

Service-Telefon statt Besuch der Bankfiliale

Am 11. April startet die Raiffeisenbank Leezen ihr neues 24-Stunden-Kundenzentrum per Telefon und Chatdienst

VON NADINE MATERNE

LEEZEN. Immer seltener besuchen die Kunden der Raiffeisenbank Leezen eine der vier Filialen in Bad Segeberg, Leezen, Wahlstedt und Nahe. Stattdessen steigt die Nutzung des Online-Bankings rasant. „Im Grunde kommen Online-Kunden nur noch zu Beratungsterminen in die Filiale“, sagt Vorstand Wolfgang Riesenberg. Weitere Filialen will die kleine Bank nicht schließen – aber die Öffnungszeiten der Servicezeiten am Schalter deutlich reduzieren. Im Gegenzug startet die Raiba Leezen einen 24-Stunden-Telefonservice.

Auch wegen Corona wird das Online-Angebot der Raiba Leezen inzwischen deutlich häufiger genutzt. Die Anzahl der elektronischen Postfächer sei um 21 Prozent gestiegen auf über 7400. Mehr als 5800 Kunden haben inzwischen einen Zugang zum Online-Banking (plus elf Prozent), über 3300 nutzen die VR-Banking App.

Im Grunde kommen Online-Kunden nur noch zu Beratungsterminen in die Filiale.

Wolfgang Riesenberg, Raiba-Vorstand

Bargeld dagegen holen sich nur noch wenige Menschen am Schalter. In den meisten Fällen wollen Kunden am Schalter ihr Online-Banking bearbeiten, schildert Riesenberg. Zu den „Top 5 Filialservices“ gehört zudem die Änderung des TAN-Verfahrens, dann folgen Überweisungen, das Bearbeiten von Daueraufträgen und Kartenbestellungen. Jede dieser Leistungen könne telefonisch in wenigen Minuten abgearbeitet werden. Ein seit einigen Wochen laufender Test zeigt, dass 85 Prozent der Fälle zur Lösung geführt würden.

In der telefonischen Erreichbarkeit hatte die Raiba Leezen in der Vergangenheit jedoch einige Schwächen, räumen Riesenberg und sein Vorstandskollege Ingo Päsche ein. Entweder es war besetzt, der Anrufer landete beim Anrufbeantworter oder es ging gar keiner ans Telefon.

Inzwischen hat die Raiba eine neue Telefonanlage. Wer die 04552/960 wählt, landet ab dem 11. April im neuen Kunden-Dialog-Zentrum KD 24/7.

„Das KD 24/7 steht für Bankgeschäfte im Minutentakt“, erläutert Päsche.

Im Kunden-Dialog-Zentrum sitzen zum Start sechs Mitarbeitende der Raiba Leezen. Bei hohem Anrufaufkommen oder in Randzeiten nimmt ein Servicedienstleister der VR-Banken die Gespräche der Kunden entgegen. Die Berater helfen beim Online-Banking, geben allgemeine Auskünfte, führen Überweisungen durch, bestellen oder sperren die Bankkarten. Meist dauere dies nur wenige Minuten. Eine Anfahrt zur Filiale, Parkplatzsuche und Planungsaufwand rund um Arbeit und Kinderbetreuung entfalle, so Riesenberg. Für ältere und mobilitätseingeschränkte Menschen bedeute der neue Service auch mehr Barrierefreiheit, ergänzt Päsche.

Auch digital ist das neue Kundenzentrum erreichbar mit Rückrufservice, Terminservice und Chat. Am Computer können Kunden auch ihren Bildschirm mit dem Bankberater teilen beim „Co-Browsing“, um sich helfen zu lassen. „Wir können aber nur zuschauen, nichts anklicken“, betont Riesenberg.

Damit die Mitarbeitenden den neuen Kundenservice besetzen können, stehen sie seltener an den Schaltern der Filialen. In Leezen, Bad Segeberg, Wahlstedt und Nahe werden die Serviceöffnungszeiten deshalb reduziert ab 11. April. „Etwa um die Hälfte“, so Riesenberg. Immer zweier der vier Filialen werden vormittags beziehungsweise nachmittags geöffnet sein. Mittwochs bleiben alle geschlossen. Terminierte Beratungen aber bleiben weiterhin werktags von 8 bis 20 Uhr möglich, betonen die beiden Bankvorstände.

Wer künftig doch mal vor einer geschlossenen Filiale steht, wird im Selbstbedienungsbereich das Filialtelefon vorfinden, eine Art Telefonzelle mit automatischer Beleuchtung und Lüftung, von der aus das Kundenzentrum kontaktiert werden kann bei Fragen oder Problemen. Eine Eigenentwicklung der Raiba Leezen.

Mit dem KD 24/7 will die Raiba Leezen zukunftsfähig und eigenständig bleiben, auch durch schlanke Personalstruktur. 40 Männer und Frauen arbeiten noch bei der Bank – 2018 waren es noch über 60.

Der Erfolg gibt der Bank bisher Recht. Trotz schwieriger wirtschaftlicher Bedin-



Ann-Christin Beckmann von der Raiffeisenbank Leezen präsentiert das neue Filialtelefon mit dem das neue Kunden-Dialog-Zentrum KD 24/7 rund um die Uhr erreichbar sein soll. Es wird ab 11. April in den Selbstbedienungsräumen der vier Filialen stehen, erklären die Vorstände Ingo Päsche (L) und Wolfgang Riesenberg.

FOTO: NADINE MATERNE

gungen mit Inflation, Materialknappheit und Lieferkettenstörungen, konnte die Raiba Leezen ihre Bilanzsumme 2022 gegenüber 2021 steigern von 281 auf 291 Millionen

Euro, so Vorstand Päsche. Auch die Kundeneinlagen stiegen deutlich von 224 auf 239 Millionen Euro. Das führt Päsche auch auf die zügige Abschaffung der Negativzin-

sen für Großanleger zurück. Zinserhöhungen der Europäischen Zentralbank wurden und werden binnen weniger Tage an die Kunden weitergegeben, sagt Päsche.

Den Mitgliedern wird der Vorstand die Neuerungen auf fünf Mitgliederversammlungen vom 16. bis 30. März vorstellen und über die geschäftliche Entwicklung berichten.

R.SH ZAHLT IHRE RECHNUNG

... UND IHRE WÜNSCHE!

Spielzeitraum: 09.01.2023 bis voraussichtlich 24.03.2023. Infos und Teilnahmebedingungen auf RSH.de

Jetzt mitmachen auf RSH.de und einschalten: jeden Morgen um 7 Uhr!

RSH
RADIO SCHLESWIG-HOLSTEIN

Ziegelstraße ab Montag halbseitig gesperrt

BAD SEGEBERG. Aufgrund von Kabelverlegungsarbeiten wird die Ziegelstraße (B432) zwischen der Moltkestraße und der Keltingstraße auf einer Länge von rund 20 Metern ab Montag, 20. März, für etwa eine Woche halbseitig

gesperrt. Das hat die Stadtverwaltung am Freitag angekündigt.

Die beiden Fahrstreifen würden nacheinander gesperrt. Der Verkehr soll per Ampel an der Baustelle vorbeigeführt werden. *thb*