

## Kundennähe als Erfolgsfaktor im digitalen Zeitalter

**Nachhaltigkeit, Digitalisierung und Niedrigzinsphase – wie die Sparkasse Harburg-Buxtehude mit diesen Megatrends umgeht / 500 Gäste beim Jahresempfang im Privathotel Lindtner / Thea Dorn mahnt vor den Auswirkungen der digitalen Dauerbetreuung**

Harburg. „Der Wettbewerb in Zeiten der Digitalisierung findet um die Schnittstelle zum Kunden statt.“ Da ist sich Andreas Sommer, Vorstandsvorsitzender der Sparkasse Harburg-Buxtehude, sicher. Die Megatrends der Gegenwart und Zukunft bringen radikale Veränderungen mit sich, Andreas Sommer sieht die Sparkasse Harburg-Buxtehude in diesem Wettbewerb aber gut aufgestellt. „Weil es auch im Zeitalter der Digitalisierung um Nähe, Vertrauen und eine nachhaltige Kundenbeziehung geht. Und genau das ist die Grundphilosophie unserer Sparkasse“, so Andreas Sommer.



**Vorstandsvorsitzender Andreas Sommer, Ehrengast Thea Dorn, Vorstandsmitglied Sonja Hausmann und Moderator Andreas Franik.**

Rund 500 Gäste waren am Donnerstagabend zum traditionellen Jahresempfang der Sparkasse Harburg-Buxtehude in das Privathotel Lindtner nach Harburg gekommen. Der Abend stand ganz im Zeichen der Digitalisierung und den damit einhergehenden Chancen und Risiken. Diese nahm die preisgekrönte Journalistin und Philosophin Thea Dorn in ihrem spannenden Vortrag rund um die Frage von menschlicher Vernunft versus künstlicher

Intelligenz unter die Lupe. Durch den abwechslungsreichen Abend führte Moderator Andreas Franik sehr kurzweilig und kompetent.

Zu Beginn seiner Rede stellte Andreas Sommer die Frage, die wohl alle beschäftigt: „Was erwartet uns im nächsten Jahrzehnt, in den „20er Jahren 2.0“. Bei allen Chancen, die die aktuellen Entwicklungen und allen voran die Digitalisierung mit sich bringen, spüre er auch Verunsicherung bei den Menschen. Im weiteren Verlauf seiner Rede ließ er dann auch keine Zweifel aufkommen, dass die Megatrends der Gegenwart und Zukunft auch für Sparkasse viele Herausforderungen und Veränderungen mit sich bringen. Man werde diese allerdings entschlossen anpacken.



### **Sparkasse verzeichnet erfolgreiches Geschäftsjahr 2019**

Wichtig sei dafür auch, dass die Sparkasse Harburg-Buxtehude aus einer Position der Stärke heraus in diese anspruchsvolle Zukunft startet. Trotz schwieriger wirtschaftlicher Rahmenbedingungen blickt die Sparkasse Harburg-Buxtehude auf ein erfolgreiches Geschäftsjahr 2019 zurück. Bei den Zinserträgen lag die Sparkasse 2019 lediglich drei Prozent unter dem Vorjahr 2018, was angesichts der anhaltenden Niedrigzinsphase beachtlich ist. Besonders erfreulich sei auch, dass das Provisionsgeschäft noch einmal um knapp vier Prozent gesteigert werden konnte, wenngleich das die Zinsverluste nicht kompensieren konnte. Eine herausragende Entwicklung hat die Sparkasse Harburg-Buxtehude im Kreditgeschäft erzielt und hier allem voran im Geschäft mit den gewerblichen Kunden.

„Diese Zahlen machen uns sehr stolz und zufrieden, darauf ausruhen werden wir uns aber keineswegs“, so das Fazit des Vorstandsvorsitzenden.

## **Veränderte Marktbedingungen fordern die Sparkasse**

Denn Fakt ist, so Andreas Sommer, dass man es mit Blick auf die Zukunft mit dauerhaft veränderten Marktbedingungen zu tun haben wird. Dafür seien maßgeblich die seit Jahren anhaltende Niedrigzinsphase und die Zinspolitik der Europäischen Zentralbank (EZB) verantwortlich. Und daran werde sich in den nächsten Jahren auch nichts ändern. „Das müssen wir akzeptieren, egal ob es uns gefällt oder nicht“, so Sommer.

Er machte allerdings auch eines unmissverständlich klar: „Wir dürfen es nicht nur akzeptieren, wir müssen auch reagieren.“ Schließlich gehöre zum verantwortlichen Rundumblick auf die Kundenbeziehungen auch die Verantwortung für die dauerhafte Leistungsfähigkeit der Sparkasse.



**Rund 500 Gäste erlebten einen unterhaltsamen Jahresempfang der Sparkasse Harburg-Buxtehude im Privathotel Lindtner in Harburg.**

## **Kundennähe als Erfolgsfaktor im digitalen Zeitalter**

Schwierige Marktbedingungen, veränderte Kundenbedürfnisse sowie die rasant fortschreitende Digitalisierung werden dazu führen, dass auch die Sparkasse ihr Geschäftsmodell verändert. Dazu gehört auch, dass die Sparkasse Harburg-Buxtehude in den Ausbau und die Verbesserung ihrer digitalen Angebote investiert. „Wir werden weiter an zeitgemäßen Lösungen für unsere Kunden arbeiten, um ihnen das Banking und damit auch das Leben einfacher machen“, verspricht Andreas Sommer. Wohl wissend, dass funktionierende digitale Prozesse allein nicht die Lösung sind.

