

KI statt Fläche: Deutsche Bank setzt Filialabbau fort

Ute Pappelbaum

Die Deutsche Bank treibt den Umbau ihres Privatkundengeschäfts weiter voran. Bis Ende 2026 sollen rund 100 Filialen geschlossen werden. Damit setzt das Institut den schrittweisen Rückbau des stationären Netzes fort, der bereits in den vergangenen Jahren begonnen hatte. Hintergrund ist die strategische Neuausrichtung auf digitale Dienstleistungen und eine veränderte Nutzung durch die Kundschaft.



Quelle: Von Bücherradfahrer - Eigenes Werk, CC BY-SA 4.0

Rückbau mit System

Der Abbau von rund 13 Prozent des Filialnetzes erfolgt nicht abrupt, sondern folgt einer langfristig angelegten Strategie. Seit der vollständigen Integration der Postbank richtet die Deutsche Bank ihr Privatkundengeschäft schrittweise neu aus. Ziel ist es, das stationäre Angebot auf jene Standorte zu konzentrieren, die für Beratung und Kundenbindung strukturell sinnvoll bleiben.

Im Zentrum steht nicht nur die Kostenfrage. Vielmehr verändert sich der Charakter der Filiale: von der Anlaufstelle für Standardprozesse hin zu einem Ort für beratungsintensive Gespräche – etwa bei der Immobilienfinanzierung oder Geldanlage. Transaktionsgeschäft und alltägliche Anliegen sollen hingegen zunehmend digital abgebildet werden.

Technik übernimmt Prozesse, Menschen beraten

Die technische Infrastruktur soll diese Verlagerung unterstützen. In der zweiten Jahreshälfte 2026 plant die Bank die Einführung eines KI-basierten digitalen Assistenten. Dieser soll Kundinnen und Kunden durch die Nutzung der App führen, Fragen beantworten und schrittweise Services wie Zahlungsverkehr oder Kartenverwaltung abdecken. Schon heute liegt die App-Nutzung laut Bankangaben 20 Prozent über dem Vorjahreswert – das Ziel bleibt eine deutlich höhere digitale Reichweite.

Parallel dazu soll sich die Rolle der Mitarbeitenden verändern. Verwaltungsaufgaben werden digitalisiert, um mehr Zeit für Beratung zu schaffen. Personal wird durch diesen Prozess nicht aktiv abgebaut, doch freiwerdende Stellen – etwa durch Ruhestand – sollen nicht nachbesetzt werden. Die Bank spricht von natürlicher Fluktuation als Steuerungsinstrument.

„Bis Ende 2026 sollen im Rahmen der bestehenden Programme noch rund 100 Standorte wegfallen, nachdem es schon in den vergangenen Jahren Kürzungen gab“,

sagte Privatkundenvorstand Claudio de Sanctis der Nachrichtenagentur dpa-AFX.

„Damit sehen wir uns auf dem Weg zu einer für uns angemessenen Zahl von Filialen.“

Ende 2023 verfügten Deutsche Bank und Postbank zusammen noch über gut 750 Standorte in Deutschland.

Filialen bleiben – aber mit neuer Funktion

Auch wenn digitale Angebote ausgebaut werden, sieht die Bank die Filiale nicht als Auslaufmodell. Sie soll dort erhalten bleiben, wo persönliche Beratung notwendig ist oder gewünscht wird. Die künftige Filiale wird kleiner, spezialisierter, effizienter. Kundenbeziehung und digitale Selbstbedienung stehen dabei nicht im Widerspruch, sondern bilden das neue System im Zusammenspiel.

Struktureller Umbau mit offenem Ergebnis

Die Reduktion von Filialen und Personal erfolgt nicht als Krise, sondern als kontrollierter Umbau. Die Bank reagiert damit auf eine veränderte Erwartungshaltung der Kunden, auf technologische Entwicklungen – und auf wirtschaftlichen Druck. Ob die digitale Infrastruktur dauerhaft Vertrauen und Nutzungsintensität sichern kann, wird sich in der Praxis zeigen.

Die Strategie bleibt klar: weniger Fläche, mehr Technik, andere Beratung. Entscheidend wird sein, ob die Organisation im neuen Modell weiterhin Nähe, Kompetenz und Stabilität vermitteln kann – auch ohne dichte physische Präsenz.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4948005/deutsche-bank-filialabbau-digitalstrategie-2026/>