

Zielgruppen

Bank Austria: Fremdsprachige Beratung im Filialfinder

Die Bank Austria macht seit Januar dieses Jahres vor, wie sich die Zuwendung zu Kunden mit Migrationshintergrund praktisch gestalten lässt. In ihrem Filialfinder weist die Bank neuerdings alle Filialen aus, in denen Mitarbeiter zur Verfügung stehen, die in Fremdsprachen beraten können. Insgesamt sind dies über 200 Filialen und 29 verschiedene Sprachen. Am häufigsten gesprochen werden (neben englisch) türkisch, bosnisch, kroatisch und serbisch. Über 200 Mitarbeiter haben selbst einen Migrationshintergrund.

Wichtig dabei: Die Vertragssprache bleibt weiterhin deutsch. Das ist vermutlich unvermeidlich; zum einen um Übersetzungen zu vermeiden, zum anderen um die Nach-

vollziehbarkeit der Verträge auch anderen Mitarbeitern, etwa in der Kreditabteilung, zu ermöglichen. Nicht zuletzt ist es auch eine rechtliche Frage: Schließlich müssen die Verträge im Fall des Falles in der Amtssprache vorliegen. Die Beratung in der Fremdsprache dient aber als ergänzende Information. Und damit die Kunden auch schwarz auf weiß haben, was sie abschließen, gibt es auch Prospekte und Werbemittel in englischer, bosnischer, kroatischer und türkischer Sprache. Sie sollen künftig „verstärkt“ aufgelegt werden. Spezielle „Migrantenfilialen“ soll es aber auch in Zukunft nicht geben. Und auch für besondere Produkte für die Zielgruppe ergab die Analyse der Kundenzufriedenheitsmessungen keinen Bedarf. **Red.**