

Medienmitteilung

Zug, 14. Dezember 2020

Online Fragen stellen – neu 7/24 möglich

Zuger Kantonalbank baut digitale Kundenberatung aus

Immer mehr Kundinnen und Kunden möchten online beraten werden oder Fragen zu Bankthemen stellen – auch ausserhalb der Öffnungszeiten. Um diese Kundenbedürfnisse zu befriedigen, bietet die Zuger Kantonalbank drei neue digitale Kommunikationskanäle an.

Ab sofort können sich Kundinnen und Kunden der Zuger Kantonalbank live von zu Hause aus umfassend und individuell beraten lassen. Damit dies bequem möglich ist, lanciert die Zuger Kantonalbank die Online-Beratung. Während des Gesprächs können die Kundenberaterinnen und Kundenberater den Bildschirm mit dem Kunden teilen und so gemeinsam Dokumente, Online-Applikationen und weitere Anwendungen live am Bildschirm (Desktop, Tablet, Mobile) durchgehen. Um dem Beratungstermin beizutreten, benötigen Kundinnen und Kunden keine Software und müssen auch keine Plug-ins installieren. So profitieren sie vom persönlichen Gespräch mit der Beraterin oder dem Berater, ohne physisch vor Ort zu sein.

Chatbot und Live-Chat-Funktion

Der Chatbot ist eine virtuelle Assistenz, die einfache, häufig gestellte Fragen beantwortet – rund um die Uhr. Er wird automatisch eingeblendet auf www.zugerkb.ch. Kundinnen und Kunden erhalten sofort Antworten zu Fragen wie «Wie funktioniert TWINT?» oder «Wie lautet die BIC?». Kann der Chatbot die Frage nicht beantworten, wird während der Öffnungszeiten in den Live-Chat verbunden, und eine Beraterin oder ein Berater kümmert sich persönlich um das Anliegen. Ausserhalb der Öffnungszeiten kann der Kunde einen Rückruf anfordern, der am nächsten Arbeitstag durch die Zuger Kantonalbank erfolgt.

Mit dem Chatbot stellt die Zuger Kantonalