

# BEZIRKSVERTRETUNG HEEPEN

## Auszug aus der Niederschrift der Sitzung vom 17.11.2022

---

### Zu Punkt 4 Anfragen

#### Zu Punkt 4.1 Schließung weiterer Sparkassenfilialen im Stadtbezirk Heepen

##### Beratungsgrundlage:

Drucksachennummer: 5057/2020-2025

Herr Bezirksbürgermeister Sternbacher verweist auf die Anfrage der SPD-Fraktion:

*Durch Schreiben der Sparkasse Bielefeld wurde die Öffentlichkeit informiert, dass die Beratungsfiliale Milse zum 01.01.2023 auf Dauer in eine Selbstbedienungsfiliale umgewandelt wird.*

##### *Frage:*

*Welche Informationen liegen der Stadt Bielefeld über die aktuellen Gründe der Umwandlung vor und hat es eine Information an städtischen Gremien gegeben.*

##### *Zusatzfrage:*

*Ist der Stadt Bielefeld bekannt, nachdem dann 50% der Filialen für den Publikumsverkehr geschlossen wurden, ob weitere Schließungen von Filialen im Stadtbezirk Heepen zu erwarten sind und welches Konzept für die Zukunft geplant ist.*

##### Dazu liegt folgende Antwort der Sparkasse Bielefeld vor:

*Die Entscheidung zur Umwandlung unserer Filiale in Milse in eine Selbstbedienungsfiliale zum 1. Januar 2023 ist eine Reaktion auf längerfristige gesamtgesellschaftliche Entwicklungen:*

*Die gesamte Kreditwirtschaft unterliegt seit vielen Jahren einem grundsätzlichen Wandel:*

*Viele einfache Bankgeschäfte und Services verlagern sich zunehmend in den Online- und Selbstbedienungsbereich; über alle Generationen hinweg nimmt der Anteil der Kundinnen und Kunden, die ausschließlich oder weit überwiegend ihre Bankgeschäfte online erledigen, immer mehr zu; „klassische“ Service- und Dienstleistungen, die traditionell in Bankfilialen angeboten wurden, werden dort immer weniger nachgefragt. Gleichzeitig steigt der Bedarf an digitalen Services und an Beratungsleistungen über mediale Kanäle wie das Telefon oder auch den Video-Bereich. Auf dieses veränderte Kundenverhalten müssen alle Kreditinstitute reagieren, gerade die Sparkassen als wichtigste Kreditinstitutsgruppe im breiten Privat-*

kundengeschäft.

*Auch hier in Bielefeld macht sich dieser Branchentrend deutlich bemerkbar. Unsere Wettbewerber haben als Konsequenz aus dieser Entwicklung ihre Filialnetze in Bielefeld (und Heepen) mittlerweile auf ein Minimum an Standorten reduziert. Ein solches Vorgehen entspricht aber nicht der regionalen Ausrichtung unserer Sparkasse. Für uns zählen Filialen weiterhin zum Markenkern unseres Unternehmens. Allerdings unter Berücksichtigung aktueller Entwicklungen und angesichts eines unverändert harten Wettbewerbs in unserer Branche.*

*Immer mehr auch unserer Kundinnen und Kunden nutzen die Online-Angebote und die medialen Zugangswege zu ihrer Sparkasse, wie das Telefon oder die Videoberatung.*

*Die Corona-Zeit hat diesen Trend noch einmal dramatisch beschleunigt. Seit Beginn der Pandemie ist beispielsweise die Zahl der aktiven Nutzerinnen und Nutzer der Sparkassen-App in Bielefeld um 65 Prozent auf mittlerweile über 74.000 gestiegen. Von ca. 180.000 Sparkassenkundinnen und -kunden in Bielefeld nutzen inzwischen 67 Prozent das Online-Banking ihrer Sparkasse (2019: 55,6 Prozent). Sie erledigen auf diesem Weg einen großen Teil ihrer täglichen Bankgeschäfte.*

*Darüber hinaus wird das Telefon für viele Kundinnen und Kunden zum schnellen und bequemen Ersatz für einen Filialbesuch. Es wird für die bequeme Erledigung und Abwicklung von einfachen Bankservices sehr geschätzt, nicht zuletzt auch wegen der wesentlich umfangreicheren Betriebszeiten als in den Filialen.*

*Auf dieses veränderte Kundenverhalten reagieren wir und bauen seit Jahren unser Online-Banking-Angebot und unsere medialen Kunden- und Beratungszentren konsequent aus. Wir erweitern den Funktionsumfang dieser Zugangswege stetig und statten die medialen Kundenserviceeinheiten auch mit zusätzlichem Personal aus.*

*Auf der anderen Seite mussten wir schon vor der Corona-Krise feststellen, dass die Kundenfrequenzen insbesondere in unseren kleinen Filialen deutlich zurückgegangen sind. Wir setzen uns regelmäßig mit der Nutzung und der Auslastung jedes Standortes auseinander. Und gerade bei sehr kleinen Einheiten, wie in Milse, entspricht die Nutzung der Filiale schon seit der Vor-Corona-Zeit nicht mehr dem, was für den Betrieb einer personenbesetzten Filiale notwendig wäre.*

*Wir haben uns deshalb dafür entschieden, die Filiale nicht mehr für personenbedienten Service zu öffnen, sondern sie ab dem 1. Januar als Selbstbedienungsfiliale zu führen und damit den in Folge der Corona-Krise seit März 2020 fast durchgängig bestehenden Zustand festzuschreiben.*

