

## **Beantwortung einer Anfrage nach § 4 der Geschäftsordnung öffentlicher Teil**

<b>Gremium</b>	<b>Datum</b>
Bezirksvertretung 3 (Lindenthal)	20.03.2017

### **Beantwortung der Anfrage "Freie Wähler Köln" in der Bezirksvertretung Köln-Lindenthal, AN/0105/2017, Schließung von Filialen der Sparkasse im Stadtbezirk Lindenthal**

Im Stadtbezirk Lindenthal sind laut Pressemitteilung die Filialen der Sparkasse am Hermeskeiler Platz und an der Luxemburger Str. von der Schließung betroffen.

Herr Kremers „Freie Wähler Köln“ bittet daher folgende Fragen zu beantworten:

1. Was hat die Stadtverwaltung im Vorfeld der Entscheidung zur geplanten Schließung der Filialen unternommen, um die Sparkasse von dieser Entscheidung abzubringen?
2. Hatte die Stadtverwaltung Kenntnis von den Untersuchungen der Sparkasse Köln/Bonn, die eine drastische Abnahme der Schalterfrequenzen belegen soll?
3. Hat die Verwaltung Informationen über die Qualifikation, der als Ersatz für das jetzige Schalterpersonal angekündigten „Geldboten“, die älteren und behinderten Menschen und Kunden ohne Internetanschluss, gegen Gebühr, Dienstleistungen der Sparkasse anbieten sollen?
4. Soll dieser Service evtl. durch Fremdfirmen erledigt werden?

### **Antworten**

zu 1.

Die Stadtverwaltung wird generell nicht in die Entscheidungen der Sparkasse KölnBonn einbezogen. Die Entscheidungen werden gemeinsam von Sparkassen-Vorstand und Verwaltungsrat unter Abwägung aller Aspekte getroffen.

zu 2.

Eine solche Untersuchung der Sparkasse KölnBonn ist der Verwaltung nicht bekannt.

zu 3. Und 4.

Vorbemerkung: Die folgenden Ausführungen beruhen auf Informationen der Sparkasse KölnBonn.

Die Veränderungen im Filialnetz sind Teil der strategischen und geschäftspolitischen Neuausrichtung des Privatkundengeschäfts, mit der die Sparkasse KölnBonn im Wesentlichen dem geänderten Kundenverhalten im digitalen Zeitalter folgt.

Unter dem Stichwort "Multikanal/Omnikanal" hat die Sparkasse vor zwei Jahren begonnen, die Vertriebswege Filiale, Telefon, Online- bzw. Mobile-Banking um- und auszubauen und noch stärker miteinander zu verzahnen. So wurden 2015 in den Stadtbezirken von Köln und Bonn 15 Filialdirektionen mit verlängerten Öffnungs- und Beratungszeiten bis 18:00 Uhr (nach Vereinbarung Beratung auch bis 20:00 Uhr) sowie zusätzlichen Experten für Wertpapiere, Vorsorge und Immobilienfinanzierungen

eingerrichtet, die auch Kunden in anderen Filialen beraten. Mitarbeiter der sparkasseneigenen mobilen Finanzberatung kommen auf Wunsch auch zu den Kunden nach Hause oder an einen Ort ihrer Wahl in Köln und Bonn und beraten dort rund um die persönlichen Finanzen.

Die Beraterinnen und Berater aus den umziehenden Filialen wechseln in die aufnehmenden Stellen und bleiben so die vertrauten Ansprechpartner ihrer Kunden. Sollten Kunden es aber bevorzugen, in einer anderen Filiale betreut zu werden, kommt die Sparkasse diesem Wunsch nach. Für die Kunden werden damit keine Umstände verbunden sein.

Der seit November letzten Jahres in den Stadtgebieten Köln und Bonn angebotene Bargeldbring-service, der montags bis freitags den Kunden auf Wunsch Bargeld bis 1.000 Euro nach Hause bringt, wird aktuell ausschließlich durch eigene qualifizierte Mitarbeiter der Sparkasse durchgeführt.

Allen Kunden steht zusätzlich ein Telefonbanking mit einer erweiterten Angebotspalette zur Verfügung. Dort können dann zum Beispiel Überweisungen am Telefon beauftragt oder Daueraufträge angelegt werden.

Auch nach den Filialumzügen wird die Sparkasse KölnBonn mit 84 Filialen und 105 SB-Stellen das größte stationäre Bankangebot in Köln und Bonn haben. Eine SB-Stelle besteht aus einem Geldautomaten oder aus einem Geldautomaten und einem Kontoauszugsdrucker oder aus beidem, wie vor, plus einem Multifunktionsterminal für Überweisungen und Daueraufträge.

Darüber hinaus steht die Sparkasse ihren Kunden mit einem umfangreichen Online-Angebot zur Verfügung, das an den Wünschen der Kunden ausgerichtet ist und stetig weiter ausgebaut wird. Sowohl das Online-Banking als auch die mobilen Apps sind mehrfach ausgezeichnet worden. Inzwischen können die Kunden beispielsweise online die Höhe ihres Dispositionskredites verändern oder einen Termin bei ihren Beratern reservieren. Die Online-Angebote sind eine praktische und sinnvolle Ergänzung des Filialgeschäfts.