

# Geld abheben mit Lebensberatung

**ROCKENHAUSEN:** Die anhaltende Niedrigzinsphase, immer mehr regulatorische Anforderungen – und dann auch noch die Pandemie: Die Sparkasse Donnersberg hat dennoch ein erfolgreiches Geschäftsjahr hinter sich gebracht. Vielleicht auch gerade wegen Corona.

VON TORBEN MÜLLER

Das sei nun mal ein ganz entscheidender Vorteil für die ländliche Sparkasse, befinden Vorstandsvorsitzender Günther Bolinius und Vorstandsmitglied Matthias Roth: Im Gegensatz zu großen nationalen oder gar internationalen Banken – und erst recht zu Direktbanken, die auf den persönlichen Kundenkontakt komplett verzichten – gebe es bei der Sparkasse Donnersberg und vergleichbaren Instituten eben noch „eine besondere Kundennähe“. Und die habe sich gerade in der Krisenzeit ausgezahlt. Da werde der Sparkassenberater auch mal „zum Ansprechpartner für Fragen des täglichen Lebens“, schildert Bolinius.

Und tatsächlich: Der Beratungsaufwand sei enorm gewesen im Jahr 2020. Es habe sich gelohnt, die „hohen Anforderungen an die Hygienestandards“ umzusetzen und zahlreiche Schalter offen zu lassen. „An den vier großen Stellen waren wir immer erreichbar“, fasst Roth das abgelaufene Jahr zusammen. „Und wir haben Beratung auf Termin geregelt“, ergänzt Bolinius.

## Größte Filiale: Internet

Aber klar, viele Begegnungen haben sich verlagert – vor allem ans Telefon. Die hohe Zahl der Berater-Kunden-Kontakte, mehr als 10.000, habe an die Finanzkrise 2007/08 erinnert, sagt Bolinius. Auch die Anfragen und Aufträge ans Kunden-Service-Center haben zugenommen: Knapp 52.000 Anrufe wurden dort 2020 bearbeitet, seit Beginn der Pandemie hat das Aufkommen dauerhaft um zehn Prozent zugelegt.

Deutlich nach oben gegangen sind auch die Nutzungsquoten der mittlerweile größten Filiale, wie Roth sie bezeichnet. Durchschnittlich 8000 Besuche pro Tag verzeichnet die Internet-Filiale der Sparkasse Donnersberg, die selbstredend vor allem für Standarddienstleistungen genutzt wird. So wurden im Jahr 2020 mehr als 440.000 Über-

weisungen online vorgenommen; etwa 40.000 mehr als im Jahr zuvor. Weitere Belege dafür, dass Sparkassenkunden auch auf digitale und mobile Angebote setzen: Die Sparkassen-App wird von mehr als 7600 Kunden genutzt, ein Plus von gut 20 Prozent gegenüber 2019. Und das neu eingeführte Apple Pay für die Sparkassencard genieße im Donnersbergkreis eine „sehr hohe Akzeptanz“ – genaue Zahlen dürfen Bolinius und Roth nicht nennen.

## 2020 viel mehr Kredite

Das Ergebnis der Bemühungen, einerseits Kundennähe durch Beratung aufrecht zu erhalten, andererseits digitale Angebote auszubauen: ein Bilanzgewinn von 1,2 Millionen Euro (2019: 1,1 Millionen Euro). So-

wohl beim Zinsüberschuss als auch bei den ordentlichen Erträgen hat die Sparkasse zugelegt, während die Betriebskosten leicht gesunken sind. Letzteres hängt laut Roth auch damit zusammen, dass fast alle sparkasseneigenen Veranstaltungen haben ausfallen müssen.

Ein Plus verbucht die Sparkasse Donnersberg sowohl bei den Einlagen der Kunden als auch bei den Krediten. Das gesamte Kreditvolumen hat um 4,3 Prozent auf mehr als 960 Millionen Euro zugenommen. Von den gut 150 Millionen Euro, die 2020 als Darlehen an Privatpersonen, Selbstständige und Unternehmen ausgezahlt wurden, sind laut Roth „zehn bis 20 Prozent Kredite, die direkt oder indirekt mit Corona zu tun haben“. Gerade Privatleuten habe oftmals auch schon mit Til-

gungsaussetzungen geholfen werden können, sagt Bolinius.

Die Kundeneinlagen, also das Geld, das die Sparkasse für ihre Anleger betreut, haben sich um 100 Millionen auf mehr als 1,2 Milliarden Euro erhöht. Neben „kurzfristig verfügbaren Anlagemöglichkeiten“, um im niedrigen Zinsumfeld Geld zu parken, habe vor allem das Wertpapiergeschäft im Fokus gestanden.

## Mehr Azubis möglich

232 Mitarbeiter hatte die Sparkasse Donnersberg zum Jahresende, 29 weitere bei Tochterunternehmen. Damit standen insgesamt zwölf Menschen weniger bei der Sparkasse in Lohn und Brot als ein Jahr zuvor, Roth verweist da auf Altersteilzeitregelungen. Aber ja, auch wegen

## EINWURF

### Vertrautes punktet

VON TORBEN MÜLLER

Gewinner der Krise gibt es nicht nur in der digitalen Welt, die von den Kontaktbeschränkungen profitiert hat; Stichwort: Online-Handel. Nein, die regional verwurzelten Sparkassen, die – bei allem digitalen Fortschritt – in der Vergangenheit stets auf den persönlichen Kundenkontakt als Zugpferd gesetzt haben, sind allenthalben zufrieden mit dem Geschäftsjahr. Das zeigt: Während große, anonyme Anbieter oftmals von der Krise profitieren, weil sie ihre Angebote günstig, kontaktlos und standardisiert zur Verfügung stellen können, suchen die Menschen auch nach einem Stückchen guter alter Vor-Corona-Welt – mit vertrauten Ansprechpartnern und kleinen Gesprächen über das geschäftliche Anliegen hinaus. Das darf auch anderen Branchen, etwa dem Einzelhandel, Hoffnung geben für die Zeit danach.

