjahr den Schlips ab

Dunkelgrauer Anzug mit Krawatte, blaues Kostüm oder Hosenanzug – in dieser klassischen Businesskleidung kennen uns unsere Kunden seit vielen Jahrzehnten. Doch auch in Sachen Bekleidung dreht sich die Welt – und viele Unternehmen haben in den letzten Monaten ihren Dresscode gelockert.

Und **ab Anfang März** heißt es auch bei der Sparkasse Witten:
Der Schlips kann im Schrank bleiben. Und auch sonst geht's in Sachen Businesskleidung etwas legerer in der Sparkasse Witten zu.

Für die Herren gilt auch weiterhin: Immer mit Jackett! Aber künftig darf es auch mal eine flotte Chinohose oder eine dunkle Jeans (ohne Waschung oder Löcher) sein. Und auch ein modischer Strickpulli oder ein luftiges Poloshirt wird demnächst in der Sparkasse Witten zu sehen sein.

Für die Damen, die auch zuvor mehr Möglichkeiten innerhalb des Dresscodes hatten, gelten die zuvor benannten neuen Freiheiten ebenfalls. Und – insbesondere im Sommer – sind Strumpfhose, bzw. Strümpfe kein Muss mehr. Wir betrachten das als zeitgemäß – und vor allen möchten wir keinesfalls eine unnötige Distanz zu unseren Kunden aufbauen. Schließlich binden sich unsere Kunden zum Gespräch mit ihrer Beraterin/ihrem Berater oder zum Besuch in der Sparkasse ebenfalls nicht extra zuvor eine Krawatte um – und das war und ist auch gut so.

Noch ein Wort zum ...

... gesellschaftlichen Engagement der Sparkasse für die Region

Die Sparkasse ist nicht nur mit 10 Standorten und der mobilen Finanzberatung in Witten für ihre Kunden da, sondern es gibt zahlreiche Leistungen, die der Region und somit allen Witternern zugute kommen:

- Über 6 Millionen Euro wurden 2019 an Körperschafts- und Gewerbesteuern gezahlt; damit ist die Sparkasse einer der größten Steuerzahler in Witten – und zwar gern!
- Aufträge für Neuinvestitionen und Instandhaltung im Gesamtvolumen von rund 450.000 Euro wurden allen in 2019 durch die Sparkasse Witten vernehmlich an heimische Unternehmen und Betriebe vergeben.
- In 2019 hat die Sparkasse Witten mit Spenden und Sponsoring in Höhe von über 400.000 Euro viele Initiativen aus den Bereichen „Soziales“, „Sport und Vereine“, „Bildung“, „Kunst und Kultur“, „Umweltschutz“ sowie „Wirtschafts- und Strukturförderung“ gefördert und begleitet.
Davon profitieren nicht nur alle Wittener Kindergärten, Kindertagesstätten und Schulen – sondern auch viele Vereine, Chöre, Clubs und Projekte sowie zahlreiche sonstige Akteure vor Ort, die Witten als Gesamtpaket erst zu dem machen was es ist: lebendig-lebenswerte Heimat für fast 100.000 Menschen.
- Darüber hinaus engagiert sich die Wittener Sparkassen- und Bürgerstiftung für vielfältige Initiativen aus Witten.
Ein Beispiel: Die drei strahlendsten Bildungsprojekte der Ruhrstadt wurden im 2019 mit insgesamt 15.000 Euro unterstützt oder gar erst ermöglicht.
Das Stiftungskapital?
... beträgt derzeit rund 1,7 Millionen Euro – davon wurden seit 2003 1,4 Millionen Euro durch die Sparkasse Witten aufgebracht.