

Antwort der Sparkasse Bremen vom 09.12.2021 auf das Anschreiben des Ortsamts vom 29.11.2021 (Sparkassen-Filiale Berliner Freiheit)

Sehr geehrter Herr Möller,

vielen Dank für Ihre Zeilen. Es tut uns leid, dass Sie sich über die Sparkasse Bremen geärgert haben. Wir begrüßen es daher sehr, dass Sie uns geschrieben haben, damit wir uns um die Angelegenheit kümmern können.

Sie bemängeln, dass es in unserer Filiale in der Vahr (Berliner Freiheit) zu langen Warteschlangen kommt. Auch wir nehmen das so wahr und unsere Mitarbeitenden leiden ebenso unter dieser unschönen Situation.

Somit waren wir nicht untätig und haben folgende Maßnahmen in der Zwischenzeit implementiert:

- Eine Studentin erklärt unseren Kundinnen und Kunden einmal in der Woche die SB-Geräte.
- Eine Beraterin kommt zu unseren Kundinnen und Kunden nach Hause und richtet das Online-Banking ein. Kostenpunkt 45 Euro.
- Eine weitere Beraterin wurde in die Filiale versetzt.
- Ein Kollege arbeitet zusätzlich zwei Tage die Woche in der Filiale.
- Ein weiterer SB-Terminal ist bestellt. Die Bestellung wird sich wahrscheinlich bis Mitte März 2022 ziehen, da in den Automaten auch Halbleiter verarbeitet werden.

Generell möchten wir aber anmerken, dass es auch durch die Corona-Pandemie zu solchen Engpässen bei uns kommt. Die strenge Einhaltung von AHA-Regeln in unseren Filialen als auch Krankheitsstände bzw. Quarantänebestimmungen schränken die personelle Situation ein.

Daher an dieser Stelle auch ein Wunsch von uns an Sie, lieber Herr Möller. Bitte weisen Sie in Gesprächen darauf hin, dass man sehr viele Angelegenheiten unter der Telefonnummer 0421/179-0 fallabschließend erledigen kann. Seien Sie versichert, dass am anderen Ende der Telefonleitung Sparkasse-Bremen-Mitarbeitende sitzen und arbeiten. Für ältere Menschen als auch Menschen mit Behinderungen bringen wir Bargeld (bis 500 Euro) an die Haustür. Dieser Service kostet 6.50 Euro und ist ein reiner Selbstkostenpreis.

Wir hoffen nun, Ihre Verärgerung ein wenig mildern zu können. Bei weiteren Fragen rufen Sie gerne an.

Mit freundlichem Gruß

Die Sparkasse Bremen AG
Markenmanagement, Kommunikation und Steuerung
Universitätsallee 14
28359 Bremen