



Das Hauptgebäude der Sparkasse Vorpommern in der Hansestadt Greifswald.

FOTO: PETER.BINDER

Sparkasse Vorpommern gibt immer mehr Service-Filialen auf

Keine Kunden, keine Rentabilität: Acht Service-Außenstellen werden derzeit „leergezogen“

Von Kay Steinke

Greifswald. Vorpommern droht im ländlichen Raum, eine Service-Wüste für Finanzberatung zu werden. Derzeit gibt die Sparkasse Vorpommern immer mehr Service-Filialen auf. „Was digitalisiert werden kann, muss jetzt digitalisiert“, sagt Ulrich Wolff, Vorstands-Chef der Sparkasse Vorpommern.

Dieses Statement steht für den aktuellen Strukturwandel, den die zweitgrößte Sparkasse in MV in einem problematischen Marktumfeld derzeit bewältigen will. „Digitalisierungen und Niedrigzinsen beziehungsweise Negativzinsen zwingen uns dazu“, sagt Wolff weiter. „Wenn wir heute Geld am Kapitalmarkt in Pfandbriefen anlegen, zahlen wir drauf. Für 500 Millionen Euro mussten wir 2,5 Millionen Euro Negativzinsen zahlen. Das tut mir in der Seele weh.“ Mit diesen Worten verteidigte er zuletzt im Wirtschaftsausschuss des Kreistages Vorpommern-Rügen das Konzept, das die Vorort-Präsenz seines Instituts im ländlichen Raum zunehmend ausdünn. Von acht Filialen in Vorpommern wird das beratende Personal abgezogen, zurück bleiben lediglich Geldautomaten und Kontoauszugsdrucker.

„Geldautomaten sind toll. Aber auch damit kann nicht jeder umgehen“, sagt Mathias Löttge, Fraktionsvorsitzender der Kreistagsfraktion Bürger für Vorpommern-Rügen und Freie Wähler (BVR/FW). Wie aus einem Antrag seiner Fraktion hervorgeht, wurden Anfang Oktober bereits die ersten Service-Filialen in sogenannte „Selbstbedienungsstandorte“ umgewandelt – sie wurden quasi geschlossen. In der ersten Welle sind unter anderem Damgarten, Dierhagen, Richtenberg und Heringsdorf betroffen. Ab 1. Januar 2021 wird in Stralsund und auf Rügen ausgedünnt. Während in der Hansestadt die Filiale im Stadtteil Knieper Nord abgewickelt werden soll, wird es auf der Insel Sagard

treffen. „Persönliche Beratung zu Finanzgeschäften ist dort nicht mehr möglich“, kritisiert Löttge. „Hierfür müssen die Kunden dann weite Wege in Kauf nehmen.“ Die prekäre Lage sprach er über seinen Antrag im letzten Kreistag an. Sein Anliegen: Landrat Stefan Kerth (SPD) per Beschluss dazu zu bringen, dass der Abzug von Personal vom Land gebremst wird. Löttge sieht hier den Versorgungsauftrag gefährdet.

Dieser Annahme widerspricht Sparkassen-Chef Wolff. Laut einer Erhebung hätten die Sparkassenkunden selbst auf den Vorort-Service verzichtet. „Wir werden nicht weniger, wir werden anderen Service haben“, sagt Wolff und lenkt den Blick auf das Nutzungsverhalten der insgesamt rund 282 000 Sparkassenkunden. Diese seien zunehmend digital unterwegs. 48 Prozent der Privatgirokonten seien bereits für Online-Banking freigeschaltet, bei den Geschäftsgirokonten sind es 71 Prozent. „Auch die Älteren sind zunehmend digital unterwegs“, sagt Wolff.

55 Prozent der über 40-Jährigen seien bereits im Online-Banking firm. Als Vergleich für den Trend im ländlichen Raum wird die Entwicklung der Filiale Sagard zitiert. Hätten 2015 noch 17 Personen pro Stunde den Kassenposten besucht, so waren es 2019 nur noch drei. „Mit ihrem Verhalten geben die Kunden selbst ein klares Statement ab“, sagt Wolff.

