

Kundenbedürfnisse ändern sich – Sparkassen entwickeln Filialnetz weiter

- Die Erwartungen an die Qualität der Beratung sind gestiegen. Deshalb bauen Sparkassen ihre Filialen so um, dass sie diesen veränderten Wünschen gerecht werden können.
- Neue digitale Gewohnheiten verändern die Ansprüche der Kunden. Das Angebot der Sparkassen wird deshalb vielfältiger und mobiler, bleibt aber persönlich.
- Der Rückzug wirtschaftlichen Lebens aus strukturschwachen Räumen wirkt sich auch auf Sparkassen aus – hier muss eine grundsätzliche Trendumkehr erreicht werden.

Persönliche Beratung bleibt ein Wesensmerkmal der Sparkassen

Die Kunden erwarten gute Serviceleistungen und gute Beratung von ihrer Sparkasse. Wo und wie die Kunden uns suchen, hat sich aber insgesamt verändert. Darauf stellen sich die Sparkassen ein – mit neuen Lösungen für unterschiedliche Wünsche.

Deshalb gibt es heute Filialen in Einkaufszentren, die es früher so nicht gab. Es gibt Bargeld-Bring-Dienste für Menschen, die weniger mobil sind. Und für digitalaffine Kunden gibt es den Kontakt zum Berater über die App.

Für qualitativ hochwertige Beratung bleibt die Filiale unverzichtbar

Einmal im Jahr zur Filiale, 350 Mal Kontakt übers Internet – so entscheiden sich die Kunden heute. Umso wichtiger ist den Kunden bei ihrem Filialbesuch, gut und umfassend beraten zu werden. Dieses Ergebnis ist weitgehend unabhängig davon, wie alt die Kunden sind oder wo sie leben. Und es gilt auch für mittelständische Betriebe und Gewerbekunden – gerade sie benötigen komplexere Finanzdienstleistungen, möglichst aus einer Hand.

Die Sparkassen bauen ihre Filialen so um, dass sie diesen gestiegenen Erwartungen gerecht werden. In diesem Zuge werden auch Filialen zusammengefasst. Denn für hochwertige Beratungen benötigen die Sparkassen Mitarbeiter mit unterschiedlichsten Fachkenntnissen an einem Ort. Das ist gerade in Kleinstfilialen nicht leistbar und in stark unterausgelasteten Geschäftsstellen auf Dauer auch nicht wirtschaftlich.

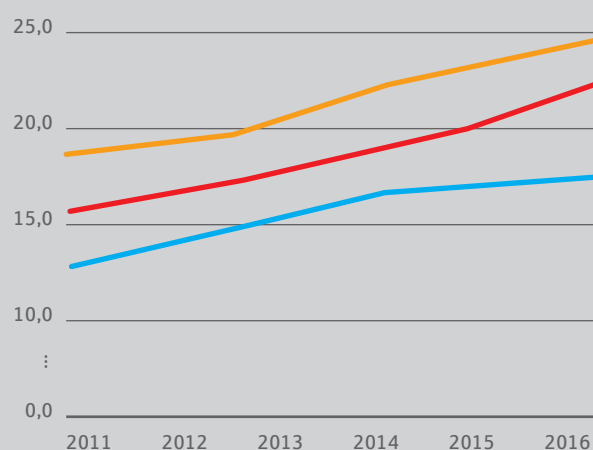
Die Sparkassen hatten schon immer das dichteste Filialnetz in Deutschland: 2017 waren es rund 13.300 Geschäftsstellen. Knapp 10.000 davon waren mit Mitarbeitern besetzte Filialen, dazu eine steigende Zahl von SB-Standorten.

Kunden wählen den Komfort digitaler Zugangswege

In Deutschland ist rund jede dritte Filiale eines Finanzdienstleisters eine Sparkassengeschäftsstelle. Sparkassen müssen dort sein, wo die Kunden sie brauchen. Doch nur drei Prozent der Sparkassenkunden wären heute noch damit zufrieden, wenn sie Finanzdienstleistungen ausschließlich in einer Geschäftsstelle erhielten. Die meisten Kunden wollen Zeit und Wege sparen und nutzen dafür die vielfältigen, rund um die Uhr bereitstehenden digitalen Angebote ihrer Sparkasse.

Bankgeschäfte von zu Hause erledigen ist ein zunehmender Trend

Entwicklung in Mio. Stück „Online-Girokonten“



Quelle: Bundesbank 2017

Finanzgruppe Deutscher Sparkassen- und Giroverband

Die Online-Präsenz der Sparkassen ist deshalb inzwischen zu einer umfassenden „Internet-Filiale“ ausgebaut. Im Jahr 2017 verzeichneten die Sparkassen dort knapp zwei Milliarden Kontostands- und Umsatzabfragen sowie rund 393 Millionen Einzel-Überweisungen. Lediglich 4,5 Millionen Online-Aufrufe betrafen komplexere Finanzdienstleistungen. Mit sechs Millionen aktiven Nutzern ist zudem die Sparkassen-App die meistgenutzte Finanz-App in Deutschland.

