

Pressemitteilung

Sparkasse der Zukunft

Die Stadtsparkasse Düsseldorf ändert ihre Privatkundenstrategie und eröffnet erstes modernes Privatkundencenter in Oberkassel

Im September letzten Jahres hat die Stadtsparkasse Düsseldorf angekündigt, ihre Privatkundenstrategie zu ändern und sich damit den aktuellen Bedürfnissen der Kunden anzupassen. Mit dieser Anpassung sorgt sie dafür, auch zukünftig für alle Menschen und Unternehmen in der Region Düsseldorf und Monheim am Rhein da sein zu können.

Moderne und zeitgemäße Serviceangebote sowie eine gute Erreichbarkeit der Filialen machen es allen Menschen und Unternehmen möglich, das gesamte Beratungs- und Leistungsangebot der Stadtsparkasse Düsseldorf in Anspruch nehmen zu können. Da immer mehr Kunden mit ihrer Hausbank per Online-Banking oder App in Kontakt treten, hat auch die Stadtsparkasse Düsseldorf ihr Angebot an mobilen und digitalen Kanälen ausgebaut, um den Kunden einen schnellen Zugang zu Service- und Beratungsangeboten ermöglichen zu können. Somit macht sie sich fit für die Zukunft.

Was heißt das konkret?

Die Stadtsparkasse Düsseldorf hat an vielen Bereichen angesetzt und diese so optimiert, dass sie den Ansprüchen der Kunden gerecht werden. So gibt es nun neben neuen und innovativen **Privatkundencentern**, auch die **Mediale Filiale inkl. Medialer Beratung** und eine neue **Internetfiliale (Homepage)**.

Privatkundencenter

Die Privatkundencenter sind mit modernen Beratungsbüros ausgestattet, in denen Beratungsgespräche durchgeführt werden können. So haben zum Beispiel die Berater die Möglichkeit Präsentationen, Informationsfilme oder Beratungsbögen direkt auf einen Monitor zu spielen, der an der Wand hängt. Damit kann der Kunde in Zukunft dem Beratungsgespräch leichter folgen, da die Informationen nicht nur anschaulicher, sondern so auch verständlicher und greifbarer werden. Die Beratungsbüros sind alle barrierefrei zu erreichen.

Zudem sind in den neuen Privatkundencentern alle Spezialisten unter einem Dach. Neben Privatkunden- und Vermögensberatern sind dort auch Baufinanzierungsspezialisten und Gewerbekundenberater zu finden. So kann jeder Kunden gleichermaßen zu allen Belangen umfassend beraten und ein breites Leistungsangebot zur Verfügung gestellt werden.

Alle Servicegeschäfte können weiterhin erledigt werden. Teilweise mit kleinen Änderungen. So meldet der Privatkunde bei einer Barauszahlung zwar nach wie vor seine Wünsche am Schalter an, das Geld wird dann aber in der gewünschten Stückelung am Automaten abgehoben. Gewerbekunden bekommen eine eigene Kasse, wodurch Finanzgeschäfte größerer Summen schnell und diskret vorgenommen werden können. Moderne Selbstbedienungsgereäte stehen den Kunden nach wie vor 24h zur Verfügung. Dort können Geld abgehoben, Kontoauszüge gezogen, Überweisungen getätigt und Daueraufträge eingerichtet werden.

Die Privatkundencenter zeichnen sich zudem mit einer zentralen Lage aus, sodass jeder Kunde dieses gut und schnell erreichen kann. Das erste Privatkundencenter eröffnete am 15. Juni 2016 auf der Luegallee 67 in Oberkassel.

Mediale Filiale inkl. Medialer Beratung

Viele Anliegen, welche die Kunden über die Filiale erledigen, können auch **telefonisch** in der Medialen Filiale bearbeitet werden. So ist es zum Beispiel möglich Kredit- und EC-Karten sperren zu lassen oder Ersatzkarten zu bestellen, Daueraufträge einzurichten, zu ändern oder zu löschen oder sich seine Kontoumsätze mitteilen zu lassen. Auch Termine bei seinem persönlichen Berater kann der Kunde direkt telefonisch vereinbaren (inkl. Terminbestätigung per SMS). Für einen Rückrufwunsch durch die Mediale Filiale dient die Funktion „Call-Back-Button“ auf der Internetseite.

