

Medienmitteilung

Neues Schalterkonzept ist auf Kundenbedürfnisse ausgerichtet

Sarnen, 12. September 2017 – Kunden begeben sich heutzutage vermehrt für eine spezifische Beratung oder ein individuelles Bedürfnis in eine Bankfiliale. Standardisierte Geschäfte tätigen sie über die elektronischen Kanäle oder über Selbstbedienungsgeräte. Die Obwaldner Kantonalbank (OKB) investiert deshalb erneut in die persönliche Beratung, indem sie die Schalterkapazität auf einen Bargeldschalter reduziert. Mit diesem Schritt stärkt sie ihre bestehenden Standorte.

Die Nachfrage nach Bartransaktionen und einfachen Dienstleistungen am Bankschalter hat in den vergangenen Jahren markant abgenommen. Bei der OKB sei ein Rückgang von jährlich bis zu zwanzig Prozent festzustellen, sagt Josef Zemp, Leiter Segment Private und Mitglied der Geschäftsleitung. „Wir werden deshalb in einigen unserer Filialen die Anzahl Schalter auf einen reduzieren und gleichzeitig Umbauten an den Räumlichkeiten vornehmen“ erklärt Josef Zemp. Die Massnahmen betreffen die Filialen in Alpnach, Kerns, Lungern und Sachseln. In Giswil entsteht gerade der Prototyp der neuen modernen OKB-Filiale.

Neues Konzept steigert Beratungsqualität nochmals

Mit zusätzlich geschaffenen Beratungsnischen bzw. Besprechungszimmern gewährleistet die OKB ihren Kunden die grösstmögliche Diskretion. Spontanberatungen wie beispielsweise für Kontoeröffnungen oder das passende Reisezahlungsmittel werden künftig in den Beratungsnischen durchgeführt. „Unser neues Schalterkonzept generiert mehr Kundennähe und auch mehr Zeit für eine bedürfnisgerechte Beratung.“ ist Josef Zemp überzeugt. Die vorhandene Überkapazität am Schalter könne damit reduziert und umgehend in die Beratungsqualität investiert werden.

Die OKB stärkt mit diesem strategischen Schritt ihre bestehenden Standorte. Sie wird weiterhin in jeder ihrer Filialen eine umfassende persönliche Beratung für sämtliche Bankdienstleistungen anbieten und ihr Beratungs- und Dienstleistungsangebot im Anlagebereich anfangs 2018 zusätzlich ausbauen. Das neue Schalterkonzept wird ab 20. September umgesetzt. In den betroffenen Filialen sorgen gleich viele Mitarbeitende für einen verbesserten Kundenservice.

Kontakt

Marcel Brönnimann, Leiter Unternehmenskommunikation
Obwaldner Kantonalbank, Rütistrasse 8, 6061 Sarnen
Telefon direkt 041 666 22 16, marcel.broennimann@owkb.ch