

Sparkasse: Kontoeröffnung mit Hindernissen?

NRWZ-Redaktion Schramberg

23. Juli 2024



Vor drei Wochen war die Schramberger Hauptstelle der Kreissparkasse Rottweil für einige Tage aus Sicherheitsgründen geschlossen. Im Innern hatte sich Putz von der Wand gelöst. Ein Kunde der Kreissparkasse (KSK) in Schramberg, Thomas Müller* beklagt sich über seiner Ansicht nach mangelhaften Service bei einer Kontoeröffnung und meint: „Hier bröckelt nicht nur der Putz.“ Die Sparkasse erklärt, man könne die Vorwürfe „nicht nachvollziehen“.

Schramberg. Unser Leser Müller schildert seinen Versuch, bei der Sparkasse ein Konto zu eröffnen. Wer das versuche, könne „sich auf einiges gefasst machen“, findet er. Nach einer Online-Kontaktaufnahme, sei er weder zurückgerufen noch per E-Mail kontaktiert worden.

Kontoanmeldung verläuft stolprig

„Nach Anruf bei der KSK wird einem mitgeteilt, dass das irgendwie nicht richtig funktioniert mit der

Software, man würde aber schnellstmöglich von einem Berater zurückgerufen.“ Das sei dann auch geschehen und man habe die Formalitäten telefonisch geklärt. Für die Identitätsprüfung mit Personalausweis und Steuernummer habe er diese bei der KSK in Schramberg vorgelegt und ein Mitarbeiter der Bank habe sie fotokopiert.

Der Mitarbeiter habe versichert, er werde die Unterlagen sofort weiterleiten. „Tage später noch keine Antwort der KSK.“ Bei einem Anruf bei der KSK habe man ihm geantwortet, die zuständige Mitarbeiterin sei krank, sie würde zurückrufen, sobald sie wieder gesund sei.

Mehrere Tage später habe es geheißen, die Unterlagen seien unauffindbar, man würde danach suchen. „Nach zwei Wochen immer noch keine Reaktion der KSK. Vermutlich ist nun auch noch das Vermögen der Kundschaft unauffindbar verschwunden. Einen schlechteren Kundenservice habe ich bisher noch bei keinem anderen Geldinstitut vorgefunden“, kritisiert unser Leser Müller und schlussfolgert: „Es ist halt eine Sparkasse und keine Bank.“

Sparkasse: Vorgang geprüft

Auf Nachfrage der NRWZ versichert Christian Luippold, die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden liege der Kreissparkasse Rottweil „sehr am Herzen“. Der Leiter Steuerung/Kommunikation Luippold erklärt zu den Vorwürfen: „Wir haben den von Herrn Müller beschriebenen Vorgang intensiv geprüft. Die Vorwürfe von Herrn Müller können wir nicht nachvollziehen.“

Mit Verweis auf das Bankgeheimnis werde er Dritten grundsätzlich keine kundenbezogene Auskunft geben und unsere Anfrage „nicht detaillierter beantworten“.

Alles einwandfrei

Luippold versichert allerdings: „Unsere Service-Prozesse sind geprüft und einwandfrei. Dabei streben wir nach kontinuierlicher Verbesserung und Weiterentwicklung, die ohne Feedback unserer Kundinnen und Kunden nicht möglich wäre.“

Daher nehme die Sparkasse alle Hinweise und Beschwerden ernst, prüfe diese und hinterfrage ihre Abläufe, schließt Luippold.

* Name geändert.