

## Pressemitteilung

# **Sparkasse Aachen stellt Geschäftsstellen-Konzept der Zukunft vor**

Wer kennt es nicht, das weiße Sparkassen-S auf rotem Hintergrund, das auf den zahlreichen Geschäftsstellen der Sparkasse Aachen in der Städteregion zu sehen ist. Die Sparkasse ist fast überall.

Viele Banken haben bereits die Anzahl ihrer Filialen deutlich reduziert, nicht nur in unserer Region, sondern deutschlandweit. So hat sich auch die Sparkasse Aachen aktuell intensiv mit ihren Standorten beschäftigt, wie der Vorstandsvorsitzende Norbert Laufs mitteilt.

Generell nutzen auch die Menschen in der Städteregion Bankleistungen mittlerweile vollkommen anders als noch vor einigen Jahren.

Serviceleistungen wickeln die meisten zunehmend digital, bequem und vor allem ortsunabhängig über den PC oder das Smartphone ab.

Tendenz zunehmend, und das nicht erst seit Corona. Die Sparkasse bietet hier moderne Möglichkeiten, wie z. B. die Internetfiliale oder die mehrfach ausgezeichnete Sparkassen-App, die Bankfiliale in der Hosentasche.

## Pressemitteilung

2020 haben die Kunden fast 20 Mio. mal die Internet-Filiale der Sparkasse Aachen besucht und über 14 Mio. mal das Online-Banking aufgerufen. Über 600.000-mal haben Kunden die Geschäftsstellen oder das zentrale Kommunikationscenter angerufen, über 60.000 Anfragen erreichten die Sparkasse über die zentrale E-Mail-Adresse. Dabei geht es vor allem um Themen, für die der Kunde früher in seine Geschäftsstelle gegangen ist. Diese nutzt er heute überwiegend, um sich in Finanzfragen ausführlich beraten zu lassen. Dies gilt zumindest für mittlere und große Standorte, die kleineren Stellen werden laut Sparkasse oftmals nur noch selten besucht.

Neben dem geänderten Kundenverhalten beschäftigt die Sparkasse auch das seit langem niedrige Zinsniveau, das sich deutlich in der Ertragslage niederschlägt. Da gilt es, auch die Kosten eines dichten Geschäftsstellennetzes im Blick zu behalten.

Die Sparkasse Aachen reagiert auf diese Entwicklungen und legt aktuell ein neues Geschäftsstellen-Konzept vor. Dabei ist es Norbert Laufs wichtig, weiterhin mit attraktiven und modernen Standorten in der Region präsent zu sein. „Kundennähe geht heute längst über die räumliche Nähe hinaus“, so Laufs. „Nähe zeigt sich vielmehr im langjährigen und gegenseitigen Vertrauen zwischen dem Kunden und seinem Sparkassenberater, der auch über mediale Kanäle kurzfristig und einfach erreichbar ist.“

Das neue Konzept der Sparkasse Aachen sieht vor, Geschäftsstellen künftig stärker an größeren Standorten zusammenzuführen. Dabei wird in den kommenden Jahren kräftig in Neu- und Umbauten investiert, was laut Norbert Laufs ein wichtiger Beitrag zur Zukunftssicherung der Standorte ist. „Wir möchten moderne und kundenfreundliche Standorte, die langfristig Bestand haben“, so Laufs. „Damit tragen wir auch zu einer städtebaulichen Aufwertung in den Kommunen der Städteregion bei.“

## Pressemitteilung

Im ersten Schritt wird die Sparkasse im vierten Quartal 2021 16 ihrer insgesamt 86 Geschäftsstellen in Selbstbedienungsstandorte umwandeln. An diesen Standorten wird jeweils ein Geldautomat inklusive Kontoauszugdrucker verbleiben.

Bei den genannten Stellen handelt es sich um:

Aachen: Rhein-Maas-Straße, Theaterstraße, Erzbergerallee, Reimser Straße, Eilendorf-Karlstraße, Rothe Erde, Valkenburger Straße sowie um Ofden, Wardenslinde, Straß, Rott, Lammersdorf, Atsch, Gressenich, Zweifall und Linden-Neusen.