Kunden mit Beratungsbedarf können wählen, ob sie telefonisch in der Medialen Beratung oder über den stationären Vertrieb in einer Filiale beraten werden möchten. Dafür werden über die Mediale Filiale mit den jeweiligen Ansprechpartnern Termine vereinbart oder der Kunde je nach Verfügbarkeit sofort durchgestellt. Das Produktangebot in der Medialen Beratung reicht von dem Vorteilskonto „Pur“ über Privatkredite bis hin zur Änderung von Dispositionskrediten. Per Video-Chat und Text-Chat kann künftig ein Beratungsgespräch durchgeführt werden, sodass der Kunde dafür nicht mehr vor Ort in der Filiale sein muss.

Die Öffnungszeiten der Medialen Filiale sind von Montag bis Freitag zwischen 08:00 und 18:00 Uhr. Die Mediale Beratung ist von 08:00-19:00 Uhr erreichbar. In den Randzeiten (Montag bis Freitag von 18:00 bis 22:00 Uhr und Samstag 09:00 bis 17:00 Uhr) gehen eingehende Anrufe an einen Dienstleister der Stadtsparkasse Düsseldorf weiter und werden dort bearbeitet. So können die Kunden sich auch außerhalb der geregelten Geschäftszeiten um ihre Bankgeschäfte kümmern.

Die wichtigsten Rufnummern im Überblick:

Mediale Filiale:	0211/ 878 – 0
	0211/ 878 – 2211
Online Banking Support:	0211/ 878 – 3000
Mediale Beratung:	0211/ 878 – 1881
	0211/ 878 – 1882 (speziell für Baufinanzierungsinteressenten)

Internetfiliale (Homepage)

Der neue Internet-Auftritt der Stadtsparkasse Düsseldorf (www.sskduesseldorf.de) zeichnet sich besonders durch ein übersichtliches und komfortables Design aus, welches viele Inhalte und praktische Serviceangebote darstellt. Das neue Design ist durchgängig geräteoptimiert, sodass es sich automatisch an den Bildschirm des Endgerätes anpasst, sei es PC, Tablet, Notebook oder Smartphone. So haben Online-Banking-Nutzer jederzeit ihre Kontoauszüge und Kreditkartenabrechnungen im Blick oder können Finanzgeschäfte, wie Überweisungen und Daueraufträge, überall mobil erledigen.

Das Online-Banking glänzt aber nicht nur mit einem benutzerfreundlichen Design, sondern erfüllt auch die neuesten Sicherheitsstandards mit einem mehrstufigen Sicherheitssystem (PIN, modernstes TAN-Verfahren und SSL-Verschlüsselung).

Der neue Web-Auftritt der Stadtsparkasse Düsseldorf dreht sich aber vor allem um eins: den persönlichen Bedarf der Kunden. Ein besonderes Augenmerk liegt dabei auf der Benutzerführung: statt lange zu blättern, wird bequem gescrollt. Eine intelligente Volltextsuche führt schnell zum Ziel. Mit Hilfe einfacher Fragen gelangen die Kunden zum passenden Angebot, das auf Wunsch direkt online abgeschlossen werden kann. Sie müssen nur den Antrag ausfüllen, abschicken und der Vorgang ist beendet. Wer eine persönliche Beratung wünscht, erreicht seinen Ansprechpartner mit nur einem Klick und kann individuell Gesprächstermine vereinbaren.

neue Geschäftszeiten

Seit dem 15. Juni 2016 hat die Stadtparkasse Düsseldorf auch neue Geschäftszeiten:

Privatkundencenter

Montag und Mittwoch	09:00-13:00 und 14:00-17:00 Uhr
Dienstag und Donnerstag	09:00-13:00 und 14:00-18:00 Uhr
Freitag	09:00-13:00 und 14:00-16:00 Uhr

Filialen

Montag und Mittwoch	09:00-13:00 und 14:00-17:00 Uhr
Dienstag und Donnerstag	09:00-13:00 und 14:00-18:00 Uhr
Freitag	09:00-13:00 Uhr

Bei kleineren Standorten kann es zu Abweichungen kommen.

Außerhalb der Geschäftszeiten sind individuelle Terminabsprachen zwischen 08:00 bis 19:00 Uhr für persönliche Beratungsgespräche möglich.

Weitere Informationen zu den Geschäftszeiten an den jeweiligen Standorten sind zu finden auf www.sskduesseldorf.de/filialfinder .

Pressekontakt:

Dr. Gerd Meyer
Pressesprecher
0211/ 878 – 2022
gerd.meyer@sskduesseldorf.de

Franziska Wendt
Pressereferentin
0211/ 878 – 1764
franziska.wendt@sskduesseldorf.de