

VON LAURIN MEYER  
UND CARLA NEUHAUS

Das erste, das Lisa Enderlein und Visar Ferizi abgeschafft haben, war der Empfangstresen. Schlange stehen, um sich dann an einem Schalter beraten zu lassen? Das passe nicht mehr ins Konzept. Wer künftig die Sparkassen-Filiale in Berlin-Friedrichshain betritt, wird allenfalls noch von einem Mitarbeiter an einem der zwei Hochtische begrüßt, gebaut aus Europaletten. Ansonsten sollen sich die Kunden frei bewegen: einen Kaffee in der Sitzecke trinken oder sich an der digitalen Kiezwand über Neuigkeiten aus Friedrichshain informieren.

Lisa und Visar, die sich so auch ihren Kunden vorstellen, sind zwei von insgesamt neun Jungbankern in der Filiale, alle zwischen 20 und 24 Jahre alt. Lediglich die Leiterin zählt mit ihren 42 Jahren nicht mehr ganz dazu. Vor zwei Monaten haben sie damit begonnen, den Standort radikal umzubauen. Am Montag findet die Wiedereröffnung statt, fortan heißt die Filiale „Klub zur hohen Kante“. Der ganze Aufwand hat ein Ziel: „Wir nehmen junge Kunden künftig noch stärker in den Fokus“, sagt Visar.

Die Sparkasse reagiert damit auch auf das veränderte Kundenverhalten. Denn die konventionelle Bankfiliale wird zum Auslaufmodell. Vor allem die Jüngeren gehen seltener in die Filiale, erledigen einen Großteil ihrer Bankgeschäfte online. Corona hat diesen Trend noch einmal beschleunigt. Knapp ein Drittel der 18- bis 59-Jährigen geht seit Ausbruch der Pandemie seltener zur Bank, zeigt eine Umfrage im Auftrag des Bankenverbands. Selbst bei den Senioren verzichtet ein gutes Drittel öfter auf den Weg zur Filiale, gewöhnt sich das Onlinebanking an.

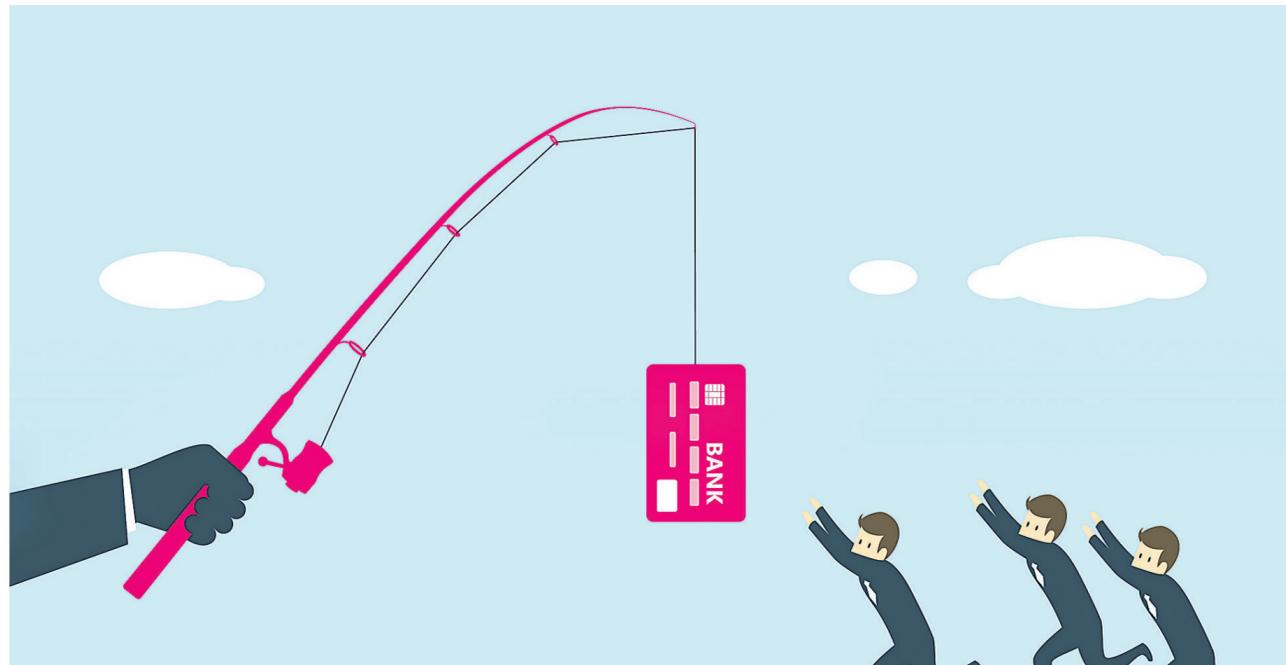
Oliver Mihm, Vorstandsmitglied der Unternehmensberatung Investors Marketing, wundert das nicht. „Der Mensch ist ein Gewohnheitstier“, sagt er. Viele seien früher deshalb regelmäßig zur Bank gegangen, weil sie das immer so gemacht haben. Mit dem Shutdown in der Coronakrise war das auf einmal nicht mehr möglich.

