



Presse-Information

Frankfurt am Main

25. Januar 2017

Deutsche Bank eröffnet regionale Beratungszentren

- Kunden werden bundesweit über die Filialöffnungszeiten hinaus persönlich beraten, auch samstags
- Bankexperten sind komfortabel erreichbar über Telefon und Videotelefon, Chat und Co-Browsing
- Erstes regionales Beratungszentrum eröffnet am 31. Januar in Wuppertal

Die Deutsche Bank berät ihre acht Millionen Kunden in Deutschland künftig auch außerhalb der Filial-Öffnungszeiten und an Samstagen. Kunden können mit Mitarbeitern in bundesweit sieben regionalen Beratungszentren sprechen und chatten – per Telefon, Videotelefon, Chat und Co-Browsing (gemeinsames Browsen von unterschiedlichen Orten). Das Beratungszentrum für die Kunden der Region West in Wuppertal macht am 31. Januar den Anfang. Danach gehen die Beratungszentren in Mannheim, München, Berlin, Essen, Hamburg und Mainz zwischen Februar und Anfang April an den Start. Eine Besonderheit gibt es in der Region Ost, wo das Beratungszentrum mit Berlin und Leipzig zwei Standorte besitzt und somit den Osten Deutschlands abdeckt.

„Mit den Beratungszentren setzen wir neue Maßstäbe für mehr Erreichbarkeit und Beratung im deutschen Bankenmarkt“, sagt [Asoka Wöhrmann](#), Leiter Privatkunden der Deutschen Bank. „Viele Kunden suchen gerade am Morgen, am Abend sowie an Samstagen fundierten Rat zu ihren Finanzen. Und das nicht allein in der Filiale, sondern auch auf digitalen Wegen. Über das Medium ihrer Wahl können uns die Kunden künftig deutlich besser und komfortabler erreichen als bisher. Das bedeutet mehr Kundennähe und legt die Grundlage für mehr Geschäft.“

Die regionalen Beratungszentren werden montags bis freitags von 8 bis 20 Uhr und an Samstagen von 9 bis 15 Uhr erreichbar sein. Insgesamt 400 Mitarbeiter beraten Privat- und Gewerbekunden sowie Selbständige zu allen finanziellen Fragen – von der privaten Altersvorsorge bis hin zum Abschluss eines Kredits für geschäftliche oder private Zwecke.

Herausgegeben von der Presseabteilung
der Deutsche Bank AG
Taunusanlage 12, 60325 Frankfurt am Main
Telefon (069) 910 - 43800, Fax (069) 910 - 33422

Internet: db.com/de
<https://www.deutsche-bank.de/nachrichten>
E-Mail: db.presse@db.com

Die Beratungscenter sind mit den Filialen und den digitalen Angeboten der Bank über gemeinsame Datenbanken verbunden. Die Berater haben am Videotelefon oder am Telefon also stets dieselben Informationen über den Kunden wie die Filialen vor Ort. Damit können die Mitarbeiter sehr umfassend beraten, sei es etwa zu Sondertilgungsmöglichkeiten im Kreditvertrag oder zu einer gewünschten Anschlussfinanzierung.

Die Deutsche Bank hat seit Anfang 2016 in einem Pilot-Beratungscenter in Berlin Erfahrung mit dem neuen Beratungsformat gesammelt und die neuen Technologien wie die Videotelefonie und den Bedienkomfort für die Kunden getestet und fortentwickelt.

Fotos aus dem regionalen Beratungscenter in Wuppertal finden Sie im Download-Bereich unter www.db.com/newsroom

Weitere Informationen erhalten Sie bei:

[Deutsche Bank AG](#)
[Presseabteilung](#)

Christoph Blumenthal
Telefon: 069 910 47048
E-Mail: christoph.blumenthal@db.com

Christian Hotz
Telefon: 030 3407 2685
E-Mail: christian.hotz@db.com

Über die Deutsche Bank

Die Deutsche Bank bietet vielfältige Finanzdienstleistungen an – vom Zahlungsverkehr und dem Kreditgeschäft über die Anlageberatung und Vermögensverwaltung bis hin zu allen Formen des Kapitalmarktgeschäfts. Zu ihren Kunden gehören Privatkunden, mittelständische Unternehmen, Konzerne, die Öffentliche Hand und institutionelle Anleger. Die Deutsche Bank ist Deutschlands führende Bank. Sie hat in Europa eine starke Marktposition und ist in Amerika und der Region Asien-Pazifik maßgeblich vertreten.

Weitere Fakten zu den regionalen Beratungszentren

- Zahl der Berater in den regionalen Beratungszentren
 - ✓ bundesweit 409
 - ✓ davon: Wuppertal (42), Leipzig (30), Berlin (76), Mannheim (40), München (43), Essen (73), Hamburg (61), Mainz (34)
- Berater für unterschiedliche Bedarfe
 - ✓ bundesweit stehen in den Beratungszentren 228 Berater für Privatkunden zur Verfügung
 - ✓ 181 Berater sind auf die Themen von Gewerbekunden und Selbständigen spezialisiert
 - ✓ fachlich verstärkt wird das Angebot bei Bedarf durch weitere Spezialisten am Ort des jeweiligen Beratungszentrums, zum Beispiel für die Baufinanzierung
- Servicezeiten
 - ✓ von Montag bis Freitag 8 bis 20 Uhr, an Samstagen 9 bis 15 Uhr – damit fast doppelt so lange erreichbar wie eine klassische Filiale
- Erfahrene Berater
 - ✓ die neuen Mitarbeiter kommen aus Filialen der jeweiligen Region
 - ✓ alle bringen langjährige Erfahrung als Berater von Kunden der Deutschen Bank mit (durchschnittlich 12 Jahre)
- Technische Ausstattung
 - ✓ Arbeitsplätze sind mit zwei 22-Zoll Monitoren und Headset ausgestattet
 - ✓ Zusätzliche Ausstattung für Videoberatung der Kunden
- Geplanter Start für unterschiedliche digitale Kanäle
 - ✓ die Videoberatung für Kunden zuhause („B2C“), die Beratung via Chat sowie via Co-Browsing ist für das zweite Halbjahr 2017 geplant (Co-Browsing: Gemeinsames Browsen von unterschiedlichen Orten; somit können Kunde und Berater zum Beispiel Unterlagen am Bildschirm gemeinsam durchsehen)
 - ✓ Beratung über Telefon sowie Videoberatung von Kunden in Filialen der Deutschen Bank („B2B“) ist ab dem jeweiligen Starttermin des regionalen Beratungszentrums möglich