

## **Pressemitteilung**

Wuppertal, 5. Oktober 2017

### **Sparkasse baut Nähe zum Kunden weiter aus**

Die Sparkasse investiert in den kommenden Jahren massiv in ihre Filial-Standorte und digitalen Zugangswege. Am Döppersberg entsteht sogar ein ganz neuer Filial-Standort. Der Standort Islandufer wird zu einem modernen „Haus der Beratung“ umgebaut. Beide Standorte zusammen bilden die neue Filiale Elberfeld.

„Mit der neuen Filiale Elberfeld gehen wir dorthin, wo zukünftig das Herz unserer Stadt schlägt. Parallel schaffen wir in 2018 neue digitale Zugangswege über WhatsApp, Facebook, Instagram und Twitter und führen moderne Video-Beratung ein“, erläutert Gunther Wölfges, Vorstandsvorsitzender der Sparkasse Wuppertal.

### **Neue Filiale Elberfeld mit zwei Standorten**

Im Köbo-Haus am Döppersberg entsteht auf 800 m<sup>2</sup> eine neue, moderne City-Filiale mit Sparkassen TreueWelt-Shop. Auch die Filiale Kipdorf wird 2019 hierhin umziehen. Im Haus der Beratung am Islandufer wird dann die gesamte Bandbreite der ganzheitlichen Beratung der Sparkasse angeboten.

### **Erweiterte Zeiten für Terminvereinbarungen und ein persönlicher Berater für jeden Girokunden**

Ab Sommer 2018 können Sparkassenkunden montags bis freitags von 08:00 bis 20:00 Uhr einen Wunsch-Termin für einen der 35 Filial-Standorte in Wuppertal vereinbaren. Die Sparkasse weitet damit ihre Zeit für vereinbarte Termine auf 60 Stunden in der Woche aus. Zeitgleich bekommt jeder Girokunde einen eigenen Berater, der sich um alle Fragen und Wünsche rund um die Finanzen kümmert. „Gerade bei komplexen Finanzthemen wie Altersvorsorge oder Kapitalanlagen suchen viele Kunden auch in Zeiten des Internets das persönliche Gespräch mit ihrem Berater. Nun ist das auch noch früher am Morgen sowie in den frühen Abendstunden bei uns möglich“, so Gunther Wölfges. Ihren Wunschtermin können Kunden online, telefonisch oder persönlich in den Filialen vereinbaren.

Die Sparkasse reagiert mit den erweiterten Zeiten für Terminvereinbarungen auf den Wunsch der Kunden nach mehr zeitlicher Planungsfreiheit. Dieses spiegelt sich auch in der zunehmenden Nutzung der Sparkassen Online-Services wider, über die zeitunabhängig zum Beispiel

Überweisungen abgewickelt werden können. 2016 verzeichnete die Sparkasse Wuppertal rund 31,3 Mio. digitale Kontakte – Tendenz steigend.

### **Angepasste Öffnungszeiten vor Ort**

„Immer weniger Kunden kommen mit klassischen Service-Anliegen in die Filialen. Gleichzeitig steigt der Wunsch nach zeitlich flexibleren, kompetenten Beratungen. Deshalb haben wir in Zukunft individuelle Öffnungszeiten je Standort an unseren 35 Filialen. Über die genauen Öffnungszeiten in den einzelnen Stadtteilen informieren wir unsere Kunden im Laufe des kommenden Jahres. So können sich unsere Mitarbeiter Zeit für die Termin-Wünsche der Kunden nehmen. Denn genau hier liegen die Bedürfnisse der Menschen“, gibt Gunther Wölfges Auskunft.

### **Social Media und digitale Services**

In Zukunft haben Kunden zudem die Möglichkeit, über neue digitale Servicekanäle mit der Sparkasse in Kontakt zu treten. E-Mail und Text-Chat werden 2018 um Facebook und WhatsApp erweitert. Zudem wird die Sparkasse über Twitter, Instagram und einen eigenen Blog informieren.

Für weitere Informationen und Fragen:  
Pressesprecher Florian Baumhove  
florian.baumhove@sparkasse-wuppertal.de  
Tel. 0202 488-5230