

Luxemburg, 8. Februar 2022

## **Das neue BIL-Serviceangebot: So schaffen wir die Grundlagen für die Bank von morgen**

**Einfacher zugänglich, besser vernetzt und noch professioneller – mit ihrem neuen Serviceangebot in Luxemburg stellt die Banque Internationale à Luxembourg (BIL) ihre Kunden in den Mittelpunkt. Das Ziel: Die Erwartungen der Kunden in einem sich grundlegend wandelnden Sektor besser erfüllen. Diese neue Organisationsstruktur, die seit Januar 2022 nach und nach eingeführt wird, legt den Schwerpunkt auf eine verstärkte Spezialisierung der Mitarbeiter. In diesem Zusammenhang stellt die BIL auch ihre neue Online-Geschäftsstelle BIL Home vor.**

Durch den Trend hin zu digitalen Bankdienstleistungen haben sich die Beziehungen zwischen einer Bank und ihren Kunden geändert. Kunden wickeln ihre täglichen und laufenden Bankgeschäfte online ab, weil es einfacher und schneller ist. Um ihre Lebensziele (Immobilien, Anlagen, Vorsorge für den Ruhestand, Führung des eigenen Unternehmens usw.) zu verwirklichen, möchten sie von Experten beraten werden, entweder in der Geschäftsstelle oder online. Durch die Umstrukturierung ihrer Dienstleistungen will die BIL gezielt auf die neuen Nutzungsgewohnheiten und Erwartungen ihrer Kunden eingehen.

„Mit diesem neuen Serviceangebot schafft die Banque Internationale à Luxembourg die Grundlagen für die Bank von morgen. Indem sie ihre Dienstleistungen über ihre fachkundigen Kundenbetreuer sowohl online als auch in der Geschäftsstelle einfacher zugänglich macht, bietet die BIL ihren Kunden eine noch umfassendere Betreuung“, erklärt Jeffrey Dentzer, Head of Luxembourg Market and Corporate and Institutional Banking.

### **Anspruchsvolle Kunden erfordern spezialisierte Kundenbetreuer**

Ob Unternehmensdienstleistungen, Immobilienkredite, Verbraucherkredite, Sparen und Anlegen oder die Vermögensverwaltung: Bankdienstleistungen haben sich stark gewandelt. Jede setzt sehr spezifische Kompetenzen voraus. Mit dem digitalen Wandel haben sich auch die Ansprüche der Kunden erheblich verändert: Dank einfacher Vergleichsmöglichkeiten sind sie besser informiert und erwarten effiziente Beratung und passende Lösungen. Um ihr Betreuungsangebot aufzuwerten, hat die BIL die verstärkte Spezialisierung ihrer Mitarbeiter beschlossen. So können die Kunden sicher sein, dass sie bei all ihren Projekten stets von jemandem beraten werden, der absoluter Experte auf seinem Gebiet ist. Ob in der Geschäftsstelle, telefonisch oder per Videokonferenz – unsere Kundenbetreuer haben die passenden Lösungen für jeden Bedarf.

### **BIL Home, die neue 100% Online-Geschäftsstelle**

Als Ergänzung zu ihren Geschäftsstellen in ganz Luxemburg führt die BIL nun mit BIL Home eine ausschließlich online verfügbare Geschäftsstelle ein. BIL Home verfügt über 15 spezialisierte Kundenbetreuer, die auf sämtliche Anliegen der Kunden eingehen können. Das



geht ganz bequem von zu Hause aus: Sie sind nach Vereinbarung telefonisch oder per Videokonferenz von Montag bis Freitag zwischen 8 und 19 Uhr oder über die sichere E-Mail-Plattform in der BILnet-App erreichbar. Ob es um eine Immobilie, eine Finanzanlage oder einen Verbraucherkredit geht: Die Kunden können sicher sein, dass sie von einem Experten betreut werden.

Selbstverständlich haben sie auch die Möglichkeit, ihr Konto mit der benutzerfreundlichen und absolut sicheren Online-Banking-Plattform BILnet zu verwalten, um beispielsweise ihren Kontostand und Kontobewegungen in Echtzeit abzurufen, Echtzeitüberweisungen durchzuführen, ihre Anlagen zu verwalten, Karten zu aktivieren und zu sperren, Limits für Abhebungen und Überweisungen zu ändern oder Aufträge elektronisch zu unterzeichnen.

### **Die BIL-Geschäftsstellen: Kompetente Ansprechpartner**

Die BIL investiert regelmäßig in die Organisation ihrer Geschäftsstellen, um diese zu verbessern und auf die Erwartungen der Kunden abzustimmen. Heute bilden die Beratung und die Betreuung den Kern ihrer Aufgaben. Die BIL will nun die Expertise ihrer Mitarbeiter in den Bereichen Finanzierung, Anlagen und Unternehmensdienstleistungen bündeln, um aus ihren Geschäftsstellen echte lokale Kompetenzzentren zu machen.

In diesem Zusammenhang wurden 2020 schon die neuen Geschäftsstellenformate Office, Shop und House eingeführt. Um noch bequemer erreichbar zu sein, wurden die Geschäftszeiten verlängert, sodass Termine nun von 8 bis 19 Uhr möglich sind. So lassen sich gleichzeitig die Kundenströme in den Geschäftsstellen besser steuern, was unerlässlich ist, seitdem die COVID-19-Pandemie das tägliche Leben völlig verändert hat.

### **Über die Banque Internationale à Luxembourg (BIL)**

Die Banque Internationale à Luxembourg (BIL) wurde 1856 gegründet und ist die älteste Universalbank im Großherzogtum. Seit ihrer Gründung leistet sie einen aktiven Beitrag zu den wichtigsten Phasen der Entwicklung der luxemburgischen Wirtschaft. Heute ist sie als Retail- und Privatbank sowie als Bank für Geschäftskunden tätig und beteiligt sich an den Kapitalmärkten. Mit über 2.000 Mitarbeitern ist die Bank in Luxemburg, der Schweiz und China vertreten.

[www.bil.com](http://www.bil.com)

### **Weitere Informationen erhalten Sie bei:**

Vincent Pelletier  
Banque Internationale à Luxembourg SA  
69, route d'Esch • L-2953 Luxembourg  
Tel.: +352 4590 5046 – E-Mail: [vincent.pelletier@bil.com](mailto:vincent.pelletier@bil.com)