*Die Umwandlung von personenbesetzten Filialen in Selbstbedienungsfilialen unterliegt nach dem Sparkassengesetz des Landes Nordrhein-Westfalen der geschäftspolitischen Entscheidung der Geschäftsführung der jeweiligen Sparkasse. Gleichwohl wurde der Verwaltungsrat der Sparkasse selbstverständlich im Rahmen seiner Rechte und Pflichten in die Ent-*

*scheidung zur formellen Umwandlung der Filiale Milse in eine Selbstbedienungsfiliale einbezogen.*

*Über diese Entscheidung hinaus sind derzeit keine weiteren Maßnahmen zur Filialumwandlung oder Filialschließung im Stadtbezirk Heepen geplant.*

*Natürlich werden wir die Entwicklung aller Standorte in Bielefeld auch weiter sehr eng beobachten und regelmäßig mit unserem Verwaltungsrat abstimmen.*

*Grundsätzlich gilt weiter, dass das flächendeckende Filialnetz ein wesentliches Alleinstellungsmerkmal unserer Sparkasse bleibt. An mehr als 20 Standorten werden unsere Kundinnen und Kunden auch künftig persönlich beraten und betreut. Das sind mit Abstand mehr personenbediente Filialen als bei allen anderen Kreditinstituten in Bielefeld zusammen. Hinzu kommen mehr als 20 Selbstbedienungs-Filialen und acht Geldautomatenstandorte im gesamten Stadtgebiet, im Stadtbezirk Heepen beispielsweise im Marktkauf Oldentrup.*

*Für Kundinnen und Kunden, die aus Alters- oder Krankheitsgründen Schwierigkeiten haben, eine unserer Filialen zu erreichen, gilt unsere Zusage, dass sie den Sparkassen-Kundendienst, den mobilen Außendienst unserer Sparkasse, nutzen können. Dieser besucht sie dann zuhause oder auch in Krankenhäusern, Alten- oder Pflegeeinrichtungen.*

*Mit dem Seniorenrat der Stadt Bielefeld ist zudem vereinbart, die durch die Corona-Krise ausgesetzten Online-Banking-Schulungen für Senioren wiederaufzunehmen. Aktuell sind dazu intern Ausschreibungen für entsprechende Dozentinnen und Dozenten in Vorbereitung, sodass die Schulungen im ersten Quartal 2023 wiederaufgenommen werden können.*

Herr Dr. Elsner (Vorsitzender der CDU-Fraktion) erklärt, er halte die Entwicklung für bedenklich. Die Schließungen seien nicht im Sinne einer Verkehrswende. Die Sparkasse müsse aber zumindest für ein ordentliches Angebot an Selbstbedienungsautomaten (u.a. mit Scanner) Sorge tragen, um z.B. längere Wartezeiten an den Automaten zu vermeiden. Seine Fraktion bittet deshalb die Sparkasse darum, sofern diese solche Umwandlungen vornehme oder ggfls. aus betrieblichen Gründen vornehmen müsse, darauf zu achten, dass das digitale Angebot vor Ort bedienungsfreundlich ausgestattet sei.

Frau Kreye (Vorsitzende der Fraktion Bündnis90/Die Grünen) bittet die Sparkasse darum, entsprechend Werbung für die Online-Banking-Schulungen für Senior\*innen zu machen. Es sei wünschenswert, dass die ältere Generation möglichst lange ihre Geschäfte eigenständig wahrnehmen könne. Dazu sei auch hilfreich, ausreichend Überweisungsträger in den Filialen auszulegen.

Herr Bezirksbürgermeister Sternbacher berichtet über ein Gespräch mit der Sparkasse, in dem er die Auswirkungen auf die Bürger\*innen des Stadtbezirkes durch die Schließung von 50 % der Filialen im Stadtbezirk (in Oldentrup, Altenhagen, Milse) aufgezeigt habe. Die Sparkasse habe in

dem Gespräch signalisiert, mit Maßnahmen, wie bereits zuvor ausgeführt, die Auswirkungen abzumildern.

Er weist darauf hin, dass in Milse zudem die Apotheke geschlossen worden sei, sich Ärzte dort zurückzögen und gleichzeitig werde vom Modal Split gesprochen. Er regt an, diesen Themenkomplex im nächsten Jahr in der Bezirksvertretung aufzugreifen.

Herr Hölker (FDP) weist darauf hin, dass der Seniorenrat nicht von der Sparkasse informiert worden sei.

Herr Bezirksbürgermeister Sternbacher bittet darum, diese Anmerkung weiterzuleiten.

Herr Solmaz (SPD-Fraktion) erklärt, ihm sei aufgefallen, dass Überweisungsträger nicht mehr bei den Selbstbedienungsfilialen eingeworfen werden könnten, weil vor Ort keine Briefkästen vorhanden seien.

Frau stellvertretende Bezirksbürgermeisterin Grünewald erklärt, diesen Hinweis habe die Bezirksvertretung in der Vergangenheit bereits gegeben und die Sparkasse habe mitgeteilt, dass es nicht möglich sei, die Briefkästen von Angestellten der Sparkasse leeren zu lassen, so dass nur an den besetzten Filialen auch entsprechende Briefkästen verfügbar seien.

- Die Bezirksvertretung nimmt Kenntnis. -

\* BV Heepen – 17.11.2022 - öffentlich - TOP 4.1

-.-.-

162 Bezirksamt Heepen, 02.12.2022, 3953

An die

Sparkasse Bielefeld, Herrn Kaleschke

mit der Bitte um Kenntnisnahme.

I. A.

gez. Nebel