

Zielgruppen

## Bankamiz: Deutsche Bank auf türkisch

Aus der Sparkassenorganisation ist das Nachdenken über die Betreuung ausländischer Kunden schon länger bekannt. Nun geht auch die hehre Deutsche Bank AG, Frankfurt am Main, mit einem Pilotprojekt namens Bankamiz („Unsere Bank“) auf die neue Zielgruppe zu: tür-

zielen können, so das Institut. Die Deutsche Bank hat 250 000 türkische Kunden, mit steigender Tendenz.

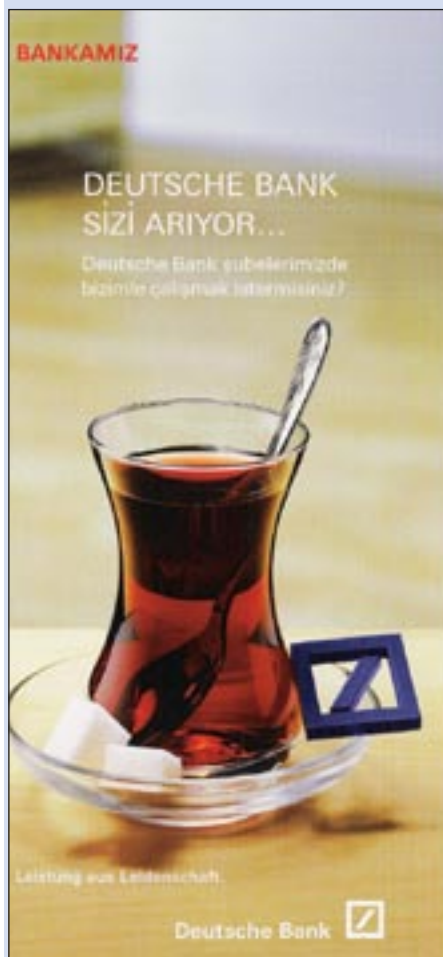
Mit Bankamiz bietet das Kreditinstitut nun in ausgewählten Niederlassungen einen besonderen Service an: Die Kunden können dort wählen, ob sie auf deutsch oder türkisch beraten werden möchten. In den teilnehmenden Geschäftsstellen liegen außerdem Unterlagen auf türkisch vor.

Das Angebot gilt in insgesamt 13 Filialen, davon befinden sich fünf im rheinischen Raum, drei in Berlin und jeweils zwei weitere im Großraum Stuttgart beziehungsweise im Rhein-Main-Gebiet. In Gegenden also, in denen die Zielgruppe verstärkt zu finden ist.

Man wisse, dass etwa 70 Prozent der derzeit in Deutschland lebenden Türken auch ihren Lebensabend hier verbringen wollen, erklärt die Bank. Diese Personen müssten sich, genauso wie Deutsche, momentan verstärkt mit dem Thema Altersvorsorge beschäftigen.

Bei solch komplexen Themen sei es für ausländische Kunden oftmals einfacher, auf die Muttersprache zurückgreifen zu können. Zudem helfe es, wenn der Berater Verständnis für beide Kulturen mitbringe. Für andere fremdsprachige Zielgruppen ist zunächst kein vergleichbares Vorgehen geplant.

Das Pilotprojekt Bankamiz wird von einem eigenen Internetauftritt begleitet, bei dem der Kunde ebenfalls zwischen der deutschen und der türkischen Sprache wählen kann. Außerdem sind in den beteiligten Filialen Hinweise angebracht, die die Kunden auf die Möglichkeit zur türkischsprachigen Beratung hinweisen. **Red.**



Mit diesem Flyer wirbt die Deutsche Bank im Dönerimbiss um türkischsprachige Berater

kischstämmige und -sprachige Mitbürger. Durch Berater, die deutsch und türkisch beherrschen, habe man in dieser Bevölkerungsgruppe bereits große Erfolge er-