

Nu utvecklar vi Citykontoret

04.09.2020



Vi är nu igång med utvecklingsarbetet på Citykontoret i Mariehamn för att kunna ge en mer mångsidig och personlig service. Digitala lösningar blir allt vanligare men vi ser även en ökad efterfrågan på rådgivningstjänster och vi vill därför även utveckla våra bankkontor. Vi vill skapa en trygg och inbjudande miljö där människor kan mötas, berättar gruppchef Petra Wåge, som även besvarar frågorna nedan.

Vad är syftet med renoveringen?

Vi vill utveckla kundmötet och upplevelsen på kontoret samt möjliggöra en bättre och mer personlig service. Vår ambition är att tydliggöra dagligbanktjänsterna från rådgivningsavdelningen. Vi vill få in känslan från ett mindre kontor och skapa en intimare känsla i banksalen.

Den största förändringen är att vi kommer att dela upp dagens Kundtjänst i två separata diskar istället för en. På Citykontoret skapar vi en ny Kundtjänst genom att återanvända kundtjänstdisken som fanns på vårt kontor i Strandnäs. Vid Kundtjänst kan kunden bland annat hämta sina bankkort, kontoutdrag samt få hjälp med Internetkontoret, Mobilbanken och e-ID. För att bättre kunna hjälpa kunderna med lite längre kundmöten så bygger vi även ett nytt kundrum invid kassorna. Det gör att vi kan boka in längre kundärenden i kundrummet istället för att utföra dem vid kassadisken. Vi hoppas att detta ska gynna våra kunder och leda till effektivare arbete i kassorna, samtidigt som det ger bättre möjligheter till diskretion då man kan sitta avskilt. Kassorna på Citykontoret kommer däremot att bli kvar på samma plats som tidigare.

Vi bygger även en ny reception närmare våra kundansvariga invid entrén på Nygatan. Där anmäler sig kunden inför bokade möten med våra kundansvariga på Premium, Private Banking, Företag samt möten med våra familjejurister, eller när kunden har ärenden till sitt bankfack.

För att kunna tillgodose det ökade behovet av rådgivning kommer vi även att bygga flera kundrum där Kundtjänsten är idag. Renoveringen skapar förutsättningarna för att vi fortsättningsvis kan leverera personlig bankservice.



- Vi vill skapa en trygg och inbjudande miljö där människor kan mötas, berättar gruppchef Petra Wåge.

Hur påverkas kunderna under renoveringen?

Vår målsättning är att kunder och personal ska påverkas så lite som möjligt, därför gör vi renoveringen i etapper med start i juni. Det är tyvärr ofrånkomligt att helt undvika renoveringsstöket så säkert blir det en del sådant innan renoveringen är klar i höst. Jag ber redan nu om overseende för eventuella olägenheter och ser samtidigt framåt. När allt är klart kommer det att bli mycket bättre för våra kunder.

Text **Ålandsbanken Abp** Foto **Therese Andersson** Skissbild **MIRA Arkitektstudio**