

Der digitale Service der Rhön-Rennsteig-Sparkasse

Kunden-Service-Center, Internet-Filiale und Sparkassen-App

MEININGEN ■ Sparkassen-Kunden nutzen verstärkt Telefon und digitale Medien zur Kommunikation mit der Sparkasse und haben zu Recht die gleichen qualitativen Anforderungen an die medialen Kommunikationskanäle wie an die Filialen vor Ort. Die Rhön-Rennsteig-Sparkasse reagiert darauf mit einem deutlichen Ausbau ihrer telefonischen und digitalen Dienstleistungen, sagen Sven Schubert und Jana Weiß im Gespräch mit dem FW Meininger Tageblatt.

Kunden-Service-Center – Telefonisch mit Rat und Tat

Was genau tut die Sparkasse, um den veränderten Kommunikationswünschen Ihrer Kunden gerecht zu werden? **Sven Schubert:** Zum einen bieten wir zusätzliche telefonische und digitale Dienstleistungen an. Künftig werden Standardprodukte (z. B. Girokonto, Kreditkarte, Dispo- und Sparkassenkredit) bei Bedarf mit Bildschirmunterstützung (Screen-Sharing) direkt am Telefon abschließbar sein. Zum anderen werden personelle und technische Ressourcen unseres Kunden-Service-Centers (KSC) deutlich ausgebaut. Aktuell kümmern sich insgesamt 13 Mitarbeiter um die Anfragen und Wünsche unserer Kunden.

Wie ist das KSC erreichbar?

Jana Weiß: Per Telefon sind wir werktags von 8.00 bis 18.00 Uhr erreichbar, dringende Angelegenheiten (z. B. Kartensperre oder Online-Banking-Sperre) sind rund um die Uhr möglich. Unser Anspruch ist: Qualität und Kompetenz - egal, ob es um Hilfe beim Online-Banking, Zahlungsverkehr oder Konto-/Kartenservice geht.

Welche Leistungen bieten Sie im KSC an?

Sven Schubert: Zunächst den allgemeinen Informationsservice (telefonisch gibt es alle Infos rund um die Sparkasse, also Öffnungszeiten, Geldautomatenstandorte oder die Koordination von Beratungsterminen). Weiterhin bieten wir den Kontoservice, da der Leistungsumfang unserer Girokonten ständig zunimmt.



Von links nach rechts: Jana Weiß, stv. Gruppenleiterin Kunden-Service-Center und Sven Schubert, Gruppenleiter Kunden-Service-Center.

Foto: frankphoto.de

Es ist deshalb gut zu wissen, dass die Unterstützung bei Funktionen wie Geoblocking, Sepa-Auslandsüberweisung oder „S-ID-Check“ nur einen Anruf entfernt ist.

Und wenn es einmal schnell gehen muss?

Jana Weiß: Dann sind im KSC Konto- und Umsatzauskünfte möglich, können Überweisungen und Daueraufträge vorgenommen werden, gibt es beratungsfreie Wertpapier-Orderaufträge, natürlich Konto- und Kartensperren sowie schnelle Hilfe im Schadensfall, Lastschrift- und Überweisungsrückrufe sowie Blitzüberweisungen.

Das KSC bietet auch Leistungen im

Bestell-Service an. Welche sind das?

Sven Schubert: Zum Beispiel Bargeldlieferung (auch ausländische Währungen) an die Haustür. Was häufig günstiger ist, als die Fahrt in die nächste Filiale oder zum Geldautomaten. Falls einmal eine Karte verloren geht oder defekt ist, können unsere Kunden bequem und einfach eine Ersatzkarte bestellen. Genauso unkompliziert ist eine Nachbestellung von Kontoauszügen oder Kreditkartenabrechnungen.

Und wenn Kunden Fragen zum Online-Banking und mobilem Bezahlen haben?

Jana Weiß: Dann erhalten sie schnell und kompetent Hilfe zum Online-Banking per chipTAN oder pushTAN, bei Phishing oder Betrugsverdacht, ebenso bei allen Fragen rund um das mobile Bezahlen.

Unsere Mitarbeiter werden regelmäßig geschult, nutzen selbst das Online-Banking und zahlen mobil mit dem Handy. Sie kennen die Materie und natürlich auch die kleinen Tücken, die manchmal in der Technik stecken.

Die Kunden müssen sich am Telefon auch identifizieren. Ist das unumgänglich?

Sven Schubert: Natürlich ist es manchmal lästig, einige persönliche Fragen vor der Auftragserteilung zu

beantworten, jedoch ist uns die Sicherheit und Vertraulichkeit unserer Kundendaten sehr wichtig, sodass wir zum Schutz unserer Kunden wirklich sicher gehen wollen, dass wir auch tatsächlich mit dem richtigen Kunden am anderen Ende der Leitung sprechen. Denn leider gibt es auch immer wieder den einen oder anderen Betrüger, vor dem wir unsere Kunden schützen müssen und wollen.

Was sind die Stärken des KSC der Rhön-Rennsteig-Sparkasse?

Jana Weiß: Unser KSC hat ein regionales Gesicht. Unsere Mitarbeiter/innen machen nicht nur einen Job, sie sind mit Fachverstand, Freude und Engagement seit langer Zeit und auch

künftig für unsere Kunden da. Unsere Kunden erreichen immer einen Mitarbeiter unserer Sparkasse und landen nicht in einem anonymen Call-Center.

Internet-Filiale - Bequem von zu Hause

Was können Kunden in der Internet-Filiale der Rhön-Rennsteig-Sparkasse erledigen?

Sven Schubert: Bankgeschäfte können in der Internet-Filiale schnell, online und rund um die Uhr erledigt werden. Dieser Service richtet sich an unsere Kunden, die bevorzugt selbst mit dem Computer, Handy oder Tablet im Netz unterwegs sind.

Sie können dabei zum Beispiel einen Kartenverlust melden und Ersatzkarten sowie eine Ersatz-PIN bestellen, Adresse und Kontaktdaten ändern, den elektronischen Kontoauszug für alle Konten, Darlehen, Deka, LBS, Versicherung (alle Dokumente sind an einem Ort) einsehen, speichern oder ausdrucken. Sie können Berater kontaktieren, Termine vereinbaren, um Rückruf bitten oder online Girokonten, Kreditkarten, Devisen oder Edelmetalle ordern. Versicherungen können natürlich ebenso online abgeschlossen werden. Viele Fragen lassen sich schnell und unkompliziert klären. Unser Berater-Chat ist dafür genau die richtige Lösung. Einfach Chatfenster auf unserer Internet-Filiale öffnen und Frage stellen.

Welche Vorteile hat der Sparkassen-Kunde dabei?

Jana Weiß: Die Internet-Filiale ist immer erreichbar. Das spart Zeit, Mühe und Papier. Auf diese Weise kann jeder selbst seine Bankgeschäfte erledigen – zu Hause am PC oder Tablet oder praktisch mit der S-App für unterwegs.

Sparkassen-App - Schnell von unterwegs

Die Sparkassen-App ist ein relativ neues Produkt. Was lässt sich am Handy damit erledigen?

Jana Weiß: Der Nutzer der S-App be-

hält alles rund um seine Finanzen im Blick, also Umsätze und z. B. Überweisungen. Sogar Konten anderer Banken können verwaltet werden, ebenso sind Kwitt, Fotoüberweisungen oder Klicksparen in die S-App eingebunden. Weiterhin gibt es Zugriff auf unsere ePostfach (übrigens auch für unsere Verbundpartner). Mit der S-App lässt sich auch ein Prepaid-Handy schnell aufladen oder der Standort der nächsten Sparkassen-Filiale bzw. eines Geldautomaten ermitteln. Verschiedene Produkte aus unserem Angebot können zudem einfach über die S-App abgeschlossen werden, etwa Kreditkarten, Kontoschutz, Geräteschutz, Eventschutz, Mietwagenschutz, Auslandsreisekrankenversicherung oder eine Mopedversicherung.

Gibt es wesentliche Vorteile dabei?

Sven Schubert: Es funktioniert ausgezeichnet, ist unkompliziert und jeder hat seine Sparkassen-Filiale sozusagen immer in der Hosentasche, unabhängig von Öffnungs- oder Servicezeiten.

Übrigens:

Die S-App ist ausgezeichnet – und das im wörtlichen Sinne: Auch in diesem Jahr konnte die Sparkassen-App überzeugen und erhielt sehr gute Ergebnisse durch die Stiftung Warentest (Ausgabe 06/2020).

Immer in Ihrer Nähe:

Sie haben eine Frage und möchten einfach, schnell und unkompliziert die passenden Antworten erhalten?

Wir helfen Ihnen gerne von Mensch zu Mensch.

03693 468 0

info@rrspk.de

Beraterchat

www.rrspk.de