



Presseinformation

Anpassungen und Investitionen im Service- und Vertriebsnetz der Kreissparkasse Köln

Zusammenlegung, personelle Verstärkung und Modernisierung von Filialen, Ausbau von SB-Stellen, Mobiler Filiale und medialen Kontaktwegen

Köln, den 16. Januar 2024

Die Kreissparkasse Köln steht als regionales Kreditinstitut dafür, mit ihrem Angebot flächendeckend und bedarfsgerecht dort präsent zu sein, wo es die Kundinnen und Kunden erwarten und nachfragen – in der Region ebenso wie auf medialen Kanälen. Sie prüft regelmäßig, welche Dienstleistungen und Zugangswege genutzt werden und nimmt entsprechende Anpassungen an ihrem Angebot vor.

So hat die Kreissparkasse Köln bereits durch das vergangene Jahrzehnt ein differenziertes Beratungs- und Serviceangebot etabliert. Sie unterhält große Regional-Filialen mit einem vollumfänglichen Beratungsangebot, weitere Filialen mit wesentlichen Beratungs- und Serviceleistungen, SB-Standorte in erster Linie für die Bargeldversorgung und Mobile Filialen, die mit persönlichen Ansprechpersonen auch kleinere Ortschaften ohne stationäre Filiale mit Basisleistungen versorgen können. Von zu Hause oder unterwegs ist die Kreissparkasse Köln zudem mit der mehrfach ausgezeichneten Sparkassen-App, der Telefonischen Kundenberatung, einem Service per Video- oder Textchat und einer qualifizierten Medialen Beratung erreichbar.

„Die Trends der vergangenen Jahre setzen sich unvermindert fort: Die technologischen Entwicklungen, die das Bezahlen oder auch das Tätigen von Finanzgeschäften über digitale Lösungen vereinfachen, werden immer vielfältiger und ausgereifter. Sie werden damit für immer mehr Menschen selbstverständlich und im gleichen Maße auch von unseren Kundinnen und Kunden zunehmend genutzt“, sagt Christian Bonnen, Privatkundenvorstand der Kreissparkasse Köln. „Gleichzeitig ist die Zahl von Bargeld- und Servicegeschäften in den Filialen vor Ort kontinuierlich rückläufig, und auch beratungsintensive Leistungen wie die Vermögensanlage oder die Baufinanzierung erleben inzwischen einen Wandel. Zwar wird weiterhin das persönliche Gespräch mit der

Beraterin oder dem Berater gewünscht, jedoch nicht nur vor Ort in der Filiale, sondern auch vermehrt via Bildschirm über eine Videokonferenz.“

Vor dem Hintergrund dieser Entwicklungen nimmt die Kreissparkasse Köln in diesem Jahr Anpassungen in ihrem Vertriebs- und Servicenetz vor: Es werden 23 der insgesamt 115 Filialen mit benachbarten Filialen zusammengelegt. Die Mitarbeitenden wechseln zu den Nachbarfilialen und verstärken die dortigen Teams. Für Kundinnen und Kunden bleiben somit ihre vertrauten Ansprechpersonen weiterhin in der Nähe erreichbar. Zudem werden an nahezu allen Standorten auch weiterhin Servicelösungen angeboten.

Entsprechend wird die Anzahl der SB-Stellen für die Bargeldversorgung um 20 Standorte und die Zahl der Haltepunkte für die Mobile Filiale um 9 Stellen ausgeweitet. Die Mobilien Filialen steuern mit jeweils zwei Ansprechpersonen wöchentlich kleinere Ortschaften an, um Servicewünsche rund ums Konto sowie Bargeldein- und -auszahlungen zu erfüllen.

Umgesetzt werden die Veränderungen im Rhein-Sieg-Kreis zum 24. Mai 2024 und im Rhein-Erft-Kreis, Rheinisch-Bergischen Kreis sowie Oberbergischen Kreis zum 21. Juni 2024. Die Kreissparkasse Köln wird dann mit 92 Filialen (vorher: 115), 65 Haltepunkten (vorher: 56) der Mobilien Filialen und 76 SB-Stellen (vorher: 56) und somit insgesamt 233 Präsenzen (vorher: 227) in der Region vertreten sein.

