

Sparkasse Lemgo
z.Hd. Herrn Bernd Dabrock
Mittelstraße 73 - 79

32657 Lemgo

14. November 2020

Bitte um Stellungnahme zu den Filialschließungen in Oerlinghausen (Helpup | Lipperreihe)

Sehr geehrter Herr Dabrock
Sehr geehrter Herr Drücker,
Sehr geehrter Herr Brummermann,

in Ihren Positionen als Vorsitzender und als Mitglieder des Vorstandes der Sparkasse Lemgo, bitten wir Sie um eine Stellungnahme zu unseren Anmerkungen und Fragen bezüglich der Filialschließungen in Oerlinghausen.

Bereits im März 2016 wurde die Filiale in der Südstadt geschlossen, ohne dort einen SB-Bereich zu installieren. Als Begründung wurde damals darauf hingewiesen, dass es sowohl am zentralen Standort in der Kernstadt als auch in Helpup und Lipperreihe weitere Filialen gibt, so dass „die Wege nicht allzu weit“ seien.

Nun schließt die Sparkasse Lemgo die Standorte in Lipperreihe und Helpup und verweist erneut auf den Standort in der Kernstadt, an dem die Beratungsleistungen gebündelt werden sollen. Helpup und Lipperreihe werden somit zum 01.01.2021 zu Selbstbedienungsstandorten, die Südstadt bleibt auch weiterhin gänzlich ohne ein Angebot zurück.

Die Begründung liegt in der Frequentierung der Filialen und einer Anpassung der Kostenstruktur. Wir verstehen diesen Ansatz, die Finanzwelt ist im Umbruch und erfährt tiefgreifende Veränderungen. In Zeiten fortwährender Negativzinsen müssen neue Einnahmequellen gesucht, Kosten reduziert und Effizienz gesteigert werden. Auch die Ansprüche und Gewohnheiten der Kunden ändern sich. Auf alle diese Themen müssen sich alle Banken einstellen, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Die Frage ist nur was müssen Sie tun um Ihre Kunden und deren Vertrauen zu erhalten?

Für die Verbraucher ist entscheidend, dass sie einen guten Service bekommen. Je austauschbarer die Produktqualität, desto wichtiger werden kompetente Beratungsgespräche, einfache Terminvereinbarung und kreative Extraservices. Unseres Erachtens nach muss hier zwischen zwei Arten von Bankgeschäften unterschieden werden. Geht es um einfache Transaktionen sind nutzerfreundliche Online-Banking-Plattformen und SB-Terminals sicher ausreichend. Anders sieht es aus, wenn größere Geldsummen im Spiel sind, langfristige Anlagen, Kredite oder komplexe Finanzprodukte.

Hier ist den Kunden nach wie vor die persönliche Beziehung zu ihrem Bankberater und die persönliche Beratung wichtig. Die Devise sollte sein: „So digital wie nötig, so menschlich wie möglich!“.

Wir bitten daher um die Beantwortung der folgenden Fragen, stehen aber auch gerne für ein persönliches Gespräch bereit.

Da die beabsichtigten Filialschließungen in Helpup und Lipperreihe mit dem stetigen Rückgang von Kundenbesuchen begründet werden, würden wir Sie darum bitten, die Entwicklung der letzten Jahre einmal in messbaren Zahlen offenzulegen. Des Weiteren wäre es wichtig zu erfahren, welche Mindestanforderung in Sachen der Kundefrequentierung für den jeweiligen Standort nötig sind, um die Filialen wirtschaftlich betreiben zu können.

Inwiefern besteht die Möglichkeit – auf diesen Zahlen basierend – einen Kompromissvorschlag für ein alternatives Öffnungszeitenmodell an beiden Standorten zu entwickeln?

Die Reduzierung der Sprechzeiten würde zu einer Bündelung und höheren Frequentierung zu den verfügbaren Zeiten führen. Wäre es daher nicht möglich an beiden Standorten ein Beratungsangebot an wechselnden Tagen vorzuhalten?

Dieses Angebot müsste noch nicht einmal ganztägig (auch wenn dies wünschenswert wäre) sein, sondern könnte zur Kostenreduzierung auch beispielhaft wie folgt ausgestaltet werden:

Montag nachmittags	Besetzung der Filiale in Helpup
Dienstag vormittags	Besetzung der Filiale in Lipperreihe
Mittwoch vormittags	Besetzung der Filiale in Helpup
Donnerstag nachmittags	Besetzung der Filiale In Lipperreihe
Freitag	keine Besetzung der Filialen

Die Verringerung von Sprechzeiten wäre immer noch besser als die komplette Schließung der Filialen. Da mit einer Sprechzeitenverringerung und dem reduzierten Einsatz von Personal unweigerlich auch räumliche Einsparungen einhergehen, sind zudem weitere Synergien möglich. Sollte die Immobilie von Ihnen – der Sparkasse Lemgo – gemietet werden, würden sich die Mietkosten aufgrund der verringerten Fläche reduzieren.

Sollte die Immobilie in ihrem Besitz sein, bietet sich damit eine ganz andere Möglichkeit. Es wäre in diesem Falle zu prüfen, ob die freiwerdende Fläche vermietet werden kann.