Darüber hinaus plant die Sparkasse in den kommenden Jahren, sukzessive 16 weitere Geschäftsstellen mit größeren Standorten im jeweiligen Umfeld zusammenzufassen.

Hier handelt es sich um:

Aachen: Niederforstbacher Straße, Königsberger Straße, Pontwall, Zeppelinstraße sowie um Baesweiler-Kirchstraße, Bergrath, Alt-Merkstein, Höfen, Kalterherberg, Konzen, Mützenich, Eicherscheid, Kesternich, Rurberg, Steckenborn und Strauch.

Um eventuell auftretende Lücken zu schließen, setzt die Sparkasse eine zweite Mobile Geschäftsstelle ein, die dann zusätzliche Stellen regelmäßig anfährt.

Norbert Laufs weiter: „Die beschriebene Zusammenlegung von Geschäftsstellen erfolgt erst in den kommenden Jahren. Wir informieren aber bewusst bereits heute offen und transparent und nicht erst schrittweise bei jeder einzelnen Maßnahme. Wir werden die betreffenden Kunden frühzeitig vor jeder Veränderung schriftlich informieren.“

## Pressemitteilung

Laufs betont, dass die Kunden überwiegend ihre gewohnten Ansprechpartner behalten werden. Betriebsbedingte Kündigungen wird es bei der Sparkasse Aachen nämlich nach wie vor nicht geben. „Im Gegenteil“, wie Norbert Laufs verrät. „Wir brauchen alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, um auch künftig für unsere Kunden die gewohnt guten Leistungen zu erbringen.“ Dabei werde die Sparkasse weiterhin die Chancen der Digitalisierung aktiv nutzen, um noch effizienter und noch schneller zu werden. Auch wird die Sparkasse nach eigenen Angaben in Zukunft zahlreichen jungen Menschen einen Ausbildungsplatz und anschließend einen attraktiven Arbeitsplatz anbieten.

Nach der vollständigen Umsetzung aller Maßnahmen ist die Sparkasse mit 53 stationären und zwei mobilen Geschäftsstellen in der Städteregion auch künftig flächendeckend vertreten. Der Sparkassenvorstand legt Wert darauf, dass in allen Kommunen der Region ausreichend Geschäftsstellen in überschaubarer Entfernung erreichbar sind. Darüber hinaus wird die Sparkasse 42 Selbstbedienungsstandorte und 22 weitere externe Geldautomaten unterhalten. „Insgesamt gibt es also 119-mal Sparkasse Aachen in der Städteregion zuzüglich natürlich der zahlreichen digitalen Angebote, über die uns die Kunden erreichen“, fasst Laufs zusammen.

„Uns ist wichtig, dass wir unseren Kunden die Leistungen anbieten, die sie benötigen. Und zwar dort, wo es für den Kunden bequem möglich ist. Aber auch so, wie es wirtschaftlich sinnvoll und vertretbar ist“, resümiert der Vorstandsvorsitzende.

## Pressemitteilung

Die Kunden werden digitaler, die Sparkasse auch. So schafft sie derzeit einen neuen Bereich, in dem sie die zukunftsbezogenen Vertriebswege bündelt. Hierzu gehören zum Beispiel die flexible Finanzberatung, die digitale Geschäftsstelle und das Kommunikations-Center der Sparkasse. „So forcieren wir neben unseren klassischen Vertriebseinheiten umfassende und moderne Wege zu unseren Kunden. Der Kunde entscheidet selbst, wo und wie er mit uns in Kontakt treten möchte,“ betont Laufs.

Das Fazit für Norbert Laufs: „Wir stellen uns mit unserem Geschäftsstellen-Konzept neu auf. Wir bleiben dabei für unsere Kunden auch weiterhin gut erreichbar und stehen umfassend für qualifizierte Beratungen zur Verfügung. Auch die digitalen Wege bauen wir weiter aus, damit unsere Kunden Serviceleistungen flexibel nutzen können und uns auf dem von ihnen bevorzugten Weg einfach erreichen können. Zudem stärken wir mit diesem Konzept die Geschäftsstellen langfristig und stellen sicher, dass die Sparkasse auch in Zukunft stark genug bleibt, um die Menschen in der Region in vielfältiger Weise zu unterstützen und ein attraktiver Arbeitgeber zu bleiben.“

Aachen, 9. Juni 2021