Weniger, aber leistungsfähigere Einheiten

Wenn Kunden heute die Filiale besuchen, geht es immer seltener um einfache Transaktionen, sondern um persönliche Beratung zu komplexeren Fragen. Typische Anlässe für einen Filialbesuch sind etwa eine Immobilienfinanzierung, eine Beratung zu Wertpapieren oder die Planung der Altersvorsorge.

Dazu müssen Filialen durchgehend personell besetzt sein und unterschiedliche Fachkenntnisse unter einem Dach vereinen. Deshalb gibt es einen langfristigen Trend hin zu größeren und leistungsfähigeren Filialen und Betriebseinheiten der Sparkassen.

Trotzdem bleibt die Filialstruktur der Sparkassen kunden- und kleinteilig. Geschäftsstellen mit bis zu fünf Mitarbeitern machen den Großteil aller Sparkassen-Filialen aus – gerade in ländlichen Regionen und im städtischen Umland. Nur in Metropolen sind die Geschäftsstellen tendenziell schon heute etwas größer, um mehr Menschen gleichzeitig bedienen zu können.

Faire Verteilung in Stadt und Land

Die Anpassung der Sparkassen-Filialnetze folgt gesamtgesellschaftlichen Trends und ist deshalb unabhängig davon, wo ein Institut sein Geschäftsgebiet hat. Im ländlichen Raum sind diese Veränderungen nicht stärker ausgeprägt als anderswo – sie fallen aber stärker auf, wenn zuvor schon ein deutlicher Rückbau der öffentlichen Infrastruktur und des Einzelhandels erfolgt ist und „dann auch noch die Sparkasse geht“.

Der Anteil mitarbeiterbesetzter Filialen auf dem Land ist im Vergleich zum städtischen Umland und zu den Metropolen in der letzten Dekade stabil geblieben. 2017 lagen rund 27 Prozent der mitarbeiterbesetzten Sparkassenfilialen in den ländlichen Gebieten Deutschlands – so wie früher auch.

Deutschland braucht mehr Einsatz für gleichwertige Lebensverhältnisse

Sparkassen haben ein existenzielles Interesse daran, dass überall in Deutschland etwa gleichwertige Lebens- und Arbeitsbedingungen bestehen.

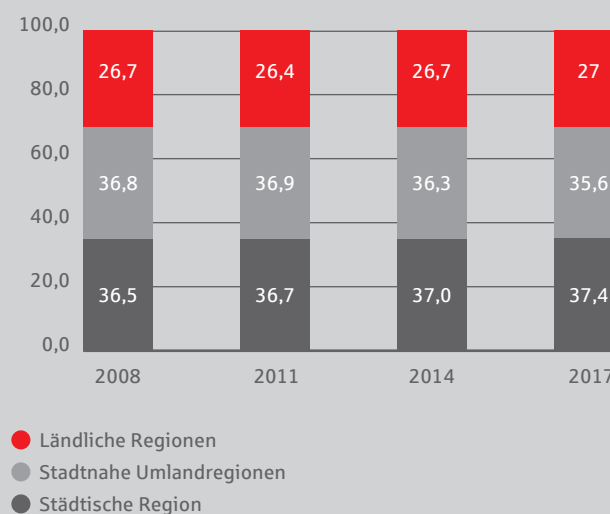
Doch es gibt inzwischen eine deutliche Wanderungsbewegung in die Ballungsräume, zulasten des ländlichen Raums, vieler mittlerer Städte und strukturschwacher Räume.

In manchen Gebieten Deutschlands wird die Bevölkerungszahl bis zum Jahr 2030 um mehr als ein Viertel schrumpfen – während in Boomstädten Mieten und Immobilienpreise steigen. Für die benachteiligten Räume bedeutet diese Wanderungsbewegung immer weniger wirtschaftliches Leben, weil sich dann auch Einzelhandel, Schulen, Ärzte und andere Nahversorger zurückziehen.

Die Sparkassen sind in allen Regionen Deutschlands präsent. Sie wollen intakte Städte und Regionen. Sie erleben jedoch, wie Bäcker und Apotheken abwandern, der Metzger und der Supermarkt schließen. Und wo wirtschaftliches und gesellschaftliches Leben – ob im Dorf oder dem Stadtquartier – zum Erliegen kommt, ist es auch schwer, eine Sparkassenfiliale aufrechtzuerhalten.

Es ist deshalb notwendig, die Gleichwertigkeit der Lebensverhältnisse in Deutschland zu einem politischen Schwerpunkt zu machen. Dazu gehören die Stärkung und Wiederbelebung der strukturschwachen Regionen, der Ausbau attraktiver Verkehrsverbindungen, eine angemessene ärztliche Versorgung, Einkaufsmöglichkeiten, der Ausbau schneller Internetverbindungen und ein Mindestmaß an öffentlicher Infrastruktur. Und dazu gehört natürlich auch die Sparkasse.

Mitarbeiterbesetzte Geschäftsstellen nach Regionstyp*
Anteile in %



* Basis: siedlungsstruktureller Raumtyp des Bundesinstituts für Bau-, Stadt- und Raumforschung (Bundesamt für Bauwesen und Raumordnung)