

BAWAG P.S.K. ERÖFFNET ERSTE FILIALE IM NEUEN DESIGN

- ▶ **Finanzielles Wohlbefinden und erstklassige Beratung im Fokus**
- ▶ **Ideen und Wünsche der Kunden und Mitarbeiter ins neue Konzept eingebunden**
- ▶ **Startschuss für das neue Filialnetzwerk fällt in Mödling**
- ▶ **Österreichweit: Bis zu 100 eigene neue gestaltete Filialen**

WIEN, 30. Oktober 2018 – Die BAWAG P.S.K. eröffnet in Mödling ihre erste BAWAG P.S.K.-Filiale neuen Zuschnitts. In bis zu 100 neu gestalteten Filialen in ganz Österreich stehen erstklassige Beratung, gebündeltes Wissen und das finanzielle Wohlbefinden der Kunden im Fokus. Rund 3.000 Kunden hatten die Möglichkeit, ihre Ideen und Vorstellungen in Konzept und Design der neuen Wohlfühlfilialen einfließen zu lassen. **David O’Leary**, Vorstandsmitglied der BAWAG Group für verantwortlich für das Retailgeschäft der BAWAG P.S.K., resümiert: *„Mit der Umgestaltung unseres Filialnetzwerkes, das unter dem Namen „Concept 21“ bekannt ist, möchten wir den Bedürfnissen unserer Kunden noch besser begegnen. Das neue Konzept gibt unserer erstklassigen Finanzberatung wieder mehr Raum. Denn Filialen blieben für die heimischen Bankkunden wichtig. 9 von 10 alltäglichen Transaktionen erledigen die Österreicher in den SB-Zonen. Jung wie Alt schätzt zudem den Dialog mit unseren Beratern um Finanzielles zu planen und sich auf Lebensabschnitte vorzubereiten. Deshalb entwickeln wir unser Filialnetzwerk, unsere Beraterteams und das Kundenerlebnis im Digital Banking ständig weiter. Das Engagement der Kunden und Mitarbeiter, die bei der Erarbeitung des neuen Filialkonzepts mitgewirkt haben, war beeindruckend! Wir freuen uns, dass wir bei der Umsetzung des neuen Konzepts auch zahlreiche Nachhaltigkeitsaspekte wie Barrierefreiheit und das Thema ‘paperless branch’ berücksichtigen konnten.“*

Neues Filialkonzept: Willkommen sein und sich willkommen fühlen

Auch wenn das frische Filial-Design auf den ersten Blick das Auffälligste ist, die Veränderungen bleiben nicht an der Oberfläche. Die klar strukturierte und offene Atmosphäre erleichtert die Orientierung und ist einladend für verschiedene Veranstaltungen. Die neuen Filialen der BAWAG P.S.K. bieten verschiedene Zonen, die den Kunden und Interessenten je nach Wunsch zur Verfügung stehen. Allen Zonen ist eines gemeinsam: im Fokus steht das finanzielle Wohlbefinden der Kunden. Die Bank freut sich, dass das neue Konzept nicht nur mit einer international renommierten Interior Design Agency erarbeitet wurde, sondern dass auch Kunden und Mitarbeiter auf sehr breiter Basis im Rahmen von Co-Creation-Workshops in die Konzepterstellung eingebunden waren.

Offen und diskret zugleich: Gebündeltes Know how und Zubau bei Beratern vor Ort

Hereinkommen - wohlfühlen. Kunden und Gäste entscheiden in einer hellen und freundlichen Umgebung, intuitiv wohin der Weg sie führt: Unsere Selbstbedienungsgeräte für die Erledigung aller Routinetransaktionen befinden sich in den offenen Bereichen. Um sich bei einem Berater zu informieren oder auch einfach einmal bei einem Kaffee über Themen rund ums Geld nachzudenken oder zu plaudern, kann man sich auf bequemen Sitzeinheiten niederlassen. Selbstverständlich gibt es auch weiterhin Bereiche mit höchster Diskretion, wenn Kunden zum Beispiel die Details einer komplexeren Finanzierung oder ihrer Veranlagung und Vorsorge besprechen möchten. *„In den neuen Filialen bündeln wir unser Fachwissen um eines sicher zu stellen: das finanzielle Wohlbefinden unserer Kunden“*, erklärt **Michael Dojacek**, Bereichsleiter Privat- und Geschäftskundenvertrieb der BAWAG P.S.K. *„Wir verstärken die persönliche Beratung in der Filiale, damit sich unsere Kunden mit ihren Finanzen, von der ertragsbringenden Veranlagung oder der beruhigenden Vorsorge bis zur Wohnfinanzierung unter Berücksichtigung von Förderungen, rundum gut aufgehoben fühlen.“*

