



Medienmitteilung

7. Januar 2019

Neueröffnung BKB-Voltacenter: Erstmals Beratung auf Knopfdruck

Die Basler Kantonalbank pilotiert im Rahmen der Umsetzung ihres neuen Filialdesigns im Voltacenter am Vogesenplatz ein innovatives Konzept: Die kleine Filiale funktioniert nach einem umfangreichen Umbau völlig autonom. Gleichzeitig bietet sie das gleich umfassende Leistungsangebot wie eine grosse Filiale. Empfang und Beratung erfolgen dabei über einen Bildschirm durch Mitarbeitende aus der Filiale BKB-Spiegelgasse. Bei Bedarf wird die Kundschaft in zwei Besprechungszimmern über Videotelefonie beraten.

Insbesondere die kleineren Bankfilialen verzeichnen in den letzten Jahren deutlich rückläufige Besucherfrequenzen. Denn digitale Kanäle und umfassende Selbstbedienungsangebote ersetzen das traditionelle Schaltergeschäft mehr und mehr. Die BKB nimmt trotz dieser Entwicklung und dem zunehmenden Kostendruck ihr Versprechen «Von Basel. Für Basel.» ernst und bleibt nahe an der Quartierbevölkerung.

Ausbau statt Abbau – aber in veränderter Form

Statt die kleine Filiale im Voltacenter zu schliessen, wird sie heute nach einer mehrmonatigen Umbauzeit mit umfassender 24-Stundenzone, virtuellem Empfang, Beratungszimmern und E-Banking-Station als autonome Filiale neu eröffnet. «Autonom» deshalb, weil keine BKB-Mitarbeitende vor Ort sind, sondern per Videotelefonie zugeschaltet werden, sobald ein Kunde oder eine Kundin den Empfangsbereich der Filiale betritt. Gleichzeitig wurde im Voltacenter das Leistungsspektrum mit einem innovativen Konzept erweitert. Während vor dem Umbau lediglich Schaltergeschäfte bzw. Basisberatungen angeboten wurden, sind dort ab heute auf Knopfdruck auch wieder Beratungsgespräche zu komplexeren Fragestellungen möglich.

Im Gleichschritt mit den Kundenbedürfnissen

In der 24-Stundenzone stehen während sieben Tagen in der Woche mehrere Selbstbedienungsautomaten zur Verfügung. Die Besprechungszimmer bzw. die E-Banking-Station in der Kundenhalle sind für die Kundschaft die ganze Woche von 7 bis 21 Uhr durchgehend zugänglich. Beratungen sind während den üblichen Öffnungszeiten (Montag bis Freitag von 8.30 bis 12.00 bzw. von 13.30 bis 17.00 Uhr) möglich. Je nach Resonanz der Kundschaft werden das Angebot bzw. die Beratungszeiten ausgebaut bzw. angepasst.

Andreas Ruesch, Leiter Vertrieb Privatkunden und Mitglied der Geschäftsleitung, betont: «Wir entwickeln uns im Gleichschritt mit den Kundenbedürfnissen weiter. In unserer Filiale im Voltacenter haben wir eine innovative Lösung gefunden, um auch dort wieder eine umfassende Beratung anbieten zu können. Ich bin auf die Kundenreaktionen gespannt. Probieren Sie es aus!»

Hemmschwellen abbauen

Um die Kundschaft an das veränderte Angebot heranzuführen und allfällige Hemmschwellen abzubauen, wird in den ersten Wochen ein Kundenberater oder eine Kundenberaterin vor Ort anwesend sein und Fragen zu den neuen Bedienelementen beantworten bzw. bei Bedarf das E-Banking oder den Zugang zur digitalen Filiale «myBKB» erklären.



Sehen Sie das [Video](#) zur ersten autonomen BKB-Filiale oder lassen Sie sich im [Erklärfilm](#) die verschiedenen Möglichkeiten zeigen.

[Für weitere Auskünfte](#)

Patrick Riedo
Leiter Kommunikation
Basler Kantonalbank, CEO Office
Telefon 061 266 27 98
medien@bkb.ch

Seit ihrer Gründung im Jahr 1899 ist die Basler Kantonalbank in der Region Basel eng verwurzelt und heute vorwiegend in der Nordwestschweiz als Universalbank tätig. Als Beraterbank betreut sie in Basel ihre Kunden nicht nur vor Ort über ein dichtes Netz an modernen Filialen. Über den digitalen Kanal können die wichtigsten Bankgeschäfte auch orts- und zeitunabhängig abgewickelt werden. Die Finanzierungsbedürfnisse von Firmenkunden werden mit einer Palette an Produkten und Dienstleistungen umfassend abgedeckt. Im KMU-Center kümmern sich Spezialisten um die Anliegen von kleinen bis mittelgrossen Unternehmen. Auch vermögende Privatkunden, grosse Firmenkunden sowie institutionelle Anleger und andere Banken finden bei der BKB ein umfassendes Leistungsspektrum aus einer Hand.

Die Basler Kantonalbank verfügt über eine Staatsgarantie und AA+ Rating von Standard & Poor's. Seit 2000 hält sie die Mehrheit an der Bank Cler. Gemessen an der Bilanzsumme zählt der Konzern BKB zu den zehn grössten Schweizer Bankgruppen.