

Hamburger Sparkasse
Hamburg

Betr. Kündigung meines Girokontos XXX

X., 03.11.2011

Sehr geehrte Damen und Herren,

mit diesem Schreiben möchte ich mein Girokonto mit der Kontonummer XXX bei der Haspa kündigen.

Ich möchte Ihnen auch gerne **meine Gründe** für den Wechsel zur gls Gemeinschaftsbank erläutern. Es gibt viele Sachen, die ich an der Sparkasse an sich schätze, die Ortsnähe z.B. und auch einige weitere konzeptionelle Ausrichtungen. Ich kann auch gar nicht sagen, dass die Haspa das Geld ihrer Kunden schlecht anlegt bzw. nicht **ethisch und ökologisch korrekt anlegt**. Ich kann es allenfalls vermuten, denn ansonsten würden Sie sicherlich so damit werben, wie die gls Gemeinschaftsbank dies tut. Wie dem auch sei, dies ist nicht der ausschlaggebende Grund für meine Abkehr von der Hamburger Sparkasse.

Ich habe in den letzten Jahren mehrmals erlebt, dass Sie Ihre Kunden anscheinend als **Weihnachtsgänse** betrachten, die man **wunderbar ausnehmen** und dazu noch mit allerlei Dingen – Finanzprodukten - **füllen** kann und – so zumindest mein Eindruck – in Ihren Augen auch füllen sollte.

Da ist nichts von „**der Kunde ist König**“ oder einer **Orientierung am Menschen** zu spüren. Ich möchte Ihnen dafür ein Beispiel geben:

Eine Bekannte von mir ging vor gut zwei Jahren mit ihrer psychisch kranken Tochter, die zudem noch arbeitslos ist, in eine Filiale, um die in einer manischen Phase bestellte Kreditkarte Gold zu kündigen. Trotz der schriftlichen Kündigung, die eigentlich nur abgegeben werden sollte, sollte sie mit einer Kundenberaterin sprechen. Was macht ihre Kundenberaterin? Anstatt die schriftliche Kündigung entgegenzunehmen, versucht sie, der psychisch kranken Tochter eine andere, billigere Kreditkarte anzudrehen. Nicht nachlassend übrigens, trotz Intervention meiner Bekannten. Das ist unpassend, ungehörig und in meinen Augen ein Indiz für ein **Provisionssystem**, das nur noch auf **Profit** und **nicht auf gute Beratung** setzt.

Auch am eigenen Leibe habe ich schon erlebt, dass man in einem Gespräch mit dem Kundenberater selten nur das besprechen kann, was man will, sondern sich gegen „Avancen“ zur **Wehr** setzen muss. Ich kann das, andere vielleicht auch. Aber **ich will das nicht**. Ich möchte, dass meine Bank mir dient und nicht ich mich den Wünschen der Bank widersetzen muss.

Sollten Sie irgendwann zu einer anderen Art der Kundenbetreuung finden – jenseits des Bildes einer Weihnachtsgans – und nicht negative Schlagzeilen mit der Erstellung psychologischer Profile Ihrer Kunden machen, würde ich mich übrigens sehr freuen.

Mein Konto können Sie ausgleichen über eine Überweisung bzw. einen Einzug von folgendem Konto:

XXX

Ich bitte um eine Kündigungsbestätigung.

Mit vielen Grüßen