Finanzielles Wohlbefinden: Digital und persönliche Beratung gehen Hand in Hand

Gerade weil das auf Beratung fokussierte Netzwerk eine besondere Stärke der BAWAG P.S.K. ist, wird der Ausbau personalisierter und digitaler Prozesse und Plattformen vorangetrieben. Unsere digitalen Services wurden in den letzten Jahren bereits temporeich und dynamisch ausgebaut. Die Bank von Morgen befindet sich daher schon heute in der „Hosentasche“ des BAWAG P.S.K. Kunden. Schon jetzt sind wesentliche Finanzprodukte wie Konto, Kredit und diverse Sparformen online abschließbar und das eBanking (Online- und Mobile Banking) hat sich zur einer zentralen Transaktions- und Serviceplattform entwickelt, die immer und überall für den Kunden da ist. *„Wir orientieren uns am Kundenbedürfnis. Deshalb setzen wir auf ein neues Filialnetzwerk, das auf Beratung fokussiert ist und durch personalisierte und digitale Prozesse und Plattformen ergänzt wird. Wir arbeiten kontinuierlich an der Verbesserung des Angebots, der ‘Customer Experience’, und der Intensivierung der Nutzung des digitalen Angebots um eine Vertiefung unserer Kundenbeziehungen zu erreichen - über alle Vertriebskanäle hinweg“*, erklärt **Dojacek**.

Ausblick: Neues BAWAG P.S.K.-Filialnetz: Bis zu 100 neu gestaltete Filialen

Nach der Trennung von der Post wird die BAWAG P.S.K. in bis zu 100 neu gestalteten Filialen in ganz Österreich erstklassige Beratung bieten. Die BAWAG P.S.K. wird in den Filialen künftig alle Finanzdienstleistungen selbst übernehmen und sich besonders auf die individuelle Beratung der Kunden konzentrieren. Mit diesem Konzept trägt die BAWAG P.S.K. den in den letzten Jahren stark veränderten Banking-Bedürfnissen ihrer Kunden Rechnung. Immer mehr Menschen erledigen ihre laufenden täglichen Bankgeschäfte zunehmend auf elektronischem Weg, sei es über Online-Banking oder Finanz-Apps. Diesen Trend belegen auch aktuelle Zahlen: In der ersten Jahreshälfte 2018 setzte sich die signifikante Verschiebung der Transaktionen vom Schalter zu Online und Selbstbedienungsgeräten fort. Während die Gesamtzahl der Transaktionen gegenüber der ersten Jahreshälfte 2017 annähernd gleich blieb, verzeichnete die BAWAG P.S.K. bei den am Schalter getätigten Transaktionen, die mittlerweile nur noch 10% der Gesamtzahl ausmachen, einen Rückgang um 19% im Vergleich zum ersten Halbjahr 2017. *„Wer sich aber die Zeit nimmt und den persönlichen Kontakt mit seiner Bank sucht, der soll von einem außergewöhnlichen Beratungserlebnis und -leistung profitieren“*, erklärt **Dojacek**. Ebenso startet die BAWAG P.S.K. im November mit dem Einsatz mobiler Mitarbeiter, die in ländlichen Regionen auf Kundenwunsch künftig direkt bis nach Hause kommen. *„Wir arbeiten gerade mit Hochdruck an einem Einführungskonzept für unsere mobilen Beratungsteams. Bereits im November starten die ersten ‚mobilen Mitarbeiter‘“*, erklärt **Dojacek**. Neben dem Ausbau des Filialnetzes setzt die BAWAG P.S.K. auch auf die Modernisierung ihrer Selbstbedienungszonen. Das bedeutet für die Kunden Einfachheit in den alltäglichen Abwicklungen.

Über die BAWAG Group

Die BAWAG Group AG ist die börsennotierte Holdinggesellschaft der BAWAG P.S.K. mit Sitz in Wien und den wesentlichen Banktöchtern *easybank* und *start:bausparkasse* in Österreich sowie der Südwestbank und der Deutscher Ring Bausparkasse in Deutschland. Mit mehr als 2,5 Millionen Kunden ist die BAWAG P.S.K. eine der größten Banken in Österreich und verfügt über eine landesweit bekannte Marke. Sie verfolgt ein einfaches und transparentes Geschäftsmodell, das auf niedriges Risiko, Effizienz sowie regional auf Österreich, Deutschland und entwickelte Märkte ausgerichtet ist. Die Bank betreut Privat-, KMU- und Firmenkunden und bietet ihnen ein breites Sortiment an Spar-, Zahlungsverkehrs-, Kredit-, Leasing- und Veranlagungsprodukten sowie Bausparen und Versicherungen über verschiedene Online- und Offline-Vertriebswege an. Die Bereitstellung von einfachen, transparenten und erstklassigen Produkten sowie Dienstleistungen, die den Bedürfnissen der Kunden entsprechen, steht in allen Geschäftsbereichen im Zentrum ihrer Strategie.

Kontakt:

Manfred Rapolter (Head of Communications, Pressesprecher)

Tel: +43 (0) 5 99 05-32011

E-Mail: communications@bawaggroup.com

Henriette Mußnig (Pressebeauftragte) & Doris Unterrainer (Communications Specialist)

Tel: +43 (0) 5 99 05-32086

E-Mail: communications@bawaggroup.com

Dieser Text steht auch zum Download auf der BAWAG Group Website bereit: <https://www.bawaggroup.com>