

Videoberatungsgespräche

Anleitung und FAQ



WIE FUNKTIONIERT VIDEOBERATUNG?

Alles, was Sie dazu brauchen, ist ein Computer oder Smartphone mit Kamera und Mikrofon und eine gute Internetverbindung.

Dann geht alles recht einfach:

1. Vereinbaren Sie mit Ihrem Kundenberater einen Termin zur Videoberatung.
2. Die E-Mail mit den Zugangsdaten für die Videoberatung erhalten Sie in Ihre Mein ELBA-Mailbox oder an Ihre private E-Mail-Adresse. Den Einstiegslink benötigen Sie unbedingt für die Videoberatung.
3. Sie nutzen Ihren PC/Laptop? Dann brauchen Sie keine spezielle App oder Software. Nutzen Sie für die Videoberatung Ihr Smartphone, installieren Sie bitte vor der Beratung die Cisco Webex Meeting-App. Sie ist kostenlos und im App-Store Ihres Smartphones zu finden. Hinweis: App ist aktuell in der Huawei App-Gallery noch nicht verfügbar.
4. Zum vereinbarten Termin klicken Sie auf den Einstiegslink im Einladungs-Mail; damit startet die Videoberatung.
5. Ihr Berater wartet bereits auf Sie - in Ihrem persönlichen virtuellen Beratungsraum.

WELCHE VORTEILE BIETET MIR DIE VIDEOBERATUNG?

Sie kennen die Situation bestimmt: Sie brauchen etwas von Ihrer Bank, das Sie lieber persönlich besprechen möchten. Es ist aber einer der Tage, an dem Sie einfach nicht vor die Tür gehen wollen oder können. Oder Sie interessieren sich für ein Produkt, das eine persönliche Beratung braucht, möchten oder können jedoch nicht vor Ort in die Bankstelle kommen.

Als Digitale Regionalbank machen wir den Unterschied und erweitern mit der Videoberatung bewusst unser Beratungs- und Serviceangebot: Sie entscheiden künftig, wann und wo unser persönliches Gespräch stattfindet. Nämlich da, wo es für Sie bequem und passend ist.

Wir freuen uns so oder so auf das Gespräch mit Ihnen – in der Bankstelle oder im digitalen Beratungsraum.

MIT WEM SPRECHE ICH BEI DER VIDEOBERATUNG?

Egal, ob Videoberatung oder Bankstelle: Sie sprechen immer mit Ihrem persönlichen Kundenberater.

WOFÜR KANN ICH DIE VIDEOBERATUNG IN ANSPRUCH NEHMEN?

Ihr Berater steht für allgemeine Beratungsgespräche bei Themen rund ums Konto, Online-Sparen, Digitaler Vermögensverwaltung sowie zu Finanzierungsprodukten und Veranlagungslösungen per Video zur Seite.

WIE ERFOLGEN DIE GESCHÄFTSABSCHLÜSSE?

Digital und unkompliziert von zu Hause. Gemeinsam mit Ihrem Berater werden die Unterlagen ausgefüllt, anschließend bestätigen Sie diese digital mit pushTAN oder Handy-Signatur anstatt Ihrer persönlichen Unterschrift.

BRAUCHE ICH ZUSÄTZLICHE SOFTWARE FÜR DIE NUTZUNG DER VIDEOBERATUNG?

Sie nutzen Ihren PC/Laptop? Dann brauchen Sie keine spezielle App oder Software. Nutzen Sie für die Videoberatung Ihr Smartphone, installieren Sie bitte vor der Beratung die Cisco Webex Meeting-App. Sie ist kostenlos und im App-Store Ihres Smartphones zu finden. Hinweis: App ist aktuell in der Huawei App-Gallery noch nicht verfügbar.

WIE SICHER IST DIE VIDEOBERATUNG?

Die Videoberatung läuft über eine verschlüsselte Verbindung – also die sogenannte SSL-Verschlüsselung. Ansonsten können Sie sich wie gewohnt darauf verlassen, dass wir in jeder Hinsicht sorgfältig und diskret mit Ihren Daten umgehen.

WELCHE KOSTEN ENTSTEHEN MIR FÜR DIE NUTZUNG DER VIDEOBERATUNG?

Die Videoberatung ist aus Sicht der Bank komplett kostenlos. Es ist eine von vielen zusätzlichen Serviceleistungen, die wir Ihnen anbieten. Bitte bedenken Sie, dass auf Ihrer Seite Internetkosten anfallen können, wenn Sie sich nicht im WLAN befinden.