

Presseinformation  
16.11.2015

## Sparkasse Düren stellt sich mit aktualisiertem Leistungsangebot für die Zukunft auf

Durch die rasanten technischen Fortschritte der vergangenen Jahre hat sich das Kundenverhalten gewandelt. Die Menschen erledigen immer mehr Dinge online: Sie kaufen Ihre Schuhe, buchen Ihre Reise oder erledigen ihre Bankgeschäfte.

Auch unsere Kunden nutzen in zunehmenden Maße die digitalen Wege, um Kontakt zur Sparkasse Düren aufzunehmen oder einfache Bankgeschäfte zu tätigen. Das zeigt auch eine aktuelle Statistik des Deutschen Sparkassen- und Giroverbandes: Ein Kunde besucht im Jahr 108-mal die Internetfiliale der Sparkasse, nutzt 192-mal unsere App, kommt aber nur einmal in die Filiale vor Ort.

Der Anspruch der Sparkasse Düren ist es, verlässlicher und kompetenter Partner in allen Finanzfragen zu sein – und zwar dort, wo der Kunde es wünscht. Dies sind heute immer weniger die Filialen vor Ort, sondern in zunehmendem Maße die digitalen Kanäle.

Aus diesem Grund aktualisiert die Sparkasse Düren ihr Leistungsangebot und richtet sich damit noch stärker an den sich wandelnden Kundenwünschen aus. Dazu hat unser Verwaltungsrat auf Vorschlag des Vorstandes am 16.11.2015 die neue Filialstruktur der Sparkasse Düren beschlossen.

Das neue Dialog-Center bearbeitet eingehende Telefon- und E-Mail-Anfragen und macht die Sparkasse Düren für ihre Kunden auch außerhalb gewohnter Filial-Öffnungszeiten erreichbar. Mit einer zusätzlichen fahrbaren Filiale sollen künftig noch mehr Haltepunkte im Kreis Düren angefahren werden. Gleichzeitig passt die Sparkasse Düren ihr Filialnetz dem veränderten Kundenverhalten an: In insgesamt 8 neuen, modern gestalteten Beratungszentren bietet die Sparkasse Düren ihren Kunden künftig alle relevanten Beratungs- und Serviceangebote – darunter auch Finanzierung und umfassende Anlageberatung. Bislang mussten Kunden hierfür teils weitere Strecken in die Beratungszentren in Düren oder Jülich auf sich nehmen. Die ersten Filialen sollen bis zum 30.06.2016 zu Beratungszentren umgestaltet sein.

### **Modernisieren, Investieren, Ausbau der Beratung**

„Die aktuelle Filialstruktur besteht bereits seit 14 Jahren. Die neue Filialstruktur ist Teil der Zukunftsstrategie der Sparkasse Düren“, betont Landrat Wolfgang Spelthahn und unterstreicht die Rolle des Verwaltungsrates in diesem Prozess. „Die Zukunftsstrategie orientiert sich an drei Prämissen: modernisieren, investieren und Ausbau der persönlichen Beratung. Die Einführung eines neuen Dialog-Centers, die Ausweitung des Services der fahrbaren Filiale sowie die Überarbeitung des Filialnetzes unterstreichen diesen Anspruch.“

### **Sicher für die Zukunft aufgestellt**

„Gesellschaftliche Trends wie die voranschreitende Digitalisierung und der demografische Wandel stellen die Gesellschaft, aber auch Unternehmen, vor große Herausforderungen“, erklärt Uwe Willner, Vorstandsvorsitzender

der Sparkasse Düren. „Aus diesen Gründen wollen wir die Sparkasse Düren mit unserer Zukunftsstrategie zukunftssicher aufstellen.“

„Mit dem Ausbau der digitalen Services und dem Wandel der Filialstruktur stärken wir unsere Position als kompetenter und zugänglicher Finanzpartner für die Menschen in der Region. Und das mit dem weiterhin dichtesten Netz an Filialen im Kreis Düren sowie mehr Geldautomaten und SB-Terminals als alle anderen regional ansässigen Banken zusammen“, sagt Uwe Willner.

### **Modernisiertes Angebot**

„Unsere Kunden suchen ihre Sparkassen-Filiale durchschnittlich ein Mal im Jahr für den persönlichen Kontakt mit einem unserer Kundenberater auf. Die digitalen Angebote nutzen sie hingegen mehrmals im Monat. Das zeigt, dass wir unser Leistungs- und Serviceangebot an das veränderte Kundenverhalten anpassen müssen, u.a. durch unser neues Dialog-Center oder die prämierte Internetfiliale“, sagt Dr. Gregor Broschinski, Mitglied des Vorstands der Sparkasse Düren.

„Das Dialog Center hat seine Tätigkeit bereits aufgenommen und wird im Laufe des 1. Quartals 2016 seinen vollen Leistungsumfang für unsere Kunden zur Verfügung stellen. Unsere Internet Filiale, in der wir für 2015 rund 8,5 Mio. Besuche erwarten, wird zudem durch neue Funktionalitäten noch attraktiver für unsere Kunden“, betont Dr. Broschinski.

### **Investitionen in persönliche Beratung vor Ort**

„Bei komplexen Finanzthemen ist die persönliche Beratung vor Ort weiterhin sehr gefragt. Den gestiegenen Ansprüche und Erwartungen unserer Kunden tragen wir mit dem Ausbau

unserer Beratungscenter Rechnung. Wir bündeln und erweitern in diesen Centern unsere Beratungskompetenz vor Ort“, sagt Udo Zimmermann, stellvertretender Vorstandsvorsitzender der Sparkasse Düren.

„Die Filialen bleiben unser wichtigstes Standbein. Deshalb investieren wir insgesamt mehrere Millionen Euro in den Ausbau und der Gestaltung unserer Filialen. Standorte mit Filialen, an denen unsere Beratungs- und Serviceleistungen in den letzten Jahren immer weniger abgerufen wurden, werden ab Ende Oktober 2016 zusammengelegt, in SB-Filialen umgewandelt oder geschlossen“, betont Udo Zimmermann.

## **4.983 Zeichen**

## Die Filialstruktur der Sparkasse Düren ab 31.10.2016

### Beratungscenter

- Düren Kundenzentrum
- Jülich Schwanenteich
- Kreuzau
- Aldenhoven
- Langerwehe
- Linnich
- Merzenich
- Niederzier

### Filialen

- Birkesdorf
- Düren-Ost
- Gürzenich
- Inden/ Altdorf
- Jülich-Nord
- Lendersdorf
- Nideggen
- Nörvenich
- Rölsdorf
- Titz
- Vettweiß
- Arnoldsweiler
- Heimbach
- Jülich-Heckfeld
- Schmidt
- Gey
- Schlich

### SB-Filialen

- Düren Markt
- Düren-Nord
- Düren-Süd
- Düren Tivolistr.
- Gereonsweiler
- Huchem-Stammeln
- Jülich Stadtmitte
- Koslar
- Lich Steinstraß
- Merken
- Selhausen
- Siersdorf
- Stockheim
- Vossenack
- Welldorf