

Anfrage Herr Fröhlich, Fraktion Bündnis 90/Die Grünen, am 15.08.2017
hier: Versorgungen mit Dienstleistungen der Stadtparkasse Düsseldorf in Lohausen

Frage 1:

Welche Entscheidungsgrundlagen veranlassen die Stadtparkasse als Anstalt des öffentlichen Rechts gegen ihren Versorgungsauftrag die Lohausener Filiale zu schließen?

Antwort:

Die Stadtparkasse Düsseldorf hat sich ganz bewusst nicht gegen den Versorgungsauftrag entschieden. Aufgrund der jedoch deutlichen Veränderung im Kundenverhalten (die überwiegende Mehrzahl der Kunden erledigten ihre Bankgeschäfte bei der Stadtparkasse Düsseldorf online, telefonisch oder an den SB-Geräten) wurde das Beratungsangebot angepasst mit dem Ziel, unter betriebswirtschaftlichen Aspekten weiterhin ein flächendeckendes Filialnetz zu betreiben. Im Jahr 2015 wurde daher durch den Verwaltungsrat unter anderem die Umwandlung der Filiale Lohausen in eine SB-Filiale beschlossen. Im Gegenzug wurde jedoch in das naheliegende Privatkundencenter in Kaiserswerth sowie in die Filiale Stockum investiert, um diese grundlegend zu modernisieren. Die Stadtparkasse Düsseldorf bietet weiterhin mit deutlichem Abstand das größte Filialnetz.

Frage 2:

Welchen Service, sei es für die "täglichen" Geldgeschäfte, wie z.B. Überweisungen oder im Bereich der Spar- und Vermögensberatung, bietet die Sparkasse in Lohausen Menschen mit eingeschränkter Mobilität oder anderen körperlichen Einschränkungen an?

Antwort:

Die Filiale in Lohausen wird nicht vollständig geschlossen, sondern in eine SB-Filiale umgewandelt, in der weiterhin ein Geldautomat sowie das Multifunktionsterminal zur Verfügung stehen. Dadurch sind die Bargeldversorgung sowie die Erledigung der "täglichen" Geldgeschäfte (Überweisungen, Dauerauftrag, Kontoauskünfte etc.) im Stadtteil Lohausen weiterhin sichergestellt. Auch über das Online-Banking sowie die telefonisch zu erreichende mediale Filiale werden alle relevanten Serviceleistungen angeboten. Speziell ausgebildete Beraterinnen und Berater stehen den Kunden für umfassende telefonische Beratungsgespräche zur Verfügung. Beim Umbau des Privatkundencenters in Kaiserswerth ist außerdem der barrierefreie Zugang sichergestellt.

Frage 3:

Welchen Service bietet die Stadtparkasse in Lohausen Menschen an, die kein Online-Banking nutzen können?

Antwort:

Wie bereits beschrieben, stehen den Kunden weiterhin die SB-Geräte zur Verfügung. Darüber hinaus können Kunden das mediale Kundenservicecenter mit einer Vielzahl von Service- und Beratungsleistungen zu deutlich erweiterten Öffnungszeiten gegenüber der Filiale telefonisch erreichen. Über das Kundenservicecenter können auch Termine vereinbart werden. Die persönlichen Ansprechpartner ändern sich nicht und sind weiterhin sowohl telefonisch als auch in den gut mit den öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichenden Filialen in Stockum bzw. in Kaiserswerth gern für ihre Kunden da.