

VdK Kreisverband Düsseldorf  
Herrn Peter Jeromin  
Elisabethstr. 51  
40217 Düsseldorf

Qualitätsmanagement/Grundsatz  
Berliner Allee 33  
40212 Düsseldorf

**Ihre Gesprächspartnerin:**  
Jennifer Sorg  
Telefon: 0211 878-6710  
Telefax: 0211 878-996710  
E-Mail: [jennifer.sorg@sskduesseldorf.de](mailto:jennifer.sorg@sskduesseldorf.de)

11. Mai 2023

## Antwort auf Ihr Schreiben vom 18.04.2023

Sehr geehrter Herr Jeromin,

vielen Dank für Ihr Schreiben vom 18.04.2023, in dem Sie die Rückmeldungen Ihrer Verbandsmitglieder hinsichtlich des Filialangebots der Stadtparkasse Düsseldorf erörtern. Wir bedanken uns für Ihre offenen Worte und bedauern ihre Unzufriedenheit. Gerne möchten wir Ihnen unsere Beweggründe erläutern.

Zu allererst möchten wir aber gerne darauf hinweisen, dass aktuell keine weiteren Filialschließungen in unserem Haus diskutiert werden. Die Standorte, die wir aktuell anbieten, bleiben weiterhin bestehen.

Wir als Stadtparkasse Düsseldorf sind nach wie vor das Kreditinstitut mit dem dichtesten Filialnetz im Geschäftsgebiet Düsseldorf und Monheim und selbstverständlich gehört der persönliche Ansprechpartner vor Ort dazu. Es ist richtig, dass wir in den letzten Jahren unser Filialnetz und die Servicezeiten in unseren Filialen vor dem Hintergrund des veränderten Kundenverhaltens und -bedarfs überprüft und bedarfsgerecht angepasst haben. Im Gegenzug haben wir das Beratungsangebot, die Beratungszeiten und unsere medialen Zugangswege und das Online Banking Angebot stetig ausgeweitet.

Bei dieser Anpassung wurden die Bedürfnisse der älteren Kundschaft mitbedacht, immer mit dem Ziel, weiterhin in allen Stadtteilen präsent zu sein, die Wege zu unseren Standorten möglichst kurz zu halten und eine Erreichbarkeit zu Fuß bzw. mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu gewährleisten. Die Umsetzung erfolgte in engem Austausch mit den Bezirksvertretungen vor Ort. Der Großteil der betroffenen Standorte wurde in Form moderner SB-Standorte fortgeführt, bei den dort eingesetzten SB-Geräten wird explizit auf Barrierefreiheit geachtet. Sämtliche „Schwerpunktfilialen“ in den Stadtteilzentren wurden und werden zu modernen barrierefreien Standorten umgebaut. Bis auf die Filiale auf der Kalkumer Straße werden alle Standorte ebenerdig zugänglich sein. Mit der Anpassung des Filialnetzes haben wir auch einen Bargeld-Bringservice eingeführt, der im Einzelfall von unseren Kundinnen und Kunden in Anspruch genommen werden kann. Ergänzt wurde das stationäre Angebot zudem durch inzwischen zwei mobile Filialen, die insgesamt 14 – mit den Bezirksvertretungen der Stadt

Seite - 2 - zum Schreiben vom 11.05.2023

abgestimmte – Standorte im Stadtgebiet wöchentlich anfahren und deren Angebot insbesondere auch auf unsere ältere Kundschaft zugeschnitten ist. Ab Sommer soll ein weiterer Halt der mobilen Filiale im Stadtteil Flingern folgen.

Falls sich unsere älteren Kundinnen und Kunden aber gerne mal an das Online-Banking herantasten möchten, bieten wir auch da Unterstützung an. Zukünftig möchten wir gerne interessierten älteren Kundinnen und Kunden die Möglichkeit geben, im Rahmen von Einsteiger-Workshops den Umgang mit dem Online-Banking Schritt für Schritt zu erlernen. Der Workshop wird zusammen mit dem Seniorenrat angeboten. Die Stadtparkasse Düsseldorf hat auf den medialen Kanälen die Serviceprozesse so ausgebaut, dass unsere Kundschaft vieles einfach und bequem von zu Hause aus erledigen kann. Das bietet besonders auch unserer mobilitätseingeschränkten Kundschaft viele Vorteile, denn auch über das Telefon können viele Serviceanliegen abgewickelt werden. Online-Banking ist dazu nicht notwendig. Anbei finden Sie eine Übersicht, welche Serviceanliegen z.B. auch telefonisch erledigt werden können und ein Besuch in einer Filiale nicht erforderlich macht.

Denn gerade zu Stoßzeiten (besonders zum Monatsende) kann es sein, dass mehr Kundinnen und Kunden unsere Filialen besuchen und die Warteschlangen dadurch länger sind. Aber auch hier werden wir zukünftig Abhilfe schaffen und in den Kundenservice investieren. In den nächsten Wochen starten wir in einigen Standorten mit einem Elektronischen Live Service Angebot, an dem nahezu alle Serviceanliegen – bis auf wenige Ausnahmen – auch ohne langes Warten erledigt werden können. Und wenn die Wartezeiten doch einmal länger sind, so bieten wir zukünftig auch Wartezonen mit Sitzmöglichkeiten an. Hierfür führen wir ein Kundenleitsystem ein, womit Kundinnen und Kunden aufgerufen werden, wenn ein Servicemitarbeitender zur Verfügung steht. Dadurch versuchen wir ein langes Stehen in der Warteschlange zu verhindern.

Wir nehmen unseren öffentlichen Auftrag und insbesondere die Bedürfnisse unserer älteren und mobilitätseingeschränkten Kundschaft sehr ernst. Wir sind der Überzeugung, dass wir mit unserem Serviceangebot unseren Kundinnen und Kunden im Sinne unseres öffentlichen Auftrags ein zeitgemäßes, wirtschaftlich vertretbares Angebot in Düsseldorf zur Verfügung stellen.

Sehr geehrter Herr Jeromin, wir hoffen, dass wir Ihre Bedenken hinsichtlich einer mangelnden Berücksichtigung der Bedürfnisse unserer insbesondere mobilitätseingeschränkten Kundschaft mit diesen Informationen ausräumen können. Bei Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

  
Jennifer Sorg