



Informationsblatt

Ihre Fragen – unsere Antworten

Was ist der Videoservice und was sind seine Vorteile? Beim Videoservice werden Sie direkt mit einem Mitarbeitenden des Kundenservice in Altdorf verbunden und können so Ihre alltäglichen Bankgeschäfte exklusiv Bargeldgeschäfte erledigen. Sie profitieren von längeren Servicezeiten, welche über die gewohnten Öffnungszeiten der Geschäftsstellen hinausgehen.

Wie sind die Öffnungszeiten des Videoservice? Von Montag bis Freitag von 8.00 bis 17.30 Uhr, vor Feiertagen bis 17.00 Uhr, ist der Videoservice für Sie geöffnet.

Wer wird mich am Videoservice bedienen? Die Mitarbeitenden des Kundenservice der Urner Kantonalbank am Hauptsitz in Altdorf werden Sie am Videoservice bedienen.

Welche Dienstleistungen werden am Videoservice angeboten? Grundsätzlich können am Videoservice sämtliche Dienstleistungen wie am Desk beansprucht werden, ausser Bargeldbezüge und -einzahlungen. Am Videoservice können Sie u.a.:

- Daueraufträge einrichten, ändern und löschen
- Zahlungsaufträge In- und Ausland in Auftrag geben
- Adressänderungen vornehmen
- Termine vereinbaren
- Auskünfte rund um Ihr Konto erhalten
- Vollmachten errichten und löschen
- Konten und Karten einrichten bzw. bestellen, sofern die notwendigen Dokumente und Ausweispapiere vorhanden sind
- und vieles mehr

Wie funktioniert der Videoservice? Sobald Sie den Videoserviceraum betreten, wird die Verbindung zu einem Mitarbeitenden des Kundenservice, welcher Sie innert Kürze begrüsst und Ihnen bei Ihrem Anliegen behilflich sein wird,

hergestellt. Sie müssen nichts bedienen – weder anmelden, noch eine Taste drücken. Technische Barrieren gibt es keine.

In welchen Geschäftsstellen wird der Videoservice angeboten? In den Geschäftsstellen in Altdorf, Bürglen, Erstfeld und Schattdorf steht Ihnen unser persönlicher Videoservice zur Verfügung.

Gibt es bei allen Geschäftsstellen nur noch den Videoservice? Nein. In Altdorf und Andermatt sind weiterhin Kundenberater vor Ort, wobei in Altdorf der Videoservice als ergänzende Dienstleistung angeboten wird.

Wie kriege ich Bargeld, wenn nur noch der Videoservice vor Ort ist? Für Bargeldbezüge sind unsere Geräte in der 24-Stunden-Zone vorgesehen. Eine individuelle Besprechung mit dem Kundenberater empfiehlt sich, damit Ihnen die passende Lösung für ein unkompliziertes Bargeldhandling und Alternativen vorgeschlagen werden können.

Ist eine Ansprechperson bei Fragen zum Videoservice vor Ort? Es gibt eine betreute Einführungsphase während drei Monaten an allen Standorten. Danach helfen Ihnen unsere Mitarbeitenden am Videoservice gerne weiter. Betreten Sie einfach den Videoserviceraum und eine Mitarbeiterin oder Mitarbeiter erscheint am Bildschirm.

Hören wartende Kunden das Gespräch mit dem Berater am Videoservice? Nein, auf Wunsch des Kunden kann der Mitarbeitende des Videoservice die Türe automatisch schliessen. Die Diskretion ist viel höher als jene am Desk.

Sehen die Kunden am Videobildschirm Kundendaten? Nein, am Bildschirm wird ausschliesslich der Mitarbeitende des Videoservice ersichtlich sein.

Wo ist der Zugang zum Videoservice in den Geschäftsstellen? Der Videoservice ist jeweils von der 24-Stunden-Zone zugänglich, wobei der Videoservice in einem separaten Raum steht und auf Wunsch des Kunden geschlossen werden kann.

Sind Briefkästen bei den Geschäftsstellen weiterhin vorhanden? In der Geschäftsstellen Altdorf, Andermatt und Erstfeld wird es weiterhin Briefkästen geben, welche an den Werktagen täglich geleert werden.

Wir sind gerne für Sie da: Urner Kantonalbank, Bahnhofplatz 1, 6460 Altdorf | +41 41 875 60 00 | info@ukb.ch

Dieses Dokument dient zur Information und zur Nutzung durch den Empfänger. Es stellt kein Angebot dar. Die aufgeführten Informationen beziehen sich auf den Zeitpunkt der Herausgabe. Änderungen sind jederzeit möglich. | © UKB 03.2022