



Ortsamt Blumenthal  
Herrn Peter Nowack  
Landrat-Christians-Straße 99a  
28779 Bremen

Robert Herdzina  
Marktbereich Blumenthal  
Telefon 0421 179-6263  
Telefax 0421 179-6230  
robert.herdzina@sparkasse-bremen.de

29. November 2017

## Sparkasse Bremen - Die Bank unserer Stadt

Sehr geehrter Herr Nowack,

vielen Dank, dass Sie nicht gezögert haben, uns Ihre Gedanken mitzuteilen. Gerne antworte ich als zuständiger Marktbereichsleiter.

Seien Sie bitte versichert, dass sich die Sparkasse Bremen die Entscheidung - eine mit Personen besetzte Filiale in eine SB-Filiale zu verwandeln - nicht leicht gemacht hat. Wir können nachvollziehen, dass sich aus Ihrer Sicht das Filialnetz gerade für ältere Menschen nicht positiv entwickelt.

Analysen haben ein klares Bild ergeben: Für unsere Kunden ist die Filiale der zentrale Ankerpunkt ihrer Kundenbeziehung, jedoch nicht mehr der einzige. 70 Prozent der Befragten nutzen mehrere Vertriebswege. Der Kundenbedarf hat sich aufgrund der Digitalisierung deutlich verändert. Es gilt also, die Leistungen der Filialen an den Bedarf unserer Kunden anzupassen. Neben der Verzahnung des digitalen Angebots mit unserer Filialstruktur gehört es auch dazu, unsere Beratungsleistungen dort anzubieten, wo sie auch tatsächlich nachgefragt werden.

Es ist uns bewusst, dass gerade ältere Menschen nicht immer internetaffin sind. Daher unterhalten wir ein großes Netz von SB-Standorten, die in der Regel barrierefrei zugänglich und mit einer einfach zu bedienenden Technik ausgestattet sind.

Für das nächste Jahr planen wir einen Bargeld-Bringdienst-Service, um alle Kunden mit Bargeld zu versorgen, die keine Möglichkeit haben, einen Standort mit Geldausgabe zu erreichen.

Außerdem bieten wir einen umfangreichen Telefonservice (Tel. : 179-0) an, mit dem unsere Kunden nahezu alle finanziellen Dienstleistungen in Anspruch nehmen können.

Die Filiale Bremen-Rönnebeck wird im Zuge der Filialveränderungen als Selbstbedienungsfiliale eingerichtet. Leider ist es uns nicht möglich, aufgrund fehlender Sozialräume und auch unter Sicherheitsaspekten dort durch unsere Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen Hilfestellungen anzubieten.

Seite 2 von 2

Die Sparkasse Bremen AG  
29. November 2017

Selbstverständlich können sich betroffene Kundinnen und Kunden in einer anderen Filiale die Bedienung der Geräte erklären lassen, um dann künftig selbstständig in der nächstgelegenen Selbstbedienungsfiliale die Kenntnisse anzuwenden. Für die Erklärung der Geräte und unserer digitalen Angebote vereinbaren Sie bitte einen Termin, damit wir ausreichend Zeit haben. Dies ist in unseren Filialen in Farge, Blumenthal und Lüssum möglich. Es finden bereits heute Kundenveranstaltungen zu diesen Themen statt, gerne weisen wir diese bei Bedarf aus.

Gestatten Sie mir noch eine weitere Anmerkung: Insbesondere für das Wohl der älteren Menschen in Bremen sind wir regelmäßig als langjähriger Förderer aktiv. In Zusammenarbeit mit der Polizei informieren wir beispielsweise über Betrugsmaschen wie den „Enkeltrick“ oder schulen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Umgang mit demenziell erkrankten Menschen. Unsere Stiftung Bremer Sparer-Dank unterstützt zusammen mit der Bremer Heimstiftung das Projekt „Aktiv mit Demenz“, gleichzeitig sind wir noch Sponsor eines Seniorenbusses und bespenden digitale Weiterbildungsangebote für Ältere. Die notwendigen Erträge für unsere Gemeinwohlorientierung müssen wir uns allerdings in einem schwierigen Marktumfeld immer erst verdienen.

In der Hoffnung, dass Sie unsere Entscheidung nachvollziehen können, verbleibe ich

mit freundlichen Grüßen

  
Robert Herdzina