Vielmehr bieten sie einen neuen Zugang des Kunden zur Sparkasse und umgekehrt. Dort sind nach wie vor persönliche Ansprechpartner und das sei wichtig, denn im Zeitalter der Digitalisierung gehe es viel mehr noch als früher um Nähe und Emotionen. Und das werde in seinen Augen auch in Zukunft der große Vorteil der Sparkasse gegenüber rein digitalen Anbietern sein. „Wir müssen daran festhalten, was unsere Sparkasse erfolgreich und einzigartig macht: Die Menschen in unserer Sparkasse und die Nähe zu unseren Kunden.“

## Die öffentliche Hand als ein Gewinner der Niedrigzinsphase

Auch die Politik forderte Andreas Sommer zum Handeln auf. Denn während die Sparer zu den klaren Verlierern der aktuellen Geldpolitik zählen, ist ein Gewinner der Niedrigzinspolitik die öffentliche Hand. Seit Ausbruch der Finanzkrise 2007 hat der Staat insgesamt für den Schuldendienst 436 Milliarden Euro weniger ausgegeben. Die privaten Haushalte hingegen hätten in den letzten 10 Jahren geschätzte 648 Milliarden Euro verloren. „Es ist an der Zeit, dass die öffentliche Hand einen Teil der eingesparten Milliardenbeträge an die Bürgerinnen und Bürger zurückgibt“, so die Forderung Sommers. Indem sie die Voraussetzungen schafft, dass auch mittlere und kleine Einkommen die Chance bekommen, in Wertpapiere oder Immobilien zu investieren. Denn nur in diesen Bereichen werde man zukünftig noch nennenswerte Renditen erzielen können.

## Thea Dorn: Der Mensch sollte die Kontrolle über die Maschine behalten

Im Mittelpunkt des Abends aber stand die Schriftstellerin und Literaturkritikerin Thea Dorn. In ihrem Vortrag mit dem Titel „Echte Vernunft versus künstliche Intelligenz“ befasste sie sich mit den spannenden Fragen der Digitalisierung, die den Alltag der Menschen in Zukunft stark revolutionieren wird.

Es gebe heute kaum noch einen Lebensbereich, für den kein algorithmisches Hilfsmittel vorhanden sei. „Mobilität, Gesundheit, Ernährung, Fitness, selbst bei der Partnersuche – überall will die scheinbar allwissende Technik dem Nutzer vorschreiben, was für einen am besten ist, wenn er schöner, gesünder und glücklicher werden möchte.“



Allerdings hat Thea Dorn Zweifel, ob die Menschheit damit den richtigen Weg zur „Glückseligkeit“ eingeschlagen hat: „Wenn ich mich umschaue, habe ich nicht den Eindruck, dass die digitale Dauerbetreuung – die bisweilen bereits zur digitalen Bevormundung geworden ist – dazu beigetragen hat, den Menschen gebildeter, selbstbewusster, ausgeglichener, souveräner oder gar glücklicher zu machen.“

Dorn beunruhigt die Schnelligkeit und Leichtfertigkeit, mit der die Menschen Entscheidungen an die Technik übertragen und auf die Fähigkeiten der Maschinen vertrauen. Sie habe immer die Frage nach dem „Warum“ umtrieben und das fehle ihr zuweilen. „Ob ich mich heute genügend bewegt habe? Die Lauf-App sagt's mir! Habe ich genügend Vorräte im Eisschrank? Der Eisschrank meldet, wenn Milch fehlt. Und Sprachen braucht man auch nicht mehr zu lernen, schließlich gibt es ja Übersetzungsprogramme.“

In der abschließenden, von Andreas Franik moderierten Talkrunde machte Thea Dorn noch einmal deutlich, dass sie gewiss keine Gegnerin künstlicher Intelligenz ist. Vielmehr sei ihr eines wichtig: „Digitalisierung und Automatisierung können eine wertvolle Unterstützung sein. Der Mensch aber muss die künstliche Intelligenz kontrollieren, er darf kein Anhängsel der Maschinen werden. Wir dürfen unseren Verstand nicht an der Garderobe abgeben, wir müssen unser Urteilsvermögen weiter trainieren.“



**Moderator Andreas Franik (rechts) leitete die Talkrunde zum Thema Digitalisierung und künstliche Intelligenz mit den Sparkassen-Vorständen Andreas Sommer und Sonja Hausmann sowie Ehrengast Thea Dorn (von links).**



**Sie freuten sich über einen unterhaltsamen Jahresempfang 2020: Vorstandsvertreter Holger Iborg und Bodo Ihlenburg, Vorstandsmitglied Sonja Hausmann, Ehrenfast Thea Dorn und Vorstandsvorsitzender Andreas Sommer (von links).**