

Team Service Line

Persönlich engagiert



Das Team der Service Line sorgt für eine vertriebsnahe Hilfestellung und bietet Ihnen umfassende Services in deutscher, französischer, italienischer und englischer Sprache an.

Eingehende telefonische Betreuung von Finanzberatern und ihren Endkunden in verschiedenen Themenbereichen

- Auskünfte über Kundendaten
- Vertragsstatus
- Schriftwechsel
- Buchungen
- Formulare

Ausgehende telefonische Abklärungen zu unklaren Aufträgen Ihrer Kunden

e-banking Support

- sicherer Kommunikationskanal mit der Bank
- Erste Schritte beim Login
- Hilfestellung bei gesperrten Zugängen
- Wechsel der Mobile-Nummer
- Navigationshilfe

Servicegarantie bei der E-Mail Bearbeitung innerhalb der Arbeitswoche

- Eingang bis 12.00 Uhr: Weiterleitung in den Fachbereich am gleichen Tag
- Eingang nach 12.00 Uhr: Weiterleitung in den Fachbereich bis 12.00 Uhr des folgenden Tages

Service Line

Montag bis Freitag, 8.30 bis 17.30 Uhr

T 00800 0077 7700 (gebührenfrei), T +41 (0)58 059 22 16 (kostenpflichtig), serviceline@bankzweiplus.ch

Sofern Ihre gesendete Rufnummer nicht sofort einer Sprache zugeteilt werden kann, werden Sie aufgefordert eine Sprache zu wählen. Sie erhalten immer den Hinweis, dass das Telefongespräch aufgezeichnet wird. Durch Drücken der **Taste 1** stimmen Sie der Aufzeichnung zu. Erst im Anschluss werden Sie durch das Sprachmenü geführt.

Alle geführten Kontakte, welche mit Kontoangaben besprochen wurden, werden in unserem Datensystem hinterlegt. Damit wird gewährleistet, dass jeder Mitarbeiter über die vorherigen Anfragen informiert ist.

Zur Qualitätssicherung wird jeder Anruf aufgezeichnet. Per Zufallsprinzip werden Anrufe ausgewählt und monatlich mit den Mitarbeitern durch «coaching on the job» besprochen. Die Qualität Ihrer telefonischen Betreuung ist uns wichtig.