Corona hat die Situation noch verschärft. „Die Krise wirkt sich wie ein Katalysator auf die Nachfrage von digitalen Services aus“, sagt Wolff. Allein die 2017 ins Leben gerufene S-Media-Filiale hätte bis zu 50 Prozent mehr Anrufe registriert. Das Personal in dieser „hauseigenen Internetfiliale mit Callcenter“ soll sogar aufgestockt werden, denn diesem Format gehöre in Vorpommern derzeit die Zukunft. „Darüber erreichen wir viel mehr Service. Denn diese Filiale hat das Doppelte



Wenn die Sparkasse auf dem Land nicht mehr präsent ist, kann ich auch zu einer günstigen Online-Bank gehen.

Mathias Löttge

Kreisfraktionschef der BVR/FW

an Öffnungszeiten wie eine normale.“ Vor drei Jahren war man mit sechs Mitarbeitern und 400 Anrufen pro Tag gestartet. Heute arbeiten dort 14 Telefonisten, die rund 1000 Anrufe pro Tag abarbeiten. „Die Tendenz ist steigend“, sagt Wolff. „Bis zu 30 sollen es werden.“ Von den neuen Jobs werden die Hansestädte profitieren. Denn diese neuen Mitarbeiter sollen in Greifswald und Stralsund konzentriert werden. „Wir haben die Erfahrung gemacht, dass auch unsere älteren Kunden nicht mehr in den Laden kommen“, sagt Wolff. „Aber sie rufen an. Und alle Dokumente bekommen sie dann zugeschickt. Das Porto nehmen wir gern auf unsere Kappe.“

Das direkte Beratungssystem ist trotzdem noch nicht am Ende. „Altersvorsorge, Baufinanzierung oder auch Risikoabsicherung wird weiter in den Filialen abgewickelt“, sagt Wolff. „Da werden wir weiter in unsere Standorte investieren. Den-

noch müssen wir Sparkasse anders denken“, denn auch die Sparkasse Vorpommern müsse mit der Zeit gehen – um wieder mehr junge Kunden zu gewinnen. Dafür sei man auch an knapp 80 Standorten in ganz Mecklenburg-Vorpommern immer noch präsent.

Skeptisch der Entwicklung gegenüber ist Kriminalbeamter Marco Schröder (FDP). Er glaubt nicht, dass die ältere Kundengeneration im Online-Banking schon so firm ist. „Meine Eltern nutzen Online-Banking, weil ich das mache.“ Er spricht aber auch ein weiteres Thema an. „Wir haben bei uns in der Region viele Einzeltricks und viel Online-Betrug. So etwas verunsichert die Menschen. Ansprechpartner in der Fläche halte ich da für sehr wichtig“, sagt er.

Diese Bedenken teilt der Ausschussvorsitzende Maximilian Schwarz offenbar nicht. „Die Sparkasse Vorpommern erfüllt ihren öffentlichen Auftrag vollumfänglich“, sagt der Christdemokrat. „Darüber hinaus werden neue Kanäle der Kommunikation für die Kunden im Bereich Telefon- und digitalem Service in der gesamten Breite ausgebaut. Somit haben Kunden noch mehr Möglichkeiten als vorher ihre Sparkasse zu erreichen.“ Löttges Antrag gilt damit als abgearbeitet. Das Ergebnis soll dem Kreistag lediglich mitgeteilt werden.

Aufgeben will Löttge dennoch nicht. „Die Sparkasse kann den Service nicht weiter zurückfahren. Als Betreiber eines Modeladens erlebe ich die harte Realität jeden Tag und fahre 75-jährige Kunden sogar zum Geldautomaten. Auch dann kommt es vor, dass diese mit dem Geldabheben überfordert sind.“ Wenn sich die Sparkasse aus der Fläche zurückzieht, dann brauche ich sie als Unternehmer nicht mehr. Dann kann ich auch zu einer günstigen Online-Bank gehen.“ Denn dass man zu seiner Sparkasse stehe, hänge mit der Vorort-Präsenz zusammen.