

## **Interview**

Gunther Wölfges,  
Vorstandsvorsitzender der Sparkasse Wuppertal

### **Thema: Erreichbarkeit und Banking in Zeiten von Corona**

Wuppertal, 21. April 2020

#### **Wie ist die Sparkasse Wuppertal in der Corona-Krise für ihre Kunden am besten erreichbar?**

Gunther Wölfges: Wir sind auch in Zeiten von Corona auf allen Wegen für unsere Kunden da. Sie können uns telefonisch, online und in all unseren Filialen erreichen. Wobei wir unsere Kunden bitten, sich jeden Gang in die Filiale gut zu überlegen – zu ihrem eigenen Schutz, dem Schutz ihrer Mitmenschen und zum Schutz unserer Mitarbeitenden. Auch wenn viele das persönliche Miteinander in den Filialen schätzen, so sind aktuell andere Wege zur Klärung und Abwicklung von Finanzanliegen einfach die sicherere Wahl.

#### **Welche Wege sind als Alternativen aktuell denn besonders nachgefragt bei Ihren Kunden?**

Wölfges: Unsere Kundinnen und Kunden entdecken gerade, dass ein Online-Zugang zum Girokonto für sie viele Vorteile hat. Sicheres Bezahlen, Infektionsschutz, direkter Kontakt zur Sparkasse, Kontoverwaltung von Zuhause aus – all das ist jetzt besonders wichtig. Wir bemerken ein Umdenken in dieser Hinsicht – gerade auch bei den Kunden, die bisher für sich gesagt haben: Online brauche ich nicht.

#### **Was umfasst „Online-Banking“ für Sparkassen-Kunden?**

Wölfges: Das Online-Banking ist Bestandteil unserer Girokonten und kostet nichts extra. Auch der persönliche oder telefonische Kontakt zum Berater fällt nicht weg. Das Kontomodell bleibt das gewohnte. Kunden erhalten dadurch einfach mehr Leistungen.

Online-Banking bietet den Kunden die Möglichkeit, ihr Konto nun auch bequem von zuhause aus per PC, Laptop, Tablet oder Smartphone zu führen und z. B. Überweisungen zu tätigen oder Kontoauszüge abzurufen.

Bei Tablet und Smartphone geht das Online-Banking über die App „Sparkasse“, eine der am besten bewerteten Mobile-Banking-Apps Deutschlands. Wer möchte, kann zudem in Echtzeit, von Handy zu Handy oder beim Einkaufen im Netz so digital bezahlen. Und das alles in einer effizienten Sicherheitsumgebung mit eigenen, mehrfach abgesicherten Servern in Deutschland.

**Neben Sparkassen-Filialen vor Ort gibt es ja noch die sog. Internet-Filiale. Ist diese ein echter Ersatz für den direkten Kontakt?**

Wölfges: Für uns ist die Internet-Filiale ein weiterer Weg, um unsere Kunden zu informieren und ihnen flexiblen Service zu bieten. In der jetzigen durch Corona geprägten Situation bietet sie z. B. die Gelegenheit, mit wenigen Klicks Anträge für Förderkredite oder eine Tilgungsaussetzung einzureichen. Auch für das Online-Banking können sich Kunden hier eigenständig freischalten. Es ist ein Stück mehr Selbstständigkeit für unsere Kunden, die so zeitlich unabhängig von Öffnungszeiten handeln und Wege sparen können.

Natürlich stehen wir unseren Kunden aber auch weiterhin in persönlichen Gesprächen zur Seite. Auch wenn diese aktuell nicht unbedingt von Angesicht zu Angesicht, sondern nur über unsere weiteren Kanäle, zum Beispiel am Telefon, möglich sind. Schließlich ist es gerade in der jetzigen Zeit besonders wichtig, ganzheitlich über die persönliche Situation zu sprechen und Lösungen zu finden. Das geht immer noch am besten mit einem Experten im gemeinsamen Miteinander.

**Vielen Dank für das Gespräch.**

Mehr Informationen zum Thema Banking in Corona-Zeiten unter: [sparkasse-wuppertal.de/corona](https://sparkasse-wuppertal.de/corona).

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