Am Beispiel vom Standort Lipperreihe würde uns sogar ein ganz konkretes Beispiel vorschweben. Hier wird bereits seit ein paar Jahren die gesetzlich geforderte Grundversorgung der Deutschen Post AG nicht erfüllt. Die Post hat diesbezüglich schon einige Optionen innerhalb des Stadtteils geprüft. Diese waren aber flächenmäßig nicht ausreichend. Eine Kombination von Finanzversorgung (Sparkasse Lemgo) und Postversorgung (Deutsche Post) stellt sicherlich eine gelungene Kooperation dar. In Helpup wäre eine ähnliche oder anderweitige Kooperation zu prüfen.

Da der Einsatz von Selbstbedienungsautomaten für die Stadtteile Helpup und Lipperreihe, seitens der Sparkasse Lemgo, als selbstverständlich erachtet wird, sollte diese Selbstverständlichkeit auch für die Südstadt von Oerlinghausen gelten. Die Südstadt verfügt über die größte Dichte im Bereich des Lebensmitteleinzelhandels, den Tankstellen und anderen Versorgern in Oerlinghausen. Jedoch bietet sich hier in keiner Weise die Möglichkeit einer Bargeldabhebung. In diesem Bereich ist eine Nachbesserung unbedingt notwendig.

Wir möchten Sie an den Slogan Ihrer Leistungsbilanz von 2019 erinnern, bei dem Sie eindeutig das Wesentliche im Blick hatten: die Menschen, die Wirtschaft und die Region.

Das ihr 175-jähriges Jubiläum am 01.11.2020 jedoch mit einem Rückzug aus der Region einhergeht, halten wir für höchst bedauerlich. Mit einem Abzug der Filialen in den beiden Stadteilen, gleicht

das Profil der Sparkasse Lemgo dem einer Direktbank – jedoch mit dem Unterschied, dass letztere mit Live-Chat und Telefonhotline eine deutlich bessere Erreichbarkeit aufweist.

Die Corona-Pandemie wird die Frequentierung in 2020 stark beeinflusst haben, daher darf dieses Jahr auch nicht als Maßstab herangezogen werden.

Ganz im Gegenteil – es sollte uns wichtig sein, die persönliche Betreuung vor Ort aufrecht zu erhalten, statt Menschen an einem Standort (Kernstadt) zu bündeln.



(v.l.n.r.) Bernd Brummerrmann, Bernd Dabrock, Klaus Drücker

Die Sparkasse Lemgo ist ein verlässlicher Partner und **Begleiter der Menschen und Unternehmen vor Ort**. Im Mittelpunkt der täglichen Arbeit steht neben der kreditwirtschaftlichen Versorgung aller Gruppen der Bevölkerung eine bedarfsgerechte und kompetente Beratung in allen Finanzangelegenheiten. Als öffentlich-rechtliches Kreditinstitut ist die Sparkasse **dem Gemeinwohl** sowie der Wirtschaftsförderung in der Region verpflichtet. Als erster Ansprechpartner in Finanzfragen bietet die Sparkasse Lemgo gute Leistungen, guten Service und gute Produkte!

Die Chancen der zunehmenden Digitalisierung nutzt die Sparkasse Lemgo, indem das Leistungsangebot für unsere Kunden mit digitalen Innovationen kontinuierlich erweitert wird. Die digitalen Lösungen erfüllen dabei höchste Sicherheitsstandards. Nach wie vor bleibt die Sparkasse Lemgo aber auch der persönliche **Ansprechpartner vor Ort!** Die Kunden entscheiden, wie sie mit uns in Kontakt treten.

Leistungsbilanz 2019

175 Jahre erfolgreich.

Seit 1845 hat die Sparkasse Lemgo das Wesentliche im Blick: die Menschen, die Wirtschaft und die Region.

Die Distanz zur Filiale in der Kernstadt beträgt knapp 6 km. Dies entspricht einen Fußweg von über 70 Minuten je Strecke. Viele ältere Mitbürger könnten den Sparkassenbesuch daher nur mit einer Busfahrt realisieren, die aber ebenfalls mit Kosten und einer Fahrzeit von über 20 Minuten je Fahrt verbunden ist.

Das Änderungen und Kurswechsel mal nötig sind und Anpassungen an neue Gegebenheiten manchmal unabwendbar sind, können wir absolut nachvollziehen.

Letztendlich möchten die Kunden aber verstehen können, warum 2019 ein Jahr mit einem zufriedenstellenden Ergebnis war, dann aber ohne Vorwarnung das Jahr 2020 mit gleich zwei Filialschließungen endet.

Wie man an Ihrem eigenen Einführungstext zur Leistungsbilanz (siehe links) sehen kann, war Ihnen neben dem Gemeinwohl und der Begleitung der Menschen, auch immer die persönliche Ansprache vor Ort wichtig.

Es steht außer Frage, dass etwas passieren muss. Doch es sollte geklärt sein, ob diese Entscheidung wirklich alternativlos ist.

Wir würden uns freuen, wenn Sie uns zeitnah eine Rückmeldung bezüglich unserer Fragen und Anmerkungen, sowie zu unseren Vorschlägen geben könnten. Wie bereits erwähnt stehen wir auch gerne für ein persönliches Gespräch bereit.

Mit freundlichen Grüßen,

Dennis Thon

Jens Dressler

Daniel Bartke