

## Pressemitteilung

# **Sparkasse an der Lippe optimiert ihre Service- und Beratungszeiten für die Kundinnen und Kunden in Lünen, Selm und Werne ab Montag, 06. Juli 2020**

Durch verschiedene Sicherheitsvorkehrungen konnte die Sparkasse an der Lippe in den vergangenen Wochen ihren Geschäftsbetrieb, der in Folge des Lockdowns aufgrund der Corona-Krise reduziert werden musste, teilweise wieder hochfahren. Natürlich müssen weiterhin immer noch die aktuell geltenden Abstands- und Hygieneregeln zur Eindämmung und Verminderung der Infektionsgefahr durch das Corona-Virus für Kunden und Mitarbeiter beachtet werden. Für die Kunden, die Mitarbeiter, aber auch für die Sparkasse ist es wichtig, nun wieder in die Normalität zurückzukehren. Gleichzeitig zeigen uns jedoch die aktuellen Ereignisse in Gütersloh, Warendorf, etc., dass dieser Schritt in Richtung Normalität mit aller Vorsicht zu gehen ist.

„Die vergangenen Wochen waren für uns alle eine große Herausforderung. Dies gibt Anlass dazu, stolz auf das große Vertrauen und das Verständnis unserer Kundinnen und Kunden zu sein, welches uns auch in dieser Zeit entgegengebracht worden ist. Auch möchten wir uns bei unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bedanken, die mit besonderem Engagement diese Zeit mit uns gemeistert haben“, betont der Vorstand der Sparkasse.

Trotz der Schließung von sieben Geschäftsstellen für mitarbeitergestützte Serviceleistungen ab Mitte März, standen die Beraterinnen und Berater während des gesamten Zeitraums ihren Kunden für persönliche Beratungsgespräche nach vorheriger Terminabsprache zur Verfügung. Dieses Angebot wurde trotz der vorherrschenden Ausnahmesituation überdurchschnittlich von den Kunden genutzt.

Nicht nur die Corona-Krise beeinflusst das Verhalten der Kunden. In den letzten Jahren hat sich der Bedarf der Kunden im Bankensektor deutlich geändert und durch die Corona-Krise hat das Tempo dieses Veränderungsprozesses noch mehr an Dynamik gewonnen. Dies wirkt sich vor allem im Service der Geschäftsstellen aus. War man vor einigen Jahren noch lange Schlangen am Schalter gewohnt, verlagern sich die Anfragen in Anbetracht zunehmender Mobilität und verstärkter Nutzung von Smartphones auf den telefonischen Kontakt oder andere etablierte Kommunikationswege.

Zusätzlich behalten unsere Kunden dank unseres Multikanalansatzes, im Rahmen von Online-Banking und der kostenlosen SparkassenApp jederzeit den Überblick über Ihre Finanzen – egal wo sie sich befinden. Diese Entwicklung durch die fortschreitende Digitalisierung ist aus unserer Sicht positiv, da es für die Kunden einfacher wird, viele Dinge aus der Distanz zu erledigen. Gerade dieser Vorteil, diese Leistungen auch außerhalb der Geschäftszeiten nutzen zu können, ist ein deutlicher Mehrwert. Dass auch für unsere Kunden zunehmend diese Kontaktwege gegenüber einer persönlichen Anfrage bei Serviceanfragen erste Wahl sind, zeigen regelmäßige Frequenzanalysen.

Diese Veränderung stellt sich bei Schalterserviceanfragen deutlich anders als bei einem konkreten Beratungswunsch dar. Hier nutzt die Mehrheit der Kunden weiterhin das persönliche Gespräch mit einem Experten an einem der Standorte oder aber bei sich zu Hause. Diesen Bedarf hat die Sparkasse an der Lippe verstanden und erfüllt diese Anforderungen in der Zukunft nicht nur weiterhin, sondern baut die Beratungskapazitäten weiter aus. Die Konsequenz daraus ist, dass die Investitionen in die Zukunft dort getätigt werden, wo die Kunden diese benötigen – und das auf einem gewohnt hohen Niveau, ohne sich dabei aus der Fläche zurückzuziehen.