„Was allen Veränderungen zugrunde liegt, ist unser Anspruch, für alle Kundengruppen auf passenden Wegen da zu sein – mit einem bedarfsgerechten Mix aus stationären, mobilen und digitalen Angeboten. Die etablierten Filialen vor Ort bleiben dabei unser wichtigster Vertriebskanal“, so Christian Bonnen weiter. „Aus diesem Grund investieren wir rund 45 Mio. Euro in unsere Filialen – für Umbauten, Modernisierungen bis hin zu Neubauprojekten.“ Dazu gehöre auch die Weiterentwicklung des Erscheinungsbilds der Standorte hin zur „Filiale von morgen“. Aus diesem Grund erarbeitet die Kreissparkasse Köln zurzeit gemeinsam mit einem Architekturbüro ein völlig neues Gestaltungskonzept.

Neben den Teams auf den stationären Filialen wird auch die Mediale Beratung, die Kundinnen und Kunden ortsunabhängig per Videochat oder Telefonat berät, nochmals personell gestärkt: Am Standort Königsdorf ist im September 2023 das „Team Finance“ gestartet, das sein Beratungsangebot speziell auf die Bedürfnisse junger Kundschaft ausrichtet, also Menschen in Ausbildung oder im Studium. Ebenfalls wird die Hybridberatung weiter ausgebaut. Dabei handelt es sich um die Möglichkeit, die vertraute

Ansprechperson aus der Filiale wie gewohnt vor Ort oder situativ und auf Wunsch auch per Videochat zu erreichen.

Mit SmartVermögen und dem Versicherungsmanager hat die Kreissparkasse Köln im Vorjahr zwei neue Angebote gestartet, die den Komfort digitaler Lösungen mit einer persönlichen Ansprechperson verbinden. SmartVermögen ist eine Fondsvermögensverwaltung, bei der die Einrichtung des Depots und der zugehörigen App von der Beraterin oder dem Berater begleitet wird. Über die App können Kundinnen und Kunden die Entwicklungen in ihrem Depot verfolgen und Sparrate oder Investmentthemen laufend anpassen. Der Versicherungsmanager ist eine digitale Plattform, auf der sämtliche Versicherungen übersichtlich in der sicheren Umgebung des Online-Bankings statt im Ringordner verwaltet werden können – gleich bei welchem Anbieter sie abgeschlossen wurden. Auf diese Weise lassen sich mittels einer Bedarfsanalyse auch Absicherungslücken identifizieren. Beide Lösungen haben gemeinsam, dass die Kundinnen und Kunden auf Wunsch jederzeit aus dem digitalen Umfeld heraus die vertraute Ansprechperson bei der Sparkasse hinzuziehen können.

Darüber hinaus ist auch der Ausbau von Kooperationen mit dem örtlichen Handel angedacht. Im Rhein-Erft-Kreis startete 2023 ein Modell, bei dem im Supermarkt Barauszahlungen an der Kasse unabhängig von einem Einkauf möglich sind und zudem ein Sparkassenterminal für Überweisungen, Daueraufträge, Konto- und Umsatzabfragen sowie den Abruf von Kontoauszügen eingerichtet wurde.

Neu geplant ist zudem ein Bargeld-Bringservice. „Sparkasse zu sein bedeutet auch, diejenigen Menschen nicht zu vergessen, die in Orten ohne Filiale leben und wenig mobil sind“, so Christian Bonnen. „Daher entwickeln wir immer wieder neue Lösungen, um dieser Kundengruppe ebenfalls einen persönlichen Service zu bieten – sei es die Mobile Filiale, eine immer leistungsstärkere telefonische Kundenbetreuung, eine Beratung per Videochat von zu Hause bis hin zum dem geplanten Bargeld-Bringservice.“

Anzahl Zeichen mit Leerzeichen: 6.630