

## Pressemitteilung

### **ING-DiBa Direktbank Austria erweitert ab 2014 Serviceangebot**

**Mit einem eigenen Servicepoint wird die ING-DiBa Direktbank Austria ab Frühjahr 2014 die Kundenbetreuung erweitern. Der neue Standort in der Wiener Rotenturmstraße wird die bisherigen Kommunikationskanäle Online, Telefon und Post durch direkten Face-to-Face Kontakt ideal ergänzen.**

*Wien, 3. Dezember 2013* – Den Kunden und Interessierten die Möglichkeit zum direkten Face-to-Face Kontakt zu bieten ist das vorrangige Ziel, das die ING-DiBa Direktbank Austria mit dem derzeit in der finalen Planung stehenden Servicepoint verfolgt.

Dafür wurde in den vergangenen Monaten nach einem idealen und zentralen Standort gesucht. Gefunden wurde er in der Rotenturmstraße Nr. 29 in 1010 Wien.

Der Servicepoint wird ab Frühjahr 2014 allen Kunden und Interessierten für Fragen und Anliegen rund um Sparen, Kredit und Fonds der ING-DiBa zur Verfügung stehen. Die Mitarbeiter der ING-DiBa Direktbank Austria werden von Montag bis Samstag zu deutlich erweiterten Öffnungszeiten die persönliche Betreuung vor Ort übernehmen – zusätzlich zum 24-Stunden-Service an sieben Tagen in der Woche via Telefon und Internet.

Das Lokal wird genügend Platz für diverse Servicezonen bieten, aber auch Möglichkeiten, sich mit den Besuchern für Beratungen zurück zu ziehen. Ebenso sieht das Konzept vor, die Besucher in angenehmer Atmosphäre zum Verweilen einzuladen. Hier hat die ING-DiBa bereits während der Konzeptionsphase eng den Kontakt zu Kunden gesucht und so zahlreiche Kundenwünsche hinsichtlich eines offenen, einladenden und passenden Servicepoints umgesetzt. Auch in der weiteren Umsetzungsphase werden Ideen, Feedback und Anregungen der Kunden aktiv miteinbezogen.

Roel Huisman, CEO der ING-DiBa Austria, freut sich, mit dem Servicepoint einen weiteren Kommunikationskanal für Kunden öffnen zu können: „Immer mehr Menschen wickeln ihre Bankgeschäfte digital ab. Doch gibt es für viele Interessenten und Kunden auch Bedürfnisse und Situationen, die im Face-to-Face Kontakt einfacher gelöst werden können. Genau das werden wir mit dem Servicepoint ideal abdecken können.“

### **Open doors bei der ING-DiBa**

Die ING-DiBa hat ihren Standort im Galaxy Tower auf der Praterstraße, von wo aus 140 Mitarbeiter über 514.000 Kunden aus ganz Österreich über Telefon, Post und Internet servieren. Der Bürotower bot aufgrund baulicher Gegebenheiten jedoch keine Möglichkeit für ansprechenden, persönlichen und direkten Kontakt zu Kunden und Interessenten.

Mit dem Servicepoint in der Rotenturmstraße 29 stehen nun die Türen für alle offen. „Damit werden wir noch transparenter und sichtbarer und können ganz klar zeigen, wer wir sind. Es ergänzt und perfektioniert unseren Service“, erklärt Roel Huisman.

### **Die Direktbank mit dem Servicepoint**

Die ING-DiBa ist seit knapp zehn Jahren auf dem österreichischen Markt und hat das Konzept Direktbank erfolgreich eingeführt und umgesetzt. Herrschte anfangs unter Bankkunden noch Skepsis und war es eine Herausforderung als filiallose Bank Vertrauen geschenkt zu bekommen, ist die neue Form des Bankings aus dem heutigen Leben nicht mehr wegzudenken. Die rasche digitale Entwicklung brachte einen fast ebenso raschen Fortschritt im Digitalen Banking. Dementsprechend zügig und erfolgreich wuchs die ING-DiBa Austria und ist heute mit über 514.000 Kunden in ganz Österreich die mit Abstand größte Direktbank.

„Für uns lag es auf der Hand als größte Direktbank nun auch einen Servicepoint in absolut zentraler Lage anzubieten. Denn so können wir nun auch diejenigen Kunden abholen, denen der Face-to-Face Kontakt lieber ist bzw. die sich wohler fühlen, wenn sie beispielsweise in Kreditangelegenheiten einen persönlichen Termin mit unseren Mitarbeitern wahrnehmen können“, so Huisman.

### **Über die ING-DiBa Austria**

Die ING-DiBa Direktbank Austria [www.ing-diba.at](http://www.ing-diba.at) ist mit 514.000 Kunden und Retail Balances (Summe aus Einlagen von Privatkunden, Krediten an Privatkunden sowie verwaltetem Depotvolumen – Stand 12/2012) von 7,3 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 140 Mitarbeitern am Standort Wien Galaxy Tower ist die Direktbank rund um die Uhr über Telefon, Post und Internet erreichbar. Der Fokus auf Digital Banking bringt enorme betriebswirtschaftliche Vorteile, die an die Kunden in Form besserer Konditionen weitergegeben werden.

Die ING-DiBa Austria ist die österreichische Niederlassung der ING-DiBa AG Deutschland. Für österreichische wie auch deutsche Kunden gilt die gesetzliche Einlagensicherung der Entschädigungseinrichtung deutscher Banken GmbH (EdB). Darüber hinaus ist die ING-DiBa AG dem Einlagensicherungsfonds des Bundesverbandes deutscher Banken e.V. angeschlossen, mit derzeit bis zu 1,48 Milliarden Euro pro Kunde.

#### Bei Rückfragen:

Mag. Andrea Hansal, MSc.  
Corporate Communications  
ING-DiBa Direktbank Austria  
Galaxy Tower, Praterstraße 31, 1020 Wien  
Telefon: 01/68000 – DW 50148  
E-Mail: [andrea.hansal@ing-diba.at](mailto:andrea.hansal@ing-diba.at)  
[www.ing-diba.at](http://www.ing-diba.at)