

## **Sparkasse HRV öffnet wieder alle Filialen Servicezeiten an verändertes Kundenverhalten angepasst**

In den letzten Monaten ging es bei der Bekämpfung der Corona-Pandemie vor allem um eines: Kontakte so weit wie möglich reduzieren - im privaten Bereich ebenso wie in der Öffentlichkeit. Die Sparkasse HRV hat ihr Filialangebot zum Schutz von Kunden und Mitarbeitenden vor Ansteckung an diese Rahmenbedingungen angepasst: In einigen ihrer Filialen wurden die Servicezeiten heruntergefahren; in drei Filialen wurde der personenbediente Service vorübergehend ganz eingestellt.

Inzwischen hat sich die Corona-Lage deutlich verbessert: Die Inzidenzzahlen sind so niedrig wie lange nicht mehr, und immer mehr Menschen sind geimpft. In vielen Lebensbereichen wurden die strengen Regeln gelockert und eine schrittweise Rückkehr zur Normalität eingeleitet.

Auch die Sparkasse HRV reagiert auf diese Entwicklung und wird ab Montag, dem 5. Juli 2021 alle Filialen wieder für den personenbedienten Service öffnen. Die Servicezeiten werden dabei an ein mittlerweile geändertes Kundenverhalten angepasst: Die aktuell geltenden Öffnungszeiten der drei Hauptfilialen Hilden, Ratingen und Velbert bleiben unverändert: Sie sind durchgehend von 9 – 16 Uhr (donnerstags 9 – 18 Uhr) geöffnet. Alle anderen Filialen sind ab dem 5. Juli montags bis freitags von 9 – 13 Uhr sowie donnerstags von 14 – 18 Uhr geöffnet. Einzige Ausnahme hiervon ist die Filiale Unterstadt in Velbert-Mitte. Sie bleibt aufgrund ihrer Nähe zur Hauptfiliale Velbert donnerstags nachmittags geschlossen. Die persönliche Beratung bleibt natürlich bestehen: Seit Jahren kann man bei der Sparkasse HRV Termine zum persönlichen Gespräch vereinbaren – montags bis freitags von 8 – 20 Uhr und in der Filiale seiner Wahl.

Udo Zimmermann, Vorstandsvorsitzender der Sparkasse HRV, freut sich darüber, dass es nun bald wieder mehr persönliche Begegnungen zwischen Kunden und Mitarbeitenden geben wird: „Die Filiale ist und bleibt fester Bestandteil unseres Angebotes. Wir haben allerdings festgestellt, dass sich das Verhalten unserer Kunden in den letzten Jahren deutlich verändert hat. Die personenbediente Filiale ist bei unseren Kunden vor allem dann gefragt, wenn es um Beratung zu komplexeren Themen geht. Bei der Abwicklung alltäglicher Geldgeschäfte ist für viele inzwischen das Internet erste Wahl. Rund zwei Drittel unserer Girokonten werden mittlerweile online geführt.“ Die jetzt angepassten Öffnungszeiten sind daher für Zimmermann auch nicht „in Stein gemeißelt“: „Ein guter Kaufmann hält sich darüber auf dem Laufenden, ob und wie sein Angebot genutzt wird. Das tun wir auch. Eine Filiale, die kaum besucht wird, ist auf Dauer natürlich nicht wirtschaftlich.“

Der Trend zum Digitalen, erläutert Zimmermann, halte nun bereits seit einigen Jahren an: „Corona hat sich allerdings auch bei uns als zusätzlicher Treiber und Beschleuniger der Digitalisierung erwiesen. Manche Kunden haben das Online-Banking in der Pandemie für sich entdeckt und wollen jetzt auch dabei bleiben.“ Eine weitere „Entdeckung“ war für viele Kunden das Kundenservicecenter der Sparkasse. „Kunden, für die das Online-Banking aus verschiedenen Gründen nicht in Frage kommt, lernten in der Coronazeit die Servicequalität und –vielfalt dieses Angebotes schätzen. Viele Angelegenheiten, für die sie vorher in die Filiale gekommen sind, lassen sich dort bequem telefonisch erledigen.“ Das Team des Kundenservicecenters steht aber auch gerne z. B. bei Fragen rund um das Online-Banking zur Verfügung – und das 58 Stunden pro Woche.“

Ab dem 5. Juli sind auch alle Filialteams wieder für ihre Kunden da und freuen sich auf ein Wiedersehen.