



Der Magistrat

Bürgermeisterin

Christiane Hinninger

Ortsbeirat des Ortsbezirkes
Wiesbaden-Erbenheim

Herrn Ortsvorsteher Wolfgang Reinsch

über 100500

7. Februar 2024

TOP 3 der öffentlichen Sitzung des Ortsbeirates Wiesbaden-Erbenheim am 28. November 2023; Beschluss Nr. 0075 (Vorlage Nr. 23-O-12-0031)
Filiale Erbenheim der Wiesbadener Volksbank (SPD)

Sehr geehrter Herr Reinsch,
sehr geehrte Damen und Herren,

zum o.g. Beschluss zu den Serviceleistungen der Volksbank in Wiesbaden-Erbenheim hat das Referat für Wirtschaft und Beschäftigung Kontakt mit der Wiesbadener Volksbank aufgenommen und die von Ihnen geäußerten Anliegen und Verbesserungswünsche thematisiert.

Folgende Verbesserungsmaßnahmen des Service-Centers sind seitens der Wiesbadener Volksbank angekündigt worden:

Die Bank bietet den Erbenheimer Kunden die Möglichkeit an, telefonisch das Kundencenter über eine Sondertelefon-Nummer zu kontaktieren und die Auftragserteilung für z.B. Zustellung von Überweisungsbelegen vorzunehmen.

Die Überweisungsformulare mit "gebührenfreien" Rückumschlägen werden an die Kunden versandt.

Überweisungen und sonstige Dokumente füllt der Kunde selbst aus und versendet diese mit dem Briefumschlag an die Bank zur Bearbeitung zurück.

Weiterhin wurde aktuell die Entscheidung getroffen, einen elektronischen Briefkasten in der SB-Stelle in Erbenheim aufzustellen.

Dies wird allerdings aufgrund der Lieferfristen erst im Frühjahr 2024 erfolgen können. Bei dieser Art des Briefkastens wird der Überweisungsbeleg gescannt und somit ist eine direkte, fristgerechte Bearbeitung nach den Regelungen im Überweisungsrecht gewährleistet. Die Originalbelege sind in einem sicheren Behälter und dieses wird turnusmäßig von der Bank geleert.

Es besteht zudem die Möglichkeit, auch Briefe oder andere Dokumente einzuscannen.

Auch wenn die Umwandlung der Filiale in ein Service-Center bedauerlich ist, hat die Volksbank an dieser Stelle nachgebessert und bietet nun ein gewünschtes kundenfreundlicheres Verfahren an.

Mit freundlichen Grüßen



Christiane Hininger
Bürgermeisterin