

SPD Ü 60 18. Oktober 2022

Ersatz für Filialschließungen für ältere Kundinnen und Kunden in Zeiten der Digitalisierung

Vorschläge zur Erweiterung des Lösungsraums

Ich möchte zuerst zwei positive Anmerkungen im Sinne der Sparkasse machen.

Als ehemaliger Professor für Betriebswirtschaftslehre verstehe ich die Herausforderungen eines Vorstands eines Unternehmens in Zeiten der Digitalisierung in Bezug auf die ältere Kundschaft sehr gut und weiß, dass es keine einfache Lösung gibt. Auch wenn ich mich unbeliebt mache, muss ich feststellen: Es gibt in der Marktwirtschaft kein Recht auf analoges Leben zulasten von Unternehmen wie der Sparkasse. Wenn Dienstleistungen zur Daseinsvorsorge gezählt werden, muss der Staat diese gewährleisten und wenn er die Leistungen nicht selbst erbringt ggf. subventionieren. Was Daseinsvorsorge in Zeiten der Digitalisierung bedeutet, habe ich in einem gerade erschienen Buch ausgeführt. Die Forderung, alle Filialen offen zu halten führt nicht weiter. Als vor eineinhalb Jahren von der BAGSO und dem BMFSJ der *DigitalPakt Alter* gegründet wurde und es um eine gemeinsame Erklärung ging, konnte ich die vorgeschlagene Forderung nach Aufrechterhaltung analoger Angebote abwandeln in die Forderung, *dass analoge Angebote im Rahmen der Daseinsvorsorge so lange aufrechterhalten werden sollten, bis ein entsprechender bedarfsgerechter Support für die digitalen Angebote geschaffen worden ist*. Da sehe ich einige Bemühungen der Sparkasse Bremen, aber auch, dass noch viel Luft nach oben ist.

Anmerkung 2: Ich habe selbst zwei Online-Konten, seit BTX eines bei der Postbank und eines bei der Sparkasse Bremen. Beide sind in den vergangenen Jahren in der *Bedienung immer einfacher* geworden, das Online Banking der Postbank mit dem BestSign Verfahren mit dem Fingerabdruck statt der TAN und bei der Sparkasse mit der Push-TAN – bei mir Banking auf dem PC und Freigabe mit dem Smartphone. Aus fachlicher Sicht kann ich sagen, *das Push-TAN Verfahren ist von der Usability / Benutzungsfreundlichkeit gleich gut, von der Zuverlässigkeit sogar eindeutig besser*. Beim BestSign-Verfahren gibt es im Durchschnitt bei einer von fünf Sitzungen eine Fehlermeldung, nach der man das Passwort erneut eingeben muss, die Anwendung neu starten muss .o.ä.

Technisch ist beim Online-Banking der Sparkasse m.E. alles bestens. Aber

ABER 1: Ich gehöre mit meine 76 Jahren zu der Hälfte meiner Altersgruppe, die zumindest gelegentlich das Internet nutzen. Aber jede(r) Zweite in meinem Alter tut das nicht. Im vergangenen Jahr konnte ich im Rahmen des Netzwerk

Digitalambulanzen eine große Umfrage zur Internetnutzung in Bremen leiten, an der 11.000 ältere Menschen ab 60 bis über 90 Jahre teilgenommen haben.

Danach waren hochgerechnet auf die Bevölkerung *35.000 Bremerinnen und Bremer noch nie im Internet (Offliner)* und von denen, die gelegentlich das Internet nutzen, machen in Bremen und Bremerhaven nur *53 Prozent Online-Banking, in absoluten Zahlen 75.000* ältere Menschen ab 60, ab 80 nur 26 Prozent. Und die Hälfte der Onliner gibt an, immer wieder Unterstützung bei Updates und verschiedenen Problemen zu benötigen. Die meisten wünschen sich Hausbesuche, gefolgt von einer telefonischen Hotline und Sprechstunden.