**Traditionelle Banken spüren laut Experten einen hohen Kostendruck**

Viele Bankfilialen hatten geschlossen – Kunden mussten entweder auf eine weiter entfernte Zweigstelle ausweichen oder aufs Onlinebanking umsteigen. Mihm glaubt, dass die Banken daraus die Konsequenz ziehen und ihr Filialnetz weiter verkleinern werden. Er rechnet damit, dass in Deutschland aufgrund der Corona-Pandemie in den nächsten zwölf Monaten 3500 Bankfilialen dauerhaft wegfallen werden. „Die Geldinstitute sehen gerade, dass sich die Kunden durchaus mit weniger Zweigstellen arrangieren können“, sagt Mihm. Dazu kommt, dass Filialschließungen in der aktuellen Situation etwa gegenüber Betriebsräten leichter durchsetzbar sein dürften. Denn auch für Banken steigt aufgrund von Corona der Kostendruck.

„Die Banken spüren die niedrigen Zinsen, an denen sich wohl in den kommenden zehn Jahren kaum etwas ändern wird“, sagt Oliver Geiseler von der Unternehmensberatung Capco, die auf die Finanzbranche spezialisiert ist. Die Deutsche Bank zum Beispiel hat zuletzt zwar ordentliche Quartalszahlen vorgelegt – was allerdings hauptsächlich am Investmentbanking lag. „Das klassische Filialgeschäft können Banken kaum noch profitable betreiben“, sagt Geiseler. Schließlich laufen die Kosten etwa für Personal und Miete weiter, auch wenn sich weniger Menschen vor Ort beraten lassen.

In den letzten Jahren haben die Banken darauf bereits mit ersten Filialschließungen reagiert. Und sie haben die Gebühren fürs Konto erhöht – entweder über die



# Auf Kundenfang

Seit Corona gehen Verbraucher seltener in die Bankfiliale. 3500 Standorte könnten wegfallen. Die Geldhäuser suchen neue Konzepte, um Kunden an sich zu binden – auch in Berlin

Foto: Getty Images

Kontoführung oder über Teilleistungen. Da kostet dann der Kontoauszug aus dem Drucker im Vorraum der Filiale extra. Erhöhen können die Institute die Gebühren aber nur begrenzt. Allein schon weil die Konkurrenz so groß ist. In kaum einem anderen europäischen Land haben die Verbraucher die Wahl zwischen so vielen Banken wie in Deutschland.

Vor allem die sogenannten Challenger-Banken fordern die traditionellen Institute heraus. Sie locken mit kostenlosen Girokonten und weltweiten Geldabhebungen. Das geht, weil sie sich das teure Filialnetz und einen Kundenservice meist sparen. Jeder vierte Deutsche ist mittlerweile Kunde einer Challenger-Bank und gleichzeitig bei einem traditionellen Institut. Das zeigt eine aktuelle Studie der japanischen Tech-Firma Fu-

jitsu. Jeder Siebte vertraut schon ausschließlich auf eine der jungen Digitalbanken – Tendenz steigend. In fünf Jahren sollen die Challenger-Banken bereits jeden Zweiten für sich gewonnen haben, so die Prognose. Im Ländervergleich scheinen die Deutschen damit besonders aufgeschlossen gegenüber den Digitalbanken zu sein.