Um dieses Versprechen einlösen zu können, wird die Sparkasse an der Lippe zunächst folgende Maßnahmen ab Montag 06. Juli 2020 umsetzen. Die Beratungszentren Werne-Markt, Lünen-Brambauer, Selm-Kreisstraße und die Hauptstelle in Lünen öffnen ihre Türen wie folgt:

Montag	8.30 – 12.30 Uhr und 14.00 – 16.00 Uhr
Dienstag	8.30 – 12.30 Uhr und 14.00 – 18.00 Uhr
Mittwoch	8.30 – 12.30 Uhr und 14.00 – 16.00 Uhr
Donnerstag	8.30 – 12.30 Uhr und 14.00 – 18.00 Uhr
Freitag	8.30 – 12.30 Uhr

Für die Geschäftsstellen Lünen-Horstmar, Lünen-Nordlünen, Selm-Bork sowie Werne-West gelten die folgenden Öffnungszeiten für Serviceleistungen:

Montag	8.30 – 12.30 Uhr und 14.00 – 16.00 Uhr
Donnerstag	8.30 – 12.30 Uhr und 14.00 – 18.00 Uhr

An den Standorten Lünen-Alstedde, Lünen-Wethmar, Lünen-Süd und Werne-Stockum gelten folgende Öffnungszeiten für Serviceleistungen:

Dienstag	8.30 – 12.30 Uhr und 14.00 – 18.00 Uhr
Mittwoch	8.30 – 12.30 Uhr und 14.00 – 16.00 Uhr

zusätzlich Lünen-Süd	
Freitag	8.30 – 12.30 Uhr

„An dieser Stelle ist zu betonen, dass es sich hierbei lediglich um die Servicezeiten handelt. Für Beratungswünsche stehen wir unseren Kunden täglich von montags

bis freitags in der Zeit von 8.00 Uhr bis 19.00 Uhr (Gesprächsende) zur Verfügung. Diese Termine können natürlich auch über unser Telefon-Service-Center und Online vereinbart werden“, führt der Vorstand aus.

Die vorhandenen Selbstbedienungseinrichtungen bleiben selbstverständlich weiterhin an sämtlichen Standorten für den Zahlungsverkehr und die Bargeldversorgung uneingeschränkt verfügbar.

Natürlich können alle Serviceangelegenheiten auch weiterhin telefonisch über unser Telefon-Service-Center (Tel. 02306/105-0), bequem und schnell über Online-Banking per PC oder Sparkassen-App, per E-Mail (E-Mail ihres Beraters oder [info@sparkasse-adl.de](mailto:info@sparkasse-adl.de)) erledigt werden.

Viele Kunden schätzen mittlerweile die Bequemlichkeit und Einfachheit dieser medialen Kanäle und auch das kontaktlose Bezahlen mit Karte oder Smartphone erfreut sich zunehmender Beliebtheit.

„Durch die Reduzierung der Serviceschalteröffnungszeiten und der teilweisen Neueinführung der Mittagszeit stellen wir zukünftig sicher, dass wir eine hochwertige und kundenindividuelle Vorbereitung auf anstehende Kundengespräche und die schnelle Erledigung der vereinbarten Ergebnisse aus diesen Gesprächen sicherstellen können. Dadurch schaffen wir deutliche Mehrwerte für unsere Kunden. Mit diesen Änderungen wollen wir unsere Aufgabe als regionaler Finanzdienstleister bestmöglich erfüllen und in diesen besonderen Zeiten allen Beteiligten eine gewisse Normalität zurückgeben“, erklärt der Vorstand abschließend.

**29.06.2020**

Für weitere Informationen oder Fragen:

Barbara Thöne  
Abt.-Leiterin Vorstandssekretariat/Personal  
Sparkasse an der Lippe  
Graf-Adolf-Straße 39, 44532 Lünen  
Telefon: 02306/105-5252  
Telefax: 02306/105-77-5252  
E-Mail: [barbara.thoene@sparkasse-adl.de](mailto:barbara.thoene@sparkasse-adl.de)  
Internet: <http://www.sparkasse-adl.de>