

Pressemitteilung

Österreichs führende Direktbank eröffnet Servicepoint

Genau zehn Jahre nach dem Markteintritt in Österreich eröffnet die ING-DiBa Direktbank Austria einen eigenen Servicepoint. Mit der „ING-DiBa am Schwedenplatz“ wird nun nach Post, Telefon und Online der vierte Kommunikationskanal bedient und damit Kunden die Möglichkeit zum direkten Face-to-Face Kontakt geboten.

Wien, 7. Mai 2014 – Am 9. Mai eröffnet der neue Servicepoint der ING-DiBa in der Rotenturmstraße Nr. 29 in 1010 Wien.

Österreichs führende Direktbank, die seit ihrem Markteintritt im Mai 2004 genau zehn Jahre lang über die klassischen Direktbank-Kanäle Post, Telefon und Online mit ihren Kunden in Kontakt war, verfügt damit über einen Standort, der die persönliche Betreuung auch Face-to-Face ermöglicht.

„Für die ING-DiBa Austria ist dies ein Novum, aus Sicht der ING Group ist es aber Alltag“, erklärt Roel Huisman, CEO der ING-DiBa Direktbank Austria den Hintergrund.

Immerhin: in den Niederlanden, in Frankreich, Italien und Spanien gibt es hunderte Branches, Shops bzw. Cafés der ING, die ihren Ursprung im Direktbank-Geschäft haben. „Die Entstehung von Kundenbetreuungszentren ist eine Ergänzung des Direktbank-Konzeptes und keine Entwicklung hin zur klassischen Filialbank“, erklärt er.

Was den Unterschied ausmacht, wird deutlich, wenn man den neuen Servicepoint der ING-DiBa betritt. So wie in den anderen internationalen ING-Branches, ist hier die Zielrichtung die umfassende Betreuung von Kunden und Interessierten. Verkauf und Geschäftsabschlüsse rücken in den Hintergrund. Café/Lounge-Atmosphäre mit starkem Self-Service-Charakter dominiert den Gesamteindruck. Das Konzept ist geprägt von Offenheit und Transparenz. Geboten wird eine für Banken atypische Kombination aus Self-Service, Help-Service und „good mood“.

Das Konzept wurde aus den Kundenwünschen abgeleitet und mit Ergebnissen aus Marktforschung und Fokusgruppen kombiniert. Die Gesamtgestaltung entstand in enger Zusammenarbeit mit den Kunden der ING-DiBa Austria.

„Immer wieder gab es seitens unserer Kunden die Nachfrage nach einem Servicepoint. Bestimmte Bedürfnisse oder gewisse Situationen können im Face-to-Face Kontakt einfacher gelöst werden“, erzählt Huisman. Vor allem im derzeit stark wachsenden Konsumkreditbereich wird oftmals persönlicher Kontakt gewünscht.

10 Jahre ING-DiBa Austria: den Prinzipien treu, offen für Weiterentwicklung

Im Mai 2004 startete die ING-DiBa durch die Übernahme der Entrium-Bank mit 45.000 Kunden. Innerhalb von zwei Jahren entwickelte sie sich zum Marktführer und zählt heute 521.000 Kunden. Damit ist sie die mit Abstand größte Direktbank.

„Einfach, schlank und kostengünstig“ sind wichtige betriebswirtschaftliche Prinzipien, an denen auch der Servicepoint nichts ändern wird. „Wir haben die Kosten für den Servicepoint aus dem laufenden Budget gedeckt. Dementsprechend gibt es keinen Grund an unseren Kostenstrukturen etwas zu ändern. Die Kunden werden unsere Produkte auch weiterhin völlig gebührenfrei erhalten“, bestätigt Huisman. Im Moment ist auch nicht geplant, weitere Servicepoints zu eröffnen.

ING-DiBa am Schwedenplatz: Transparenz und viel Service

Mit dem Standort in der Rotenturmstraße 29 wurde eine der meistfrequentierten und leicht erreichbaren Lagen Wiens gewählt.

Der Servicepoint ist mit einer komplett verglasten Fassade, die abends zu einer multimedialen Projektionsfläche wird, völlig transparent gestaltet. Es gibt bequeme Self-Service-Kojen, die mit PCs und Drucker ausgestattet sind. Für die persönliche Betreuung stehen insgesamt vier Mitarbeiter zur Verfügung, mit denen man sich im Bedarfsfall auch zurückziehen kann. Die technische Ausstattung, darunter ein „Perceptive Pixel by Microsoft“ Touchscreen, den es bislang nur viermal in Europa gibt, komplettiert das Angebot. Dem Direktbank-Konzept mit Referenzkonto treu bleibend, wird es kein Bargeld geben.

Im Untergeschoß steht noch ein Veranstaltungsraum zur Verfügung.

Der Servicepoint wird Montag bis Freitag von 9 bis 19 Uhr und Samstag von 9 bis 13 Uhr geöffnet sein. Darüber hinaus stehen die Mitarbeiter online und per Telefon wie gewohnt rund um die Uhr zur Verfügung.

ING-DiBa am Schwedenplatz: ein Zukunftsmodell

Die Bank der Zukunft ist eine Convenience-Bank. „Damit ist gemeint: da sein, wenn man gebraucht wird, verfügbar zu jeder Zeit und auf allen Kanälen, mit einfachen Produkten, reibungslos funktionierend, aber auch still im Hintergrund, wenn seitens des Kunden kein Bedarf besteht“, erläutert Huisman seine erste These.

Zweite These: Die Bank der Zukunft ist responsive. „Die Bank muss auf allen Kanälen gleich gut funktionieren. Das Konsumerlebnis muss auf allen Ebenen stimmig und angenehm sein. Mehr noch: überraschend gut“, sagt Huisman.

In der ING-DiBa am Schwedenplatz sieht Huisman bereits jetzt viele Parameter eines Zukunftsmodells erfüllt ebenso wie eine gute Basis für die Weiterentwicklung der Marke.

Über die ING-DiBa Austria

Die ING-DiBa Direktbank Austria www.ing-diba.at ist mit 521.000 Kunden und Retail Balances (Summe aus Einlagen von Privatkunden, Krediten an Privatkunden sowie verwaltetem Depotvolumen – Stand 12/2013) von 7,6 Mrd. Euro die klare Nummer 1 unter den Direktbanken. Mit ihrer Produktstrategie setzt sie auf ein konzentriertes Portfolio an einfachen Produkten aus den Bereichen Sparen, Kredit und Fonds. Mit 147 Mitarbeitern am Standort Wien Galaxy Tower ist die Direktbank rund um die Uhr über Telefon, Post und Internet erreichbar.