

Fixl

Eilt	Sofort	Ø				
Direktorium - HA II / BA G Ost						
12. NOV. 2018						
AZ:						
AK	zwV	R	Wv.	Abt.	Vg.	Uml.

Vorsitzende des Bezirksausschusses 5
Frau Adelheid Dietz-Will
Friedenstraße 40
81660 München

6. November 2018

**BA-Antrags-Nr. 14-20/ B 05367 des Bezirksausschusses des Stadtbezirkes 05
- Au-Haidhausen vom 17.10.2018**

Sehr geehrte Damen und Herren,
sehr geehrte Frau Dietz-Will,

zum o. g. Antrag des Bezirksausschusses nehmen wir gerne wie folgt Stellung:

Mit der Neuausrichtung unserer Filialstruktur haben wir uns dem veränderten Kundenverhalten angepasst. Die Mehrheit unserer Kunden bevorzugt zunehmend digitale Wege, die Filialbesuche sind deutlich seltener geworden. Wir haben einige Filialen oder SB-Einrichtungen aufgegeben bzw. nur noch tageweise geöffnet.

Wir verstehen den Wunsch unserer Kundinnen und Kunden, weiterhin Briefe einwerfen zu können, obwohl die Filiale Maria-Hilf-Platz nur tageweise geöffnet hat. Unsere Entscheidung die Briefkästen zu schließen, hängt u. a. mit der Zahlungsdiensterichtlinie II zusammen. Aufgrund dieser sind wir verpflichtet, eingehende Überweisungsaufträge innerhalb vorgegebener Fristen zwingend auszuführen. Nachdem wir auch Briefe auf dem Postweg erhalten, befreit uns ein Hinweis der Leerungszeiten von den gesetzlichen Vorgaben nicht. Wir bitten daher um Verständnis, das wir deshalb keine andere Entscheidung treffen konnten.

X Alternativ bieten wir den Service der telefonischen Auftragsannahme an. Dies ist eine sichere Lösung und für unsere Kundinnen und Kunden je nach Kontomodell ohne Zusatzkosten.

Der Weg zu einer qualifizierten Beratung wird künftig noch einfacher, schneller und bequemer. Mit der Eröffnung unserer DirektFiliale entsprechen wir den veränderten Kundenwünschen nach fundierter Beratung am Telefon. Die Kunden haben somit die Möglichkeit, ihre Anliegen schnell, unkompliziert und ortsunabhängig mit kompetenten Ansprechpartnern zu erledigen.

Mit freundlichen Grüßen

Mitglied des Vorstandes

Qualitätsmanagement