

Kundeninformation zum Umgang der Sparkassen mit Energiemangellagen

Sparkassen, Landesbanken, Rechenzentren und Verbundpartner der Sparkassen-Finanzgruppe sind auf lokal begrenzte, krisenhafte Situationen im Bereich Energieversorgung vorbereitet. Je nach Standort und Aufgabenbereich sorgen unterschiedliche Maßnahmen dafür, dass auch im Fall einer Energiemangellage zentrale Dienstleistungen des Finanzsektors weiter zur Verfügung gestellt werden können.

Längerfristige und flächendeckende Stromausfälle sind laut Bundesnetzagentur aufgrund der Redundanz des Energieversorgungssystems in Deutschland nicht zu erwarten. Dennoch stehen wir – wie die gesamte Deutsche Kreditwirtschaft – mit Ministerien und Behörden in Kontakt, um Maßnahmen für weitreichendere Störungen abzustimmen, die ggf. über die bereits bestehenden Maßnahmen hinausgehen.

Im Weiteren informieren wir Sie zu Fragen in konkreten Ausfallsituationen.

1. Stromausfall in Filiale:

Wie kommen unsere Kundinnen und Kunden jetzt an Bargeld?

Durch die flächendeckende Präsenz unserer Institute und die hohe Verbreitung von Geldautomaten, Kontoauszugsdruckern und SB-Terminals haben Kundinnen und Kunden im Falle regionaler Ausfälle die Möglichkeit, auf nicht betroffene Filialen der Sparkasse Muldental oder Filialen der Nachbar-Sparkassen auszuweichen.

2. Stromausfall in Landesbank / Clearing-Stelle:

Wann werden Gehälter / Überweisungen / Daueraufträge ausgeführt oder gebucht?

Bei einem Ausfall der Energieversorgung in einer zentralen Struktur der Sparkassen-Finanzgruppe sind gegebenenfalls einzelne Transaktionen noch nicht gebucht. Die Aufträge gehen aber nicht verloren. Grundsätzlich werden diese, sobald die Energieversorgung wiederhergestellt wurde, ausgeführt. Dies kann mit zeitlicher Verzögerung erfolgen. Die Überweisungen müssen nicht erneut beauftragt werden. Auch Daueraufträge müssen nicht erneut beauftragt werden.

Gutschriften und Belastungen auf dem Konto werden mit der korrekten Wertstellung zum ursprünglichen Datum nachgebucht.

3. Regional begrenzter Ausfall der digitalen Infrastruktur, z.B. Internetverbindung:

Können Bankgeschäfte weiterhin getätigt werden?

Lokale Ausfälle der Energie- oder Internetversorgung können aufgrund des dichten Filialnetzes der Institute weitgehend aufgefangen werden. Die Internet-Filiale und die App „Sparkasse“ können weiterhin genutzt werden, sofern am Nutzungsort eine Internetverbindung besteht. Die zentralen Banksysteme der Sparkassen sind von örtlichen Stromausfällen nicht betroffen – Buchungen, Lastschriften und Daueraufträge werden wie geplant verarbeitet. Auch Kartenzahlungen können weiterhin durchgeführt werden, sofern die Akzeptanzstellen der Kartenzahlung (z.B. Supermärkte) nicht von denselben Einschränkungen im Ort betroffen sind.