

**Von:** Kittler, Julia (BSK-UE 21) <[julia.kittler@berliner-sparkasse.de](mailto:julia.kittler@berliner-sparkasse.de)>

**Gesendet:** Montag, 17. Dezember 2018 12:10

**An:** [post@marioczaja.de](mailto:post@marioczaja.de)

**Betreff:** Schließung der Sparkassen-Filiale am Hultschiner Damm 83 / Schrankfächer

Sehr geehrter Herr Czaja,

für die Weiterleitung des Schreibens des Mahlsdorfer Bürgers, der sich kritisch zur Schließung der Sparkassen-Filiale am Hultschiner Damm 83 äußert, bedanken wir uns herzlich. Die Rückmeldung ist wichtig für uns, da wir so unser Vorgehen bei der Überprüfung und Schließung von Standorten überprüfen und verbessern können.

Der Bürger bemängelt, dass unsere Antwort allgemein und nicht nachvollziehbar formuliert sowie Widerstand zwecklos sei.

Die Entscheidung, den Standort zu schließen, trafen wir – wie bereits in unserem Schreiben vom 8. November 2018 dargelegt – sehr sorgfältig. In den Prozess banden wir frühzeitig Kunden, Kiezvertreter aus Politik, Wirtschaft und Vereinen sowie unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein. Das gemeinsame Gespräch am 25. Mai 2018, indem wir uns ergebnisoffen über verschiedene Standorte in Ihrem Bezirk ausgetauscht haben, war ein wichtiger Teil dieses Entscheidungsprozesses. Darüber hinaus berücksichtigten wir auch die Wirtschaftlichkeit und das Potenzial des Standortes.

Uns ist auch bewusst, dass es – wenngleich die Mehrheit unserer Kundinnen und Kunden sich möglichst viele digitale Angebote wünscht – noch viele gibt, die mit der digitalen Welt hadern und gerne weiterhin vor Ort mit ihrem Berater oder ihrer Beraterin sprechen möchten. Uns ist es wichtig, für alle unsere Kunden da zu sein. Deshalb bieten wir Alternativen: Zum einen Internet-Kurse für Kundinnen und Kunden, die mit dem Online-Banking noch nicht vertraut oder hier unsicher sind; zum anderen werden wir auch weiterhin einmal in der Woche mit unserem roten Schreibtisch vor Ort sein, seit dem 15. November jeden Donnerstag von 12 bis 14 Uhr im Kieztreff „Kiekemal“ vom Unionhilfswerk – also direkt gegenüber der Filiale.

In Bezug auf die Kündigung des Schrankfaches bedauern wir den Unmut des Bürgers. Hier haben wir die vorgeschriebene Frist eingehalten. Die Verträge für Schrankfächer sind keine Finanzdienstleistungsverträge, sondern Mietverträge im klassischen Sinne. Jeder Kunde, der bei unserer Filiale am Hultschiner Damm 83 ein Schrankfach gemietet hat, erhielt eine offizielle Kündigung seitens der Sparkasse im Oktober, mit dem die Kündigungsfrist von einem Monat zum 30. November 2018 eingehalten wurde.

Der Bürger kritisiert darüber hinaus, dass kein neues Schließfach angeboten worden sei, mit der Begründung, dass interne Kriterien nicht erfüllt werden. Dazu möchten wir anmerken, dass die Berliner Sparkasse allen Bürgerinnen und Bürgern Berlins moderne Finanzdienstleistungen zur Verfügung stellt. Das ist ein wesentlicher Bestandteil ihres öffentlichen Auftrags. Allerdings gehören Schrankfächer nicht zu einer solchen Grundversorgung, sondern sind ein besonderer Service, der von unseren Kunden gerne in Anspruch genommen wird: 96 Prozent unserer Schrankfächer sind derzeit vermietet. In der näheren Umgebung der Sparkassen-Filiale am Hultschiner Damm 83 sind die Kapazitäten leider komplett ausgeschöpft. Freie Schrankfächer gibt es nur noch im weiter entfernten Stadtgebiet. Sollte hier seitens des Bürgers Interesse bestehen, melden Sie sich gerne bei uns. Die Entscheidung über die Vermietung eines Schrankfaches trifft die jeweilige Filiale.

Auch der Vorwurf, dass wir dem Kunden bei Abgabe des Schlüssels ein „trügerisches Formular“ vorlegen, ist nicht korrekt. Das verwendete Formular ist kein „trügerisches“, sondern das Formular

der Schrankfachauflösung. Dieses unterzeichnet der Kunde als Quittung für die Rückgabe der Schlüssel. Er bekommt hiervon ein Exemplar zu seiner Entlastung.

Die Kritik des Bürgers nehmen wir sehr ernst und auch zum Anlass, in Zukunft besser und nachvollziehbarer zu kommunizieren. Sollten Sie weitere Rückmeldungen oder Kritik erreichen, sind wir dankbar, wenn Sie uns diese ebenfalls weiterleiten.

Herzliche Grüße

Julia Kittler

Berliner Sparkasse  
Niederlassung der Landesbank Berlin AG  
Unternehmenskommunikation  
BSK-UE 21  
Alexanderplatz 2  
10178 Berlin

Telefon: 030/86965453  
[julia.kittler@berliner-sparkasse.de](mailto:julia.kittler@berliner-sparkasse.de)  
[www.berliner-sparkasse.de](http://www.berliner-sparkasse.de)