Wir sollten daher unterscheiden, zwischen den älteren Menschen, die bei einer Filialschließung auf das Online-Banking ausweichen können, aber dabei *Hilfe benötigen*, und denen, die das nicht mehr können und denen man auch *nicht mehr zumuten sollte*, noch etwas völlig Neues zu lernen

Die Optionen für Offliner

Ältere Offliner nutzen auch seltener Geldautomaten. Die Filiale ist für viele ältere Offliner der Ort, an dem sie Bargeld und Kontoauszüge abholen und ihre Überweisungen tätigen. Wenn die gewohnte Filiale schließt, gibt es für die *Bargeldversorgung* die *telefonische Bestellung* und Lieferung per Wertbrief oder den *Bus*, und für *Überweisungen* den Bus oder das Telefonbanking.

Der Online-Ersatz-Bus – Warum nicht in Kooperation mit der Verwaltung?

Im Moment fordern einige den Ersatz durch eine mobile Filiale, den Bus, und die Sparkasse lehnt dies wegen zu hoher Kosten ab. Wenn das stimmt, sollte man nach Wegen der *Kostensenkung bzw. -teilung* suchen

Für eine gute Nahversorgung braucht man vermutlich **vier bis fünf Busse** Das gleiche Problem haben auch die verschiedenen *senatorischen Behörden* mit ihren Online-Diensten. Bis Jahresende sollen nach dem **Online-Zugangsgesetz** mehr als 900 Verwaltungsdienste online zugänglich sein. Über einen Support wird gerade erst nachgedacht. Bei der *Grundsteuererklärung* haben wir ein konkretes Beispiel für den Unterstützungsbedarf. Bei Impfterminen war es ähnlich. ***Warum tun sich Sparkasse und einige Behörden nicht zusammen und kombinieren ihren Support in einem gemeinsamen Bus-Service?***

Noch günstiger ist Telefon-Banking

Bei meinem Postbankkonto habe ich als Alternative zum Online-Banking das Telefon-Banking. Dafür habe ich mich angemeldet und eine separate Telefon-PIN bekommen. Ich gebe meine Kontonummer und die PIN über die Tastatur ein, der **Kontostand wird angesagt** und ich kann für meine Überweisung die Daten über die Tastatur eingeben oder einer Beraterin oder einem Berater ansagen.

In dieser Form *gibt es dies bei der Sparkasse nicht*. Auf den Internet-Seiten findet man eine Telefon-Hotline, die bei Problemen helfen soll. Ich bin überzeugt, computergestütztes **Telefon-Banking**, wie es 2019 noch rund fünf Millionen in Deutschland gemacht haben, ist der beste Ersatz für das Aufsuchen einer Filiale, für ältere Menschen mit Mobilitätseinschränkungen sogar bequemer.

Telefonische Bargeldbestellung

Der Geldautomat ist für die meisten Älteren ohne Hilfe vor Ort keine bedarfsgerechte Alternative. Im HerbsthelferProjekt mit der Senatorin für Finanzen wurde mit der Deutschen Post der Bargeld-Bring-Dienst erprobt. Diesen gibt es noch, aber mit einer **Gebühr von 6,50 Euro** (<https://www.sparkasse-bremen.de/de/home/service/bargeldservice.html>). Die wurde von den beteiligten Sozialverbänden als zu hoch kritisiert und auch kaum nachgefragt wird. Die Sparkasse kann wegen der damit verbundenen Lieferkette (Werttransport) diesen Preis mit **entsprechenden Kosten** begründen. Man könnte argumentieren, dass der Preis nicht kostendeckend sein muss, sondern dass mehr von der Rationalisierungsdividende weitergegeben werden kann.

Ich denke allerdings, dass hier und bei anderen Punkten die Lösung in der **Anpassung der jeweiligen Rahmenbedingungen** liegt:

Viele, die nicht selbst zum Geldautomat gehen (können), haben einen Pflegegrad. Ab Pflegegrad 1 gibt es einen monatlichen **Entlastungsbetrag von 125 Euro**, der frei und ohne Antrag und Nachweis im Einzelfall für die Bezahlung von Dienstleistungen verwendet werden kann, die pflegende Angehörige entlasten. Sie müssen nur von der Sozialbehörde anerkannt und dort in einem Verzeichnis bei der Sozialsenatorin registriert werden. Das sollte die Sparkasse versuchen.

Die zweite Möglichkeit ist, dass **Pflegekräfte zum Geldautomaten** gehen. Das dürfen sie zwar nicht, weil die PIN nicht weitergegeben werden darf, aber sie tun es häufig doch, wenn sie nachdrücklich gebeten werden, können die Zeit dafür auch nicht abrechnen. In meinem Buch plädiere ich für eine Anpassung der Regeln für die Erstattung von sogenannten hauswirtschaftlichen Leistungen im Rahmen der Ambulanten Pflege. Zwischen Pflegediensten und Pflegekassen

werden sogenannte Leistungspakete vereinbart, für die Regelsätze festgelegt werden, auch z.B. für Besorgungen. Die Sparkasse könnte – ggfs. zusammen mit anderen Kreditinstituten und den Verbänden – bei den **Pflegekassen** darauf hinwirken - dass der **Gang zum Geldautomaten wie das Einkaufen in den Leistungskatalog** aufgenommen wird. Sie müsste dazu allerdings eine Lösung für **die Weitergabe der PIN und die Haftungsfrage anbieten**.

Support beim Online-Banking

Von denjenigen, die online sind, macht nur die Hälfte Online-Banking und ebenfalls die Hälfte hat immer wieder einen Support-Bedarf.

Telefonische Hotline

Die erwähnte Hotline der Sparkasse ist verbesserungsbedürftig. Es gibt generell **lange Wartezeiten**, daher werden Rückrufe angeboten. Ich hatte an einem Freitag-Nachmittag eine Frage und mir wurde ein **Rückruf am folgenden Montag** um 10.00 Uhr angeboten. Eine Hotline für Online-Probleme bei einem Online-Dienst 7 x 24 mit Geschäftszeiten wie eine Filiale ist eher selten.

Hausbesuche

Für Hilfe beim Online-Banking bietet die Sparkasse Hausbesuche an. Allerdings zu einer Service-Pauschale von **45 Euro**. Auch hier gibt es eine Lösung für die älteren Menschen mit einem **Pflegegrad**.

Wie viele das in Bremen sind steht hier in diesem Buch (12.000). Auch für sie wäre eine **Anpassung der Leistungskataloge durch Aufnahme von Digitalassistenten sehr hilfreich**. Dasselbe gilt für die Assistenzleistungen für Menschen mit Behinderungen. Wenn die 45 Euro **erstattet** werden können, haben wir eine ganz andere Lage und mit größerer **Nachfrage** werden auch die Kosten für die Sparkasse geringer.

Aber für die betreuten älteren Menschen wäre es einfacher vertrauensvoller, wenn die **Pflegekräfte und Helferinnen und Helfer**, wie die der AVB, im Rahmen der allgemeinen Betreuung auch beim Online-Banking legal und abgesichert helfen könnten. Es gibt nämlich hier dasselbe **Problem mit der PIN** wie beim Geldabholen. Die Nachbarschaftshelferinnen und -helfer der AVB, DLZ und anderer, dürfen für die betreuten Seniorinnen und Senioren wegen der Haftungsprobleme keine Online-Einkäufe oder -Buchungen und Ähnliches tätigen und beim Online-Banking steht dem die Geheimhaltungspflicht in den AGB zusätzlich entgegen.

Bei der Hilfe **zu Hause durch die Sparkasse** selbst scheint der Umgang mit der PIN **kein Problem** zu sein. Herr Fürst kann uns sicher gleich berichten, wie der Umgang mit der PIN erfolgt, wenn Mitarbeitenden der Sparkasse ein Online-Konto einrichten.

Fazit: Den Lösungsraum erweitern durch Veränderung der Rahmenbedingungen und Kooperationen.