

Presseinformation

Mediale Beratung der Kreissparkasse Köln gestartet

Neues Beratungsangebot ergänzend zu den Filialen

Köln, den 6. Januar 2021

Die Kreissparkasse Köln ist für ihre Kundinnen und Kunden auf allen gängigen Wegen erreichbar, sei es der persönliche Besuch in der Filiale, per Telefon, Mail oder über soziale Netzwerke. Bereits seit 2013 bietet die Sparkasse zudem die Möglichkeit, per Video- und Textchat mit ihr in Kontakt zu treten. Dieses Angebot hat die Kreissparkasse Köln mit der Medialen Beratung nun weiterentwickelt.

„Unsere Mediale Beratung ist ein ergänzendes Angebot zu den Filialen“, sagt Christian Bonnen, Privatkundenvorstand der Kreissparkasse Köln. „Sie richtet sich an interessierte Kundinnen und Kunden, die den festen persönlichen Ansprechpartner wie in der Filiale vor Ort schätzen, die Beratung jedoch ortsunabhängig oder außerhalb der üblichen Öffnungszeiten nutzen möchten.“ Auf diese Weise lässt sich ohne die Filiale aufzusuchen die gesamte Bandbreite des Beratungsangebots der Sparkasse in Anspruch nehmen.

Die Beratung kann dabei über verschiedene Wege erfolgen, etwa per Videokonferenz oder Telefon sowie ergänzend per Mail oder Textchat – so wie es der Kunde gerade wünscht. Dabei ist es technisch möglich, dass Kunde und Berater über die Funktion des Screen-Sharings („Bildschirm teilen“) die gleichen Inhalte auf ihren Bildschirmen sehen und somit während des Gesprächs auf dieselben Informationen zugreifen können.

Getreu dem Leitgedanken „Persönlich und nah – auch medial“ bildet das Team der Medialen Beratung einen Querschnitt aus dem Geschäftsgebiet: Alle Beraterinnen und Berater waren zuvor auf Filialen der Kreissparkasse Köln im Rhein-Erft-Kreis, Rhein-Sieg-Kreis, Rheinisch-Bergischen Kreis, Oberbergischen Kreis oder am Kölner Neumarkt eingesetzt. Leiter der Medialen Beratung ist Christoph Schneck, früherer Filialdirektor der Kreissparkasse Köln in Brühl.

Die ersten Erfahrungen zeigen, dass sich mit der weiterentwickelten Technologie auch längere Gespräche zu komplexen Beratungswünschen wie Baufinanzierungen oder Wertpapiersparen vollständig medial darstellen lassen. „Beratungsgespräche von weit mehr als einer Stunde sind auch auf den medialen Kanälen keine Seltenheit mehr“, so Christian Bonnen. „Dies belegt deutlich die Dynamik, mit welcher die Offenheit der Menschen für die mediale Nutzung von Finanzdienstleistungen in der Coronapandemie nochmals zugenommen hat.“

Die Beratungszeiten sind montags bis freitags von 9 bis 19 Uhr sowie darüber hinaus nach Vereinbarung. Erreichbar ist die Mediale Beratung unter Telefon 0221 227-7885 oder im Internet unter www.ksk-koeln.de/mediale-beratung.

Bildunterschrift

Die Fotomontage zeigt das Team der neuen Medialen Beratung – allesamt zuvor in Filialen der Kreissparkasse Köln eingesetzt – unter der Leitung von Christoph Schneck (5.v.l.).

Zeichen inkl. Leerzeichen: 2.821