Das zieht auch immer mehr Anbieter auf den Markt: Erst vor wenigen Wochen ist hierzulande die Smartphone-Bank Vivid Money gestartet, das Vergleichsportale Check24 hat ein eigenes Girokonto ab Herbst angekündigt. Und in dieser Woche gab der Onlinebroker Etoro bekannt, bald eine eigene Debitkarte herauszubringen. Damit treffen die Challenger-Banken den Zeitgeist der Jungen. Die Erfolgsfaktoren: einfache Smartphone-Apps und

bunte Karten. Die Berliner Mobilbank N26 hat jüngst eine Debitkarte herausgebracht, die sich speziell für Fotos in den sozialen Netzwerken eignen soll. Der Clou: Kartenummer und Gültigkeitsdatum sind auf der Rückseite aufgedruckt. Ein Schnappschuss vom Mittagessen, das gerade mit der Karte gezahlt wurde, soll so kein Problem mehr sein. „Damit die etablierten Banken ihren Status halten können, müssen sie das Verbraucherverhalten stärker in den Mittelpunkt stellen“, rät Wilhelm Petersmann, Deutschlandchef von Fujitsu.

Das haben sich auch die Jungbanker der Sparkassen-Filiale in Friedrichshain zum Ziel gesetzt. Auf Instagram stellt sich Lisa regelmäßig den Fragen der jungen Nutzer. Außerdem wirbt sie mit fünf Berliner Influencern für die Produkte der

Sparkasse. Doch auch für ihre Filiale wollen sich die jungen Berater etwas von der Coolness der Digitalbanken abschauen. Die Wände im „Klub zur hohen Kante“ sind mit Graffiti besprüht. Und neben Beratungsgesprächen sollen hier auch E-Sports-Abende stattfinden: Konsole statt Konto. Ohnehin, so der Wunsch der Jungbanker, sollen Kunden die Filiale nicht nur dann betreten, wenn sie ihre Finanzen besprechen wollen. Sie könnten hier lesen, ihre Sachen für Schule und Uni erledigen oder sich einfach so treffen, erklären Lisa und Visar.

Das junge Menschen gar keine Bankfilialen mehr brauchen, glauben die beiden indes nicht. Sie haben Jugendliche auf der Straße gefragt, was sich von einer Bankfiliale wünschen. Und stellten dabei fest: „Bei den Jüngeren fehlt es oft an Fi-

nanzwissen“, sagt Lisa. „In der Schule lernt man das nicht.“ Deshalb sollen in der umgebauten Filiale regelmäßig kostenlose Workshops stattfinden. Was gilt es beim Bafög zu beachten? Wie kann man heute noch sparen?

Schon die großen Bemühungen zeigen, wie sehr die Berliner Sparkasse auf dieses Konzept hofft: Einen sechsstelligen Betrag hat das Institut bislang in den Umbau gesteckt, den jungen Mitarbeitern freie Hand bei der Gestaltung gelassen. „Das ist unser Baby“, sagt Lisa. Ein Blankoscheck habe es aber nicht gegeben, betont die Berliner Sparkasse. Auch seien keine weiteren Filialen dieser Art geplant. Von einer Schließung sei die ursprüngliche Filiale in Friedrichshain aber nicht bedroht gewesen, heißt es. Und auch die wegen der Coronakrise geschlossenen Filialen hat die Sparkasse schrittweise wieder geöffnet. „Das werden wir auch weiter tun“, erklärt ein Sprecher.

Der Versuch, junge Kunden über eine „junge“ Filiale anzulocken, ist nicht neu. In Göttingen hat die Sparkasse eine solche Zweigstelle bereits vor zehn Jahren aufgemacht. Bis heute habe man damit gute Erfahrungen gemacht, sagt Bernd Nolte von der Unternehmensberatung 4P, der das Projekt begleitet hat. In Göttingen darf der Filialeiter maximal 25 Jahre alt sein. Ältere Bankmitarbeiter kämen gerne vorbei, um sich inspirieren zu lassen. Dabei seien die jungen Banker mit ihren Ideen bei ihnen anfangs oft angeeckt. „Da wird dann zum Beispiel schon mal mit roten Kondomen fürs Thema Sicherheit geworben“, sagt Nolte. „Das ist für ältere Banker gewöhnungsbedürftig.“ Ob das Konzept aufgeht, hängt seiner Meinung nach vor allem vom richtigen Standort ab. In Göttingen haben sie deshalb die Laufwege der Studierenden untersucht, damit die auf dem Weg von der Uni zum Bahnhof mal eben in der Filiale vorbeischaun können.

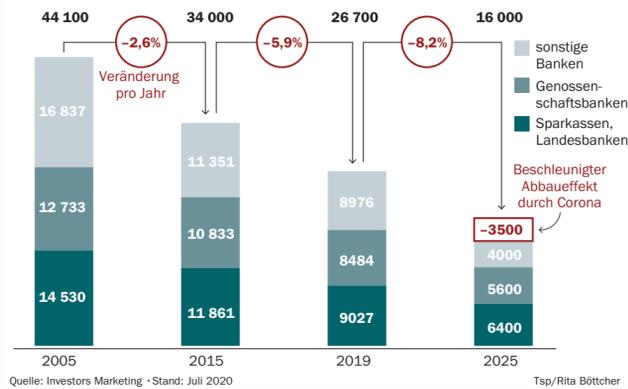
Darauf wollen sich Lisa und Visar in Friedrichshain, fernab der großen Unis, nicht allein verlassen. Nur drei der insgesamt neun Jungbanker werden in der Filiale sein. Die restlichen sechs fahren raus. „Es gibt Kunden, die mehr aufs Persönliche stehen“, sagt Visar. Erst letzens war der 24-Jährige mit einem Kunden in dessen Lieblings-Bubble-Tea-Laden. „So etwas kommt häufiger vor“, sagt Visar.

**Deutsche zeigen sich laut Studie besonders offen für eine Digitalbank**

„Wir sind da, wo der Kunde ist.“ Egal, ob Lieblingscafé oder Universitätsmensa. Ob das funktioniert, da hat Berater Nolte Bedenken. „Auch junge Menschen wollen nicht, dass jemand bei ihrem Bankgespräch mithören kann“, sagt er. „Denen ist Diskretion in Gelddingen so wichtig wie den Alten.“ In Göttingen sind sie inzwischen einen Schritt weiter. Dort hat die Sparkasse im vergangenen Jahr eine weitere Spezial-Filiale aufgemacht – diesmal für Senioren. „Die Filiale ist auch baulich voll auf Ältere abgestimmt, alles ist ebenerdig auch mit Rollstuhl oder Rollator gut erreichbar“, sagt Nolte. Beim Boden hat man drauf geachtet, dass er nicht spiegelt oder an Regentagen rutschig wird. Auch gibt es zum Beispiel extra Ablageflächen für die Handtasche. In die Filiale gelockt werden die Senioren über Veranstaltungen, bei denen Bankberater ihnen erklären, wie sie sich vor Trickbetrügern und Hackerangriffen schützen oder wie sie Überweisungen online tätigen.

„Die Filiale ist für alle Berliner gedacht“, sagt Lisa über den „Klub zur hohen Kante“, auch wenn sie sich auf junge Kunden konzentrieren. Für manche alt-ingesessenen Kunden bedeutet der Umbau dennoch eine Umstellung: Es gibt keine Kasse mehr. Am Schalter, so wie früher, bekommen Kunden also kein Bargeld mehr ausbezahlt. Das gibt es nur noch am Automaten im Vorraum.

**Wie viele Filialen die Banken schließen**



Verjüngt. Lisa Enderlein ist eine von neun Jungbankerinnen und -bankern im „Klub zur hohen Kante“, einer umgebauten Berliner Sparkassen-Filiale. Foto: Doris Spiekermann-Klaas/Tsp

ANZEIGE

# Das Rad ruft!

Das neue Freizeitmagazin **Radfahren** 2020 mit vielseitigen Reportagen, Service-Themen und den schönsten Radtouren



**Jetzt im Handel**

**Versandkostenfrei bestellen:**  
shop.tagesspiegel.de · Bestellhotline: (030) 29021-520  
9,80 € | 7,50 € für Abonnenten  
Für 6,99 € als E-Magazin erhältlich.

**TAGESSPIEGEL**