

## Remote-Beratungszentrum: Die Bank-Filiale im eigenen Wohnzimmer

- Erste Bank eröffnet erstes Remote-Beratungszentrum
- Vollwertige Online-Beratung inkl. Produktabschluss kommt nach Hause
- 31% haben seit Corona-Pandemie Filialbesuche stark reduziert

Die Kundenwünsche nach ortsunabhängiger Beratung wurden nicht zuletzt durch die Corona-Pandemie weiter verstärkt. Mit dem neuen Remote-Beratungszentrum der Erste Bank können sich KundInnen die klassische Filiale in die eigenen vier Wände holen. Damit wird Bankberatung noch flexibler und auch den „Filial-Muffeln“ zugänglich gemacht.

Das neue Remote-Beratungszentrum mit aktuell rund 50 MitarbeiterInnen, ist eine moderne Ergänzung zu den bestehenden Kontaktmöglichkeiten und bietet hochqualifizierte und persönliche Kundenberatung an jedem Ort der Welt – bis hin zum finalen Produktabschluss.

Man kann sich einen Telefon- oder Video-Beratungstermin mit seiner persönlichen Remote-BetreuerIn ganz einfach in George oder über das 24h-Service vereinbaren, muss dafür keine Software installieren oder sonstige Bedingungen erfüllen.

Wie in einer echten Filiale, stehen im virtuellen Raum zusätzlich auch SpezialistInnen rund um Wohnbau, Veranlagung oder Private Banking zur Verfügung. *„Das Ganze ist viel mehr, als einfach nur ein simples Videotelefonat wie man das kennt. In filmreifer Studioqualität bringen wir das Beratungsgespräch zu unseren Kunden nach Hause“*, so Thomas Schaufler, Privatkundenvorstand der Erste Bank. Das Remote-Beratungszentrum bietet das volle Leistungsspektrum einer echten Filiale, wie beispielsweise Finanzierungen, Vorsorge- oder Veranlagungsberatung. Mithilfe des Co-Browsing können KundInnen und BeraterInnen gleichzeitig auf derselben Website surfen. Alle Dokumente werden online unterschrieben und sind jederzeit abrufbar. Einfach, transparent und papierlos. Höchste Convenience und Qualität in einer zunehmend digitalen Welt.

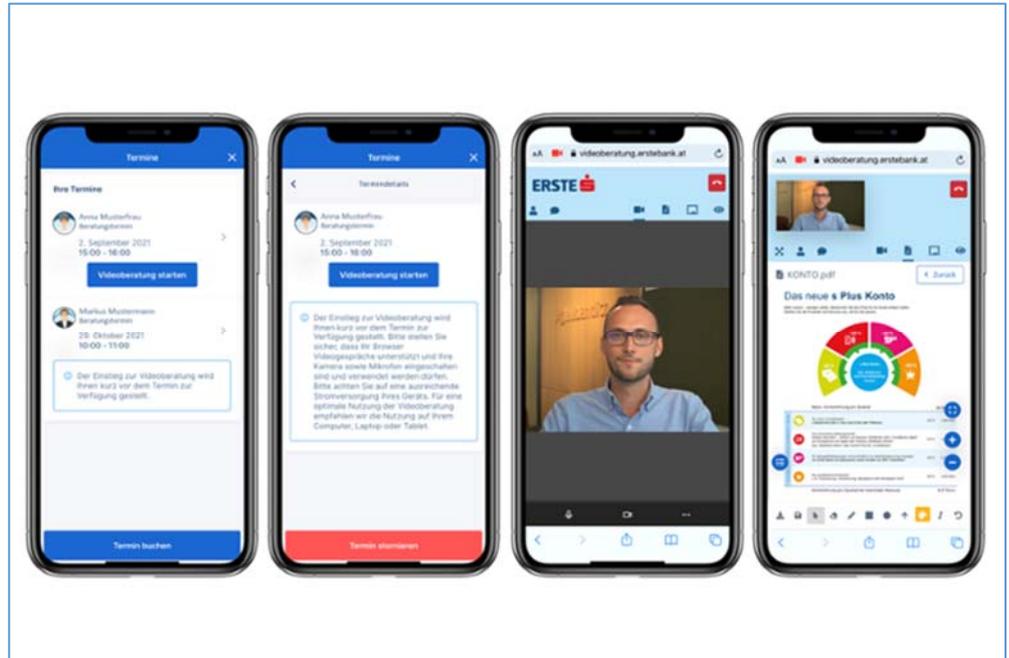


### 31% reduzierten Filial-Besuche seit Corona

Das Remote-Beratungszentrum hat weder etwas mit einem klassischen Call-Center, noch mit einem Standard-Videocall zu tun. Vielmehr ist es die Antwort auf die sich ändernden Bedürfnisse der KundInnen. Eine aktuelle IMAS-Umfrage bestätigt, dass rund 31% aller BankkundInnen in Österreich seit der Corona-Pandemie ihre Filiale weniger oft aufsuchen, aber trotzdem gute Beratung schätzen.

„Mit unserer Lösung kann jetzt jeder selbst entscheiden, ob er ins Auto oder die U-Bahn steigt und zu seiner Filiale fährt, oder exakt die gleiche Beratungsqualität zu Hause in Anspruch nimmt“, so Schaufler.

Das Remote-Beratungszentrum steht allen Kundinnen der Erste Bank zu den üblichen Filialöffnungszeiten am PC, Tablet oder Smartphone zur Verfügung. Via George, das 24h-Service oder die Webseite lässt sich dafür jederzeit ein Termin buchen.



Kurzes Video: <https://www.youtube.com/watch?v=Gh0vwEEKhOQ>

Mehr Infos: <https://erstebank.at/remote-betreuung>

#### Rückfragen an:

Erste Bank, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit,  
Am Belvedere 1, 1100 Wien

Christian Hromatka, 050100- DW 13711, E-Mail: [christian.hromatka@erstegroup.com](mailto:christian.hromatka@erstegroup.com)

Karin Berger, 050100- DW 17629, E-Mail: [karin.berger@erstegroup.com](mailto:karin.berger@erstegroup.com)

Text auch verfügbar unter: <https://www.erstebank.at/presseaussendung>

Wenn Sie zukünftig keine Presseaussendungen mehr von uns erhalten möchten, schreiben Sie bitte an [presse@erstebank.at](mailto:presse@erstebank.at).

**Erste Bank und Sparkassen** gehören zu Österreichs größten AnbieterInnen von Finanzdienstleistungen. Rund 15.300 MitarbeiterInnen betreuen in knapp 1.100 Filialen und Bankstellen über 3,8 Millionen KundInnen. Im Jahr 2020 haben Erste Bank und Sparkassen mehr als 28.700 Menschen den Traum der eigenen vier Wänden erfüllt, 265 Millionen Euro Zinsen an heimische SparerInnen ausgeschüttet und knapp 21.200 JungunternehmerInnen geholfen ihr Unternehmen zu gründen und aufzubauen.

Die **Erste Group** ist der führende Finanzdienstleister im östlichen Teil der EU. Rund 45.000 Mitarbeiter betreuen in über 2.100 Filialen mehr als 16 Millionen Kunden in 7 Ländern (Österreich, Tschechien, Slowakei, Rumänien, Ungarn, Kroatien, Serbien). Mit Ende Juni 2021 betrug die Bilanzsumme der Erste Group EUR 303 Milliarden, der Nettogewinn für die erste Jahreshälfte lag bei EUR 918 Millionen und die Kernkapitalquote (CET1, CRR final) bei 14,2%.