

## Presse-Information

### **Niederrheinische Sparkasse RheinLippe geht neue Wege: Direktansprache der Kunden hat erste Priorität**

Wesel, 27. April 2017

#### Neue Strategie nach der Fusion – Antwort auf Digitalisierung

Die Fusion der bisherigen Verbands-Sparkasse Wesel mit der Sparkasse Dinslaken-Voerde-Hünxe zur Niederrheinischen Sparkasse RheinLippe (Nispa) hat nicht nur Stabilität in das Sparkassen-Geschäft gebracht, sondern zugleich den Startschuss gegeben für ein ehrgeiziges Projekt. Künftig wird das Jahrzehnte erfolgreiche Prinzip „Sparkasse wartet auf Kunden“ durch eine komplett neue Strategie für die Beziehung zwischen der Sparkasse und ihren Kunden an Rhein und Lippe abgelöst: Der direkte, sehr persönliche und vertrauensvolle Kontakt hat oberste Priorität.

Die Antwort der Nispa auf die Veränderungen im Markt und – vor allem – im Kundenverhalten heißt: Verstärkt die persönlichen Kontakte zum Kunden suchen, mit ihm eine direkte und intensive Kommunikation pflegen. „Wir werden zwar auch weiterhin unsere Präsenz vor Ort nahe zu unseren Kunden pflegen – aber nicht mehr einfach passiv in den Kunden-Centern darauf warten, dass man zu uns kommt“, resümiert Vorstandschef Friedrich-Wilhelm Häfemeier mit einem Satz den Kern der neuen Strategie, „wir gehen auf unsere Kunden direkt zu, sprechen sie auf ihre Wünsche und Notwendigkeiten an und führen die notwendigen Gespräche unter vier Augen – in einer offenen, dennoch geschützten sehr persönlichen Atmosphäre.“

Das neue Konzept für die Beziehung zwischen Sparkasse und ihrem Kunden orientiert sich an den starken Veränderungen, die unter anderem auf die veränderten Arbeits-, Lebens- und Freizeit-Gewohnheiten auch der Menschen am Niederrhein, in sehr starkem Maße aber auch durch die in immer neue Lebensbereiche der Menschen vordringende Digitalisierung zurückzuführen sind. So nutzen heute nach internen Erhebungen der Nispa ihre Kunden im Normalfall die

Postfach 10 06 60 • 46466 Wesel  
Bismarckstraße 1  
46483 Wesel

Telefon 0281 205-258  
Telefax 0281 205-353

[www.nispa.de](http://www.nispa.de)  
[info@nispa.de](mailto:info@nispa.de)

## Presse-Information

angestammte Sparkassen-Filiale (Kunden-Center) statistisch nur einmal im Jahr für einen persönlichen Besuch, etwa um mit dem persönlichen – vertrauten – Berater die eigene Situation oder ein Projekt zu besprechen – beispielsweise Geldanlage, Altersversorgung oder einen Immobilien-Kauf.

Einfache „Begegnungen“ (alt.: Geschäftsabläufe) mit der Nispa finden dagegen immer häufiger im Bereich der digital gesteuerten Lebenswelten statt: Am Geldautomaten oder am Drucker für die Kontoauszüge – vor 30 Jahren bestaunte Neuheiten und heute zur Standardausrüstung einer jeden Niederlassung gehörig. Und auch das sogenannte „Online-Banking“, also die Kontensteuerung über den heimischen Computer oder die spezielle Sparkassen-App, hat inzwischen bemerkenswert viele Liebhaber gefunden. „Auf diese Entwicklung mussten wir reagieren“, argumentieren Sparkassen-Chef Häfemeier und seine beiden Vorstandskollegen Rolf Wagner und Ingo Ritter.

Die Reaktion allerdings fällt bei der Nispa nicht abwehrend aus, sondern spiegelt sich in einem proaktiven Auf-den-Kunden-Zugehen, das ab sofort von den Mitarbeitern erwartet wird. Im Tagesgeschäft bedeutet das

- Flexible Beratungszeiten werktags von 8:00 bis 20:00 Uhr und samstags bis 12:00 Uhr.
- Ausbau des hausinternen telefonischen Kundenservice-Centers auf werktags von 8:30 bis 19:00 Uhr und samstags bis 12:00 Uhr (Kontostandsabfragen, Überweisungen tätigen, Terminvereinbarung etc.).
- In den jeweiligen Stadt- oder Gemeinderegionen Wesel, Hamminkeln, Dinslaken, Voerde, Schermbeck und Hünxe werden in jeder Woche zwei sogenannte lange Dienstleistungsabende beispielsweise für Berufstätige angeboten. Die Center sind jeweils am Dienstag und am Donnerstag bis 19:00 Uhr geöffnet. Zusätzlich ist die Nispa am Samstag von 9:00 bis 12:00 Uhr für ihre Kunden da.

## Presse-Information

- Auch in weiteren Kunden-Centern werden zwei lange Dienstleistungsabende etabliert (dienstags von 17:00 bis 19:00 Uhr und donnerstags von 14:30 bis 19:00 Uhr).

Die Kunden können sich ab dem 2. Mai auf der Homepage [nispal.de](http://nispal.de) informieren.

Die wichtigsten Kenndaten der Niederrheinischen Sparkasse RheinLippe, die 1827 als Althaus Städtische Sparkasse zu Wesel gegründet worden ist:

Bilanzsumme:	3,022 Mrd. EUR
Kundeneinlagen:	2,146 Mrd.EUR
Kundenausleihungen:	2,327 Mrd.EUR
Mitarbeiter:	ca. 670 aktive Beschäftigte
Standorte:	45

Postfach 10 06 60 • 46466 Wesel  
Bismarckstraße 1  
46483 Wesel

Telefon 0281 205-258  
Telefax 0281 205-353

[www.nispa.de](http://www.nispa.de)  
[info@nispal.de](mailto:info@nispal.de)