



Vorlage Nr. 23-O-12-0031

## Tagesordnungspunkt 3

### der öffentlichen Sitzung des Ortsbeirates des Ortsbezirkes Wiesbaden-Erbenheim am 28. November 2023

#### *Filiale Erbenheim der Wiesbadener Volksbank (SPD)*

---

Antrag der SPD-Fraktion:

1. Der Ortsbeirat Erbenheim bedauert nachdrücklich die Umwandlung der Filiale in einen sogenannten Service-Center, der den Bedürfnissen der Erbenheimer Kundinnen und Kunden nur unzureichend gerecht wird.
2. Von einem Service-Center, der diese Bezeichnung auch tatsächlich verdient, erwarten wir, dass es dort nicht nur einen Geldautomaten und einen funktionsfähigen Kontoauszugsdrucker, sondern zumindest auch die Möglichkeit gibt, Überweisungsaufträge einzuwerfen.
3. Vom Magistrat erwarten wir, obwohl nicht unmittelbar zuständig, dass er sich in diesem Sinne bei der Wiesbadener Volksbank für eine „Nachbesserung“ einsetzt.

Begründung:

Vorstehender Antrag zielt auf eine minimale, für viele Kunden (vor allem ältere) aber durchaus effektive Nachbesserung ab. Nicht alle können/wollen das von der WVB angestrebte „online-banking“ praktizieren. Wer auf den ÖPNV angewiesen ist, zahlt für Hin- und Rückfahrt zur nächst gelegenen Filiale Nordenstadt jeweils mindestens 4,60 EURO, für viele eine unzumutbare Härte.

Die von der WVB vorgebrachten Gründe gegen eine Beibehaltung des bisherigen Briefkastens im Servicecenter Erbenheim können nicht wirklich überzeugen. Hierzu konkret:

1. Der Hinweis auf mögliche Betrugsfälle, dass Überweisungen aus dem Briefkasten entwendet und zu betrügerischen Überweisungen verwendet werden könnten, ist vollkommen überzogen. Diese Gefahr bestand bereits bei der „Filiale“ und wird auch bei den Briefkästen anderer Filialen weiterhin bestehen. Bisher sind uns keine Vorfälle dieser Art aus Erbenheim bekannt geworden. Eine funktionierende Video-Überwachung dürfte das Risiko gering halten.
2. Die angebliche Notwendigkeit einer täglichen Leerung des Briefkastens überzeugt nicht. So konnten z.B. auch bisher Überweisungen, die am Freitagabend eingeworfen wurden, nicht vor Montag bearbeitet werden. Vorstellbar wäre u.E. - und mit den Vorschriften sicherlich noch vereinbar - dass eine 3-malige wöchentliche Leerung, z.B. montags,

mittwochs und freitags, den Anforderungen durchaus genügt, zumal die Kunden durch einen Aushang informiert würden.

3. Schließlich gehen wir davon aus, dass ein Mitarbeiter der WVVB ohnehin regelmäßig den Servicecenter aufsuchen muss, um die Geldbestände zu überprüfen oder sich vom Funktionieren des häufiger defekten Kontoauszugdruckers zu überzeugen.

Mit etwas gutem Willen, pragmatisch am gesunden Menschenverstand orientiert, sollte eine kundenfreundlichere Verfahrensweise möglich sein

### **Beschluss Nr. 0075**

Der Antrag der SPD-Fraktion wird antragsgemäß beschlossen.

+

+

### **Verteiler:**

Dez II            z.w.V.

1005            z.d.A.

Reinsch  
Ortsvorsteher