

## Team Service Line

Ihre Ansprechpartner auf einen Blick



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

**Wir sind für Sie da - persönlich engagiert!**



**Cordelia Schütte**  
Director  
Head of Service Line



**Mariano Berterame**  
Member of the Management  
Deputy Head of Service Line



**Romina Cani**  
Member of the Management



**Sandra Bassetti**  
Case Manager



**Ruth Burkhardt**  
Case Manager



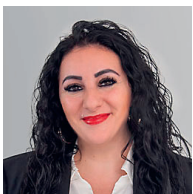
**Bijan Zandi**  
Case Manager



**Debora Matteo**  
Case Manager



**Osvaldo Zamora**  
Case Manager



**Mariangela Giunta**  
Case Manager



**Dalila Perreira**  
Case Manager

## 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

- 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 Gespräch aufgezeichnet wird. Erst im Anschluss werden Sie durch das Sprachmenü geführt.

- Auf der **Tastewahl 1** erhalten Sie zu **einfachen Anfragen** Auskünfte.
- Für Anrufer aus der Schweiz steht unter dem **Menüpunkt 2 unser e-banking Support** zur Verfügung.
- Mit der **Tastewahl 3** können Sie den Mitarbeitenden der Service Line **spezifische Fragen** stellen.

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.

**Wir freuen uns auf Ihren Anruf!**