

## Presseinformation

Ihr Ansprechpartner:  
Vorname Nachname  
Pressesprecherin  
Vorstandsstab und Personal  
Telefon  
Telefax  
vorname.nachname@sparkasse-co-lif.de

### Onlineberatung bei der Sparkasse

Einfach und immer persönlich - egal ob von zu Hause oder unterwegs

Coburg, 21. Juli 2018

Mit der Onlineberatung bietet die Sparkasse Coburg - Lichtenfels eine neue Form der Beratung. Im BeratungsCenter Neustadt b. Coburg wurden für drei Onlineberater neue Arbeitsplätze mit multimedialer Ausstattung geschaffen. Dies ermöglicht den Kunden ein neues Beratungserlebnis. Benedikt Erl, Leiter Onlineberatung bei der Sparkasse, gibt Auskunft zu den Hintergründen.

### Warum bietet die Sparkasse Coburg - Lichtenfels die Onlineberatung an?

**Erl:** Unser Alltag verändert sich. Die Digitalisierung unserer Gesellschaft schreitet voran und ist in allen Lebensbereichen präsent. Man bestellt online und bezahlt übers Handy. Um sich zu informieren, fragt man unterwegs schnell mal Google übers Handy anstatt später zu Hause im Lexikon nachzuschlagen. Musik empfangen wir nicht mehr nur übers Radio sondern immer häufiger über unser Smartphone. Mit der Familie, Freunden und Bekannten werden Bilder, Videos und schnelle Infos über Messenger-Dienste wie WhatsApp ausgetauscht. Und das unabhängig davon, wo sich wer gerade befindet.

Auch ihre Bankgeschäfte erledigen viele von zu Hause online oder mobil unterwegs. Kurz mal den Kontostand prüfen oder eine Rechnung bezahlen - das geht heute ganz schnell und einfach digital.

Was liegt daher näher, als sich auch online von seiner Sparkasse beraten zu lassen?

## **Welche Leistungen bekommt man über die Onlineberatung?**

**Erl:** Das Team der Onlineberater besteht aus drei Kollegen. Ob Girokonto, Altersvorsorge oder Wertpapieranlage - wir bieten online eine ganzheitliche Beratung nach dem Sparkassen-Finanzkonzept. Unsere Kunden können sich rund um alle Finanzthemen beraten lassen, Produkte abschließen und Aufträge erteilen.

## **Welche Vorteile hat die Onlineberatung? Kann man weiterhin die Leistungen der Filiale nutzen?**

**Erl:** Man ist unabhängig von Filial-Öffnungszeiten und kann sich zu Hause oder unterwegs persönlich beraten lassen. Denn unsere Kunden werden von keinem anonymen Call-Center-Mitarbeiter betreut sondern persönlich, qualifiziert und sicher beraten von den Onlineberatern der Sparkasse. Für uns bleibt auch online die Beratung von Mensch zu Mensch das Wichtigste.

Selbstverständlich können die Online-Kunden für ihren täglichen Service rund ums Geld eine Sparkassen-Filiale besuchen, in unserem KundenServiceCenter anrufen oder unsere Internetfiliale nutzen.

## **Was benötigt man für die Videoberatung?**

**Erl:** PC, Laptop, Tablet oder Smartphone mit Webcam, auf dem Gerät einen aktuellen Internet-Browser und eine stabile Internetverbindung - mehr ist nicht nötig!

Mit dem Systemcheck über unsere Homepage kann man schnell und einfach testen, ob das eigene System für die Videoberatung geeignet ist.

## **Wie funktioniert die Videoberatung?**

**Erl:** Bei einer Videoberatung spricht man live via Bildschirm mit seinem Onlineberater. Der Kunde sieht seinen Berater und kann selbst entscheiden, ob er ebenfalls sichtbar ist oder nicht. Der Onlineberater kann während der Videoberatung nicht nur mit ihm sprechen, sondern ihm auch Unterlagen oder Grafiken zeigen und wichtige oder interessante Punkte kennzeichnen bzw. teilen.

Weitere Infos gibt es in einem anschaulichen Erklärfilm in unserer Internetfiliale unter [www.sparkasse-co-lif.de/onlineberatung](http://www.sparkasse-co-lif.de/onlineberatung)

## **Wie kann ich einen Termin für eine Onlineberatung vereinbaren?**

**Erl:** Unkompliziert und direkt unter 09561 70-0 bzw. 09571 15-0 oder per E-Mail direkt mit dem Onlineberater.

## **Ist die Nutzung der Videoberatung mit Kosten verbunden?**

**Erl:** Die Videoberatung ist kostenlos. Es fallen unter Umständen Internet-Verbindungskosten oder Telefonverbindungskosten an.

## **Stichwort Datenschutz:**

**Erl:** Die Sicherheit der Kundendaten ist uns wichtig. Selbstverständlich erfüllen wir alle datenschutzrechtlichen Vorgaben. Unsere Onlineberater sitzen in einem separaten Bereich ohne Publikumsverkehr, wodurch Diskretion und Datenschutz gewährleistet sind. Natürlich sollte auch der Kunde auf eine geeignete und sichere Umgebung bzw. mögliche Zuhörer achten, wenn die Videoberatung außerhalb seiner eigenen vier Wände stattfindet.

## **Welches Fazit ziehen Sie?**

**Erl:** Wir konnten bereits zahlreiche Kunden für diesen neuen Weg begeistern. Die Beratungsthemen sind vielfältig und erstrecken sich über alle Finanzfelder - von der Anlageberatung (insbesondere Wertpapier) bis hin zur „Absicherung der aktuellen Immobilienzinsen“ (Bausparen).

Probieren Sie es doch einfach selbst aus - wir freuen uns auf viele Videoberatungen und interessante Gespräche



[sparkasse-co-lif.de/onlineberatung](http://sparkasse-co-lif.de/onlineberatung)

Wenn Sie persönlich, qualifiziert und sicher beraten werden - egal wo Sie sind. Gerne laden wir Sie zu einem unverbindlichen Beratungstest ein.



 Sparkasse  
Coburg - Lichtenfels

**Onlineberatung ist einfach**

Foto: Sparkasse