

## Újabb megújult bankfiókot nyitott az Erste

**Győrben nyitotta meg újabb, a kor ügyféligenyeire szabott fiókját az Erste Bank. A több mint 700 négyzetméteres, tágas fiókban a lakossági és kisvállalkozói ügyfelek 12 elkülönített tárgyalóban beszélgethetnek pénzügyi kérdésekről a felkészült tanácsadókkal, az ügyintézését NetBank sarok és táblagépek is segítik.**

Az átlagosnál gyakrabban használják az Erste Bank ügyfelei a digitális csatornákat – derült ki a pénzügyintézet kutatásából. Az ötszáz fős reprezentatív országos mintán ősszel elvégzett telefonos felmérés szerint, átlagosan a magyarok 38 százaléka használ mobil- vagy online banki rendszereket. Leginkább a 30-49 évesek aktívak, itt 54 százalék a digitális banki rendszerek igénybe vevőinek aránya, míg a fiatalabbak (15-29 évesek) 43 százaléka bankol aktívan online. Az ötven évesnél idősebbeknek csak 24 százaléka veszi igénybe az online pénzügyintézeti szolgáltatásokat. A felmérés tanúsága szerint ugyanakkor az Erste ügyfelek kiemelkedően aktívak: 59 százalékuk használja a bank digitális csatornáit mindennapi pénzügyei intézésére.

Az ügyfelek változó igényeihez igazítva az Erste Bank 2017-ben kezdte el fiókjainak átalakítását. Az új fióki koncepció szakít a hivatali jellegű stílussal és elrendezési elemekkel. A környezet barátságosabb, személyesebb, a tanácsadók nem pultok mögött fogadják az ügyfeleket, hanem személyesen köszöntik őket és az ügy típusának megfelelő helyen segítenek nekik. A mindennapi ügyintézésre a nap 24 órájában nyitva lévő önkiszolgáló zóna is rendelkezésre áll, ahol a készpénz be- és kifizetésre alkalmas automaták mellett a bank online rendszerei is elérhetőek a lakossági és kisvállalkozói ügyfelek számára. Az ügyfelet a fiókban információs pultnál fogadják, majd a hozzájuk érkező tanácsadó segít nekik ügyeik intézésében: a gyorsabb tranzakciókat az önkiszolgáló zónán kívül itt is elvégezhetik, míg a bizalmasabb környezetet igénylő beszélgetéseket elkülönített tárgyalókban folytathatják.

A bankfiókok jelentősége a digitális csatornák terjedésével sem csökken, csak a szerepük változik meg. Növekszik a személyes kiszolgálás, a tanácsadás szerepe – és ehhez kell igazítani a fiók elrendezését és az ott dolgozók munkáját is: a digitalizáció segít az adminisztráció csökkentésében, az eljárások egyszerűsítésében, az így felszabaduló időt viszont az ügyfélkiszolgálás minőségének javítására kell fordítani.

Az új koncepció jegyében átalakított legújabb egység a napokban nyitotta meg kapuit a győri Árpád úton. Győr fontos helyet tölt be az Erste történetében. Az idén 200 éves osztrák Erste magyarországi fiókintézetei sorában az elsők között

nyitotta meg a győri érdekeltségét 190 évvel ezelőtt. Győr, illetve a régió azonban nem csak az Erste múltjában, de a bank jelenében is fontos szerepet játszik, ebben az országrészben a kiemelt ügyfelek kiszolgálása mindig is az Erste tevékenységének fókuszába tartozott. A régióban az Erste World üzletágban a kezelt vagyon 2018 szeptember végén közel 15 százalékkal haladta meg az egy évvel korábit, amely az országos átlag több mint hétszerese. Az ügyfelek száma több mint a duplájára nőtt, csaknem 127 százalékkal emelkedett egy év alatt, amely az országos átlag több mint nyolcszorosa. A Private Banking terület esetében is jelentős mértékben bővült az ügyfelek száma, amely szeptember végén közel 17 százalékkal haladta meg az egy évvel korábit.

Győr-Moson-Sopron megyét a kis- és középvállalkozások (kkv) finanszírozásában is az átlagon felüli aktivitás jellemzi. Az Erste Bank aktív kkv-ügyfeleinek száma a szeptember végével zárult egy évben 11 százalékkal emelkedett, míg a hitelezett ügyfelek száma ennél is nagyobb növekedést mutatott, 20 százalékkal nőtt az előző év azonos időszakához képest.

A most átadott több mint 700 négyzetméteres győri fiókban 12 tárgyaló áll az ügyfelek rendelkezésére. Ezekben a szobákban a lakossági ügyfelek zavaró körülmények és illetéktelen fülek nélkül beszélhetik meg a tanácsadókkal folyószámlájukkal, befektetéseikkel, hiteleikkel kapcsolatos ügyeiket, kérdéseiket, illetve a kisvállalkozói és prémium ügyfelek hosszabb megbeszélést igénylő tárgyalásait szolgálják a helyiségek.

A megváltozott ügyfélszokásokhoz igazodva az Erste Bank a négy hónapig tartó fejlesztés eredményeként egy fiókba koncentrált a Győrben eddig két telephelyen, az Árpád úti mellett a Bajcsy-Zsilinszky úton működő kapacitásait. A megújult bankfiókban 23 munkatárs foglalkozik a napi 300-350 ügyféllel. Az Erste Bank fokozatosan alakítja át fiókhálózatát a kor ügyféligényeinek megfelelő koncepció szerint. A budapesti Bartók Béla úti és Teréz körúti, valamint a most átadott győri fiók után további egységek fejlesztésével folytatja a beruházási programot.