



Kassel, den 7. März 2024  
Frau Fries ☎ 2902

**Vorlage Nr. 101.19.983**

Ausschuss für Finanzen, Wirtschaft und Grundsatzfragen am 17. Januar 2024  
Anfrage DIE LINKE vom 29. November 2023  
Schließung und Umwandlung von Sparkassenstandorten im Kasseler Stadtgebiet

Zu den Fragestellungen der Fraktion an den Magistrat hat die Kasseler Sparkasse wie folgt Stellung genommen:

„Mit den Anpassungen in der Struktur unseres Privatkundengeschäftes reagieren wir auf die veränderten Rahmenbedingungen und stellen uns dadurch den aktuellen Herausforderungen unserer Zeit.

So schreitet die Nutzung digitaler Kanäle und Angebote seit vielen Jahren stetig voran. Dies hat andererseits aber zur Folge, dass die Frequentierung unserer Standorte sich rückläufig entwickelt. Heißt, immer mehr Finanzgeschäfte werden von unseren Kundinnen und Kunden online erledigt.

Die gleiche Entwicklung erkennen wir auch bei der Nutzung unserer SB-Technik. Allein seit 2017 ist die Frequenz bei unseren Geldausgabeautomaten um rund 25% und bei unseren Kontoauszugsdruckern um rund 40% zurückgegangen.

Dieses seit Jahren sich verändernde Kundenverhalten trifft nunmehr auf einen zunehmenden Fachkräftemangel. Deshalb konnten wir bereits in der jüngeren Vergangenheit einzelne Beratungszentren nicht immer öffnen bzw. nur einen eingeschränkten Service anbieten. Um genau dieses möglichst in der Zukunft zu verhindern, haben wir mit der vorgenannten Neuausrichtung unserer Privatkundengeschäftes unsere Beratungskapazitäten gebündelt. So können wir weiterhin kompetent und verlässlich an der Seite unserer Kundinnen und Kunden stehen.

Diese grundsätzlichen Anmerkungen vorausgeschickt, beantworten wir Ihnen gern die nachfolgenden Fragen:

**Frage 1: Welche Kriterien wurden zur Auswahl der Schließung und Umwandlung der Standorte von Sparkassenfilialen angelegt?**

Bei unserer Entscheidung haben wir in erster Linie auf die Zahl der Einwohner in den Stadtteilen und Gemeinden sowie unsere Marktanteile geachtet, aber auch auf die Entfernung zum nächsten (SB-) Standort und die vorhandenen Pendlerbewegungen. Neben den vorgenannten Kriterien spielte die Nutzungsquote unseres SB-Angebotes auch eine Rolle. Da, wo es aus unserer Sicht erforderlich war, haben wir noch weitere, vertiefende Kriterien für unsere Analyse berücksichtigt.

**Frage 2 und 3: Wie viele Beratungs- Servicegespräche fanden in den betroffenen Sparkassen durchschnittlich pro Monat statt?**

Die Inhalte von Beratungs- und Servicegesprächen sind sehr unterschiedlich bzw. vielfältig und können nicht auf einen Gesprächstyp bzw. eine Gesprächsdauer reduziert werden. Darüber hinaus finden Beratungsgespräche auf verschiedenen Wegen statt (im Beratungscenter, beim Kunden, telefonisch oder digital über den Video-Chat). Der Schwerpunkt im Service liegt derzeit in der Beantwortung von Fragen zur Nutzung der digitalen Angebote (u. a. zum Online-Banking bzw. zur App-Nutzung). Darauf haben wir bereits reagiert und unser bestehendes, breites Service-Angebot in der Internet-Filiale weiter ausgebaut, welches wir auch in verschiedenen Sprachen zur Verfügung stellen. Sowohl eine Kundenberatung als auch ein Servicegespräch sind keine standardisierten Prozesse, die exakt auswertbar sind.

Zur Unterstützung unserer Kundinnen und Kunden haben wir zusätzlich ein umfassendes Schulungsprogramm – insbesondere für Seniorinnen und Senioren – zum Thema Online-Banking zusammengestellt. Die Schulungen, die sehr umfangreich nachgefragt werden, finden bislang in unseren Beratungscentern statt. Dabei werden die Grundzüge des Online-Bankings erläutert und die Nutzung erklärt. Zusätzlich besteht ausreichend Zeit für individuelle Fragen. Die Schulungen werden durch Vorträge ergänzt, in denen über mögliche Gefahren des Internets und gängige Betrugsmaschinen sensibilisiert wird.

**Frage 4: Welche Beratungs- und Servicemöglichkeiten für zu Hause gibt es und wie wird darüber informiert?**

Auf Wunsch beraten wir unsere Kundinnen und Kunden nach vorheriger Terminvereinbarung gern auch zu Hause. Darüber hinaus bieten wir Freiumschläge für die Übersendung von Überweisungen und einen kostenfreien Bargeldlieferdienst an. Zusätzlich haben wir das Angebot unseres Medialen Kundenservicecenters erweitert. Dort können Finanzangelegenheiten montags bis freitags von 8 bis 18 Uhr bequem per Telefon erledigt werden.

Alle betroffenen Kundinnen und Kunden wurden im November per Anschreiben über die anstehenden Veränderungen in Kenntnis gesetzt. In dem Brief wurde auch über unsere Alternativangebote informiert. Ferner wurden Flyer in den jeweiligen Beratungscentern ausgelegt bzw. ausgehändigt.

**Frage 5: Wie wird in den Stadtteilen mit hoher Mehrsprachigkeit und hohem Anteil von älteren Menschen und einem daraus resultierenden erhöhten Bedarf an persönlicher Beratung eine gute Abdeckung sichergestellt (Rothenditmold, Nordstadt)?**

Die Entfernung der beiden Standorte in der Nordstadt beträgt ca. 1 km. Die Erreichbarkeit ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln innerhalb von 6 Minuten gewährleistet. Mit der Zusammenlegung der beiden Standorte im Stadtteil Nord-Holland verbleiben wir weiterhin mit einem Standort – und damit vergleichbar zu anderen Stadtteilen – präsent.

Der Standort Kassel-Mitte ist ebenfalls nur ca. 2 km von dem Standort Rothenditmold entfernt und mit öffentlichen Verkehrsmitteln in ca. 13 Minuten erreichbar.

In den verbleibenden Standorten (Nordend und Kassel-Mitte) ist das eingesetzte Personal für besonderen Beratungsbedarf gut vorbereitet. Den Kundinnen und Kunden, die mit der deutschen Sprache nicht so vertraut sind, bieten wir auch – wie bereits erwähnt – mehrsprachige Hilfen in unserer Internet-Filiale an.



**Frage 6: Welche stationären und mobilen Beratungs- und Serviceangebote vor Ort soll es zukünftig geben?**

Unser Beratungs- und Serviceangebot in der Stadt Kassel haben wir an den verbleibenden Standorten nicht verändert. Auf unser erweitertes (mobiles) Angebot sind wir bereits an anderer Stelle in diesem Schreiben eingegangen.

**Frage 7: Wie viel hat der Bau des neuen Standorts in der Kölnischen Straße gekostet?**

Mit dem Neubau in der Kölnischen Straße legen wir bisherige (Markfolge-) Standorte zusammen. Dadurch reduzieren wir ca. 40 Prozent unserer genutzten Fläche. Dies bedeutet deutlich weniger Bewirtschaftungskosten. Auch unterstützt uns unser Neubau beim Ziel, bis 2035 CO<sub>2</sub>-neutral zu werden. So wurde das Gebäude bereits jetzt von der Deutschen Gesellschaft für nachhaltiges Bauen (DGNB) mit dem Gold-Standard vorzertifiziert.

Die Termin- und Kostenplanung liegt in dem vom Verwaltungsrat im Jahr 2018 genehmigten Rahmen (reine Baukosten rund 50 Mio. Euro) und wir werden diese nach aktueller Prognose einhalten. Die endgültigen Abrechnungssummen werden im Jahr 2025 vorliegen.

Der Vollständigkeit halber sei an dieser Stelle erwähnt, dass wir seit 2018 weitere rund 30 Mio. Euro auch in die Modernisierung von Beratungszentren in der Stadt und im Landkreis investieren.

**Frage 8: Welche Planungen gibt es für die Räumlichkeiten der zur Schließung beabsichtigten Standorte?**

Auch uns ist an einer zügigen Nachnutzung dieser Standorte gelegen. Wir streben an, die Nachnutzung bis Ende des Jahres 2024 geregelt zu haben und stehen hierzu in ersten Kontakten mit Interessenten.“