

Raiffeisen Wien: "Meine Videoberatung" als neuer Service für Kunden



Einfacher Einstieg, flexible Termingestaltung - "Raiffeisen Wien. Meine Stadtbank" bietet mit der neuen Videoberatung eine weitere moderne Kontaktmöglichkeit für Kunden.

Credit: Raiffeisen NÖ-Wien
Fotograf: Raiffeisen NÖ-Wien

Utl.: "Meine Stadtbank" bietet weitere moderne Kontaktmöglichkeit.
Einfacher Einstieg, flexible Termingestaltung - gerade in Covid-19-Zeiten eine sichere Alternative. =

Wien (OTS) - Kunden entscheiden bei Raiffeisen Wien selbst, wann und wie sie ihre Bank kontaktieren wollen - über E-Mail, Telefon, Online Banking "Mein ELBA", vor Ort oder als neuen Service via Video. "Die vergangenen Monate haben gezeigt, worauf die Menschen in der Covid-19-Krise Wert legen: auf eine Kombination von individueller Beratung und passenden Online-Services. Bei uns ist das kein Widerspruch. Wir zeigen Flexibilität für unsere Kundinnen und Kunden und sind da, wo wir gebraucht werden", so Martin Hauer, Vorstand Retail und Verbundservices der Raiffeisenlandesbank Niederösterreich-Wien: "Mit der neuen Videoberatung agieren wir digital, was durch Corona immer wichtiger wird, und trotzdem persönlich."

Durch den zusätzlichen modernen Kontaktweg ermöglicht "Raiffeisen Wien. Meine Stadtbank" eine ortsunabhängige und zeitlich flexible Betreuung in höchster Qualität. "Das Besondere ist, dass bei uns qualifizierte Finanzexperten durch die Videoberatung führen. Sie sind Teil des Digital Bankings von Raiffeisen, welches aufgrund seiner Verzahnung einzigartig in Österreich ist und den stationären Vertrieb in Wien um eine weitere Facette bereichert. Wer in der virtuellen Welt merkt, er bevorzugt den Austausch in der Filiale, kann jederzeit seine Meinung ändern und vor Ort wird dort fortgesetzt, wo zuvor aufgehört wurde. So machen wir als Stadtbank den Unterschied, denn so funktioniert die Bank der Zukunft", betont Hauer.

Zwtl.: Digitales Banking mit gewissem Extra

Ein Team aus acht Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern kümmert sich von Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr um alle Kunden und Interessenten, die über die RLB-Homepage, den Webshop oder "Mein ELBA" unter Angabe ihres Anliegens mit wenigen Klicks einen Wunschtermin beim Experten ihrer Wahl vereinbaren. (Hier geht's zur Videoberatung: [raiffeisenbank.at/videoberatung] (<http://raiffeisenbank.at/videoberatung>))

"Wir digitalisieren damit das Beratungsgespräch und machen es menschlich, indem wir unseren Fachleuten ein Gesicht geben", sagt Patricia Kasandzjev, Bereichsleiterin Digitalisierung, Produkte & Prozesse. Alternative Kontaktwege gewinnen nicht erst seit Corona an Beliebtheit. Der Grund: Sie sind sicher und stellen zugleich den Kunden in den Mittelpunkt. Berufstätige und Eltern mit Betreuungspflichten profitieren ebenso davon wie ältere Personen, die aktuell zum Schutz ihrer Gesundheit die Öffentlichkeit meiden sollten, oder Menschen mit eingeschränkter Mobilität.

Die Digitalisierungsexpertin sieht vor allem in der derzeitigen Covid-19-Situation klare Vorteile für Kunden: "Egal ob man auf der Couch sitzt oder im Auto, man erhält eine individuelle Videoberatung nach seinen persönlichen Bedürfnissen. Es war uns in der Entwicklung wichtig, digitales Banking mit dem gewissen Extra zu schaffen. Ich bin stolz auf das Ergebnis und überzeugt, dass unsere Kunden davon profitieren."

Zwtl.: So funktioniert die Videoberatung

Die Videoberatung funktioniert kontaktlos und bequem von überall: Über einen Link in der Terminbestätigungsmail gelangt man zum persönlichen virtuellen Raum. Nach erfolgreicher Authentifikation per Push-TAN über "Mein ELBA" (Bestandskunde) bzw. Identifikation über IDnow / EPS-Überweisung (Neukunde) beginnt die Beratung. Das Raiffeisen-Team hilft bei der technischen Einrichtung, geht intensiv auf ihr Gegenüber ein, sucht maßgeschneiderte Lösungen und begleitet den Prozess bis zum digitalen Vertragsabschluss.

Das Leistungsspektrum der Videoberatung reicht aktuell von der Unterstützung beim "Mein ELBA"-Onboarding über die Eröffnung eines Online-Kontos, -Kredits oder -Leasings bis hin zu Stundungen sowie Online Sparen und soll laufend erweitert werden.

Bild(er) zu dieser Aussendung finden Sie im AOM / Originalbild-Service
sowie im OTS-Bildarchiv unter <http://bild.ots.at>

~

Rückfragehinweis:

Mag. Michaela Haber
Leiterin Konzernkommunikation
Raiffeisen Niederösterreich-Wien
michaela.haber@rh.raiffeisen.at
Tel.: +43 1 21136-2421

~

Digitale Pressemappe: <http://www.ots.at/pressemappe/2590/aom>

*** OTS-ORIGINALTEXT PRESSEAUSSENDUNG UNTER AUSSCHLIESSLICHER
INHALTLICHER VERANTWORTUNG DES AUSENDERS - WWW.OTS.AT ***

OTS0088 2020-11-19/10:36

191036 Nov 20

Link zur Aussendung:

https://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20201119_OTS0088