

## Unterstützung in schwierigen Zeiten

### Umfangreiches Maßnahmenpaket der Sparkasse HRV

Seit knapp zwei Wochen steht das öffentliche Leben in Deutschland wegen der Corona-Pandemie nahezu still. Eines der Unternehmen im Kreis Mettmann, die geöffnet haben, ist die Sparkasse HRV. Ihre Aufgabe ist es, auch in der derzeitigen Situation die reibungslose Abwicklung des Zahlungsverkehrs, die Versorgung mit Bargeld und die Kreditversorgung ihrer Kunden sicherzustellen. „Die Erfüllung unseres öffentlichen Auftrags“, darauf weist der Sparkassen-Vorstandsvorsitzende Jörg Buschmann noch einmal hin, „ist zu jeder Zeit gewährleistet.“

#### Schutzmaßnahmen für Kunden und Mitarbeiter

Zum Schutz ihrer Kunden, aber auch ihrer Mitarbeiter, hat die Sparkasse umfangreiche Maßnahmen ergriffen. So wurden zum Beispiel die Reinigungsintervalle erhöht und Veranstaltungen abgesagt. Damit auch die Kontakte der Mitarbeiter untereinander möglichst herunterfahren werden, wurden einige Abteilungen räumlich getrennt, und 170 Mitarbeiter arbeiten momentan im Homeoffice. Besprechungen werden per Telefon- und Videokonferenz durchgeführt.

In vier Filialen wurde der personenbediente Service bis auf weiteres eingestellt - in der Filiale Gerresheimer Straße in Hilden, den Filialen Homberg und Hösel in Ratingen sowie in der Filiale Unterstadt in Velbert. Auch die Samstagsöffnung der Hauptfiliale Ratingen wurde bis auf weiteres ausgesetzt. Das Selbstbedienungsangebot kann jedoch auch weiterhin in allen Filialen zu den üblichen Zeiten genutzt werden. Die Mitarbeitenden aus den vorübergehend geschlossenen Filialen werden in anderen Filialen oder Abteilungen der Sparkasse eingesetzt, insbesondere zur Verstärkung des Kundenservicecenters.

#### Personell aufgestockt: das Kundenservicecenter

Wo sich vor der Pandemie 28 Bankkaufleute um die Wünsche und Fragen der Kunden gekümmert haben, arbeiten derzeit 50 Mitarbeiter\*innen. Das KundenServiceCenter ist 58 Stunden die Woche erreichbar – montags bis freitags von 8.00 bis 19.00 Uhr sowie samstags in der Zeit von 9.00 bis 12.00 Uhr. Dieses Angebot ist im Moment besonders gefragt: Die Zahl der täglichen Anrufe hat sich seit Beginn der Corona-Pandemie um 600 pro Tag auf 1.600 erhöht. Jörg Buschmann begrüßt die starke Frequentierung des telefonischen Service: „Schließlich geht es darum, persönliche Kontakte und damit das Ansteckungsrisiko so weit wie möglich zu reduzieren.“ Darüber hinaus bietet die Sparkasse HRV aber auch mit ihrem Online-Banking und in der Sparkassen-App ein umfangreiches und zeitgemäßes Leistungsspektrum, so dass vieles auf digitalem Weg bequem von zu Hause aus abgewickelt werden könne. Und für das Bezahlen im Geschäft empfiehlt er die kontaktlosen Alternativen per Karte oder Smartphone.

#### Soforthilfe für Unternehmen und Verbraucher

Für den lokalen Mittelstand bedeutet die aktuelle Situation eine enorme Herausforderung. Die Sparkasse hat deshalb für gewerbliche Kunden ein Sofortprogramm zur Überbrückung von Liquiditätsengpässen bereitgestellt und bietet auf Wunsch z. B. eine Tilgungsaussetzung bei gewerblichen Darlehen oder bei Bedarf Darlehen mit Haftungsfreistellung bis 90 % an. Dazu genügt ein Anruf im Kundenservicecenter. Sehr gefragt sind die Förderprogramme der KfW. „Unsere Kundenberaterinnen und Berater führen im Moment viele Gespräche und entwickeln mit den Kunden zusammen Lösungen. Bisher haben sich etwa 600 Kunden gemeldet, und es wurden Fördermittel in Höhe von 23,8 Mio. Euro angefragt“, erläutert Buschmann. Bereits 35 % der Anfragen seien umgesetzt.

# Sparkasse Hilden • Ratingen • Velbert

Pressemitteilung 9/2020

2. April 2020

Außerdem bietet die Sparkassen ihren Kunden die Möglichkeit an, die Zins- und Tilgungsleistungen bei Verbraucherdarlehen wie Baufinanzierungen und Konsumentenkrediten bis Ende Juni auszusetzen. Diese Maßnahme gilt für Kredite, die vor dem 15. März aufgenommen wurden. Der Antrag kann online unter [www.sparkasse-hrv.de/rate-aussetzen](http://www.sparkasse-hrv.de/rate-aussetzen) gestellt werden.

„Es gilt jetzt, dafür zu sorgen, dass die Menschen so gut wie möglich durch diese schwierige Zeit kommen – gesundheitlich wie wirtschaftlich. Und was wir als Sparkasse dazu beitragen können, werden wir tun“, so Buschmann.

Weitere Informationen rund um das Thema Corona bietet die Sparkasse unter [www.sparkasse-hrv.de/corona](http://www.sparkasse-hrv.de/corona).