

Stellungnahme zur Anfrage der SPD-Fraktion in der Bezirksvertretung Heepen (Drucksache 5057/2020-2025) v. 7. November 2022

Mit Anfrage vom 7. November hat die SPD-Fraktion in der Bezirksvertretung Heepen um die Beantwortung von Fragen zur geplanten Umwandlung der Sparkassenfiliale Milse in eine Selbstbedienungsfiliale gebeten.

Gerne nehmen wir hierzu Stellung.

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 Privatkundengeschäft.

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 Beratungscenter 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 Entscheidung 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 wieder aufzunehmen. Aktuell sind dazu intern Ausschreibungen für entsprechende Dozentinnen und Dozenten in Vorbereitung, sodass die Schulungen im ersten Quartal 2023 wieder aufgenommen werden können.