

**walter services übernimmt SEB Card Service GmbH****Erste Komplettauslagerung eines Servicecenters im  
Finanzdienstleistungsbereich**

**Ettlingen, 19.01.2010.** Die walter services Holding GmbH übernimmt unter Vorbehalt der kartellrechtlichen Zustimmung im ersten Halbjahr 2010 die SEB Card Service GmbH der SEB AG in Frankfurt am Main. Neben Telefonbanking, Internethotline, Call- und E-Mail-Center wird der Dienstleister den Telefonüberlauf für die bundesweit 174 Filialen des deutschen Tochterunternehmens einer der führenden schwedischen Banken bearbeiten. So ist SEB Card Service eine der wichtigsten Anlaufstellen für Kunden und Interessenten der SEB neben der Filiale und dem Internet. „Die Übernahme von SEB Card Service ergänzt unser Geschäftsfeld Banking um bedeutende Kompetenzen und ist die erste ihrer Art in Deutschland“, so walter services CEO Dr. Ralf Kogeler, dessen Unternehmen einer der führenden Dienstleister für strategisches Business Process Outsourcing von Kundenservice und Vertrieb ist. Erstmals werde das interne Call Center einer Bank komplett an ein Non-Banks-Unternehmen veräußert und in eine externe GmbH überführt. „SEB Card Service wird künftig den Nukleus eines mandantenfähigen 'Banking Service Center' bilden, mit dem wir weitere Auftraggeber im Retailbanking betreuen werden“, gibt Dr. Kogeler einen Ausblick auf die künftige Ausrichtung. Ein zentraler Aspekt für die verstärkte Branchenprofilierung und das künftige Wachstum im Banking-Segment sei das Prozess-Know-how sowie die fachliche Kompetenz der Mitarbeiter. Für Jens Liehr, Vorstand Retail Banking der SEB AG, ist der Verkauf an walter services eine gute Wahl: „walter services ist ein führender Marktteilnehmer mit langjähriger Erfahrung und weitreichendem Know-how. Wir haben eine langfristige Zusammenarbeit vereinbart und sichern damit unsere hohen Qualitätsansprüche bei Call Center-Dienstleistungen“, erläutert Liehr und betont die Vorteile in personeller Hinsicht: „Den Mitarbeitern der SEB Card Service GmbH bieten die Wachstumspläne von walter services zahlreiche neue berufliche Entwicklungs-



## PRESSEINFORMATION

chancen während die Bank durch den Verkauf von einer dauerhaften Senkung und Flexibilisierung der Kosten bei Call Center-Aktivitäten profitiert.“

Als eine der Schlüsselbranchen der walter services GmbH steht der Finanzdienstleistungssektor bereits seit einigen Jahren im Fokus von walter services. Neben Informations- und Beratungshotlines, Neukundengewinnung, Leadmanagement und Direktvertrieb verfügt der Dienstleister über Erfahrungen im Datenschutz und den besonderen Sicherheitsanforderungen der Branche. Mit SEB Card Service übernimmt walter services einen weiteren Standort mit entsprechender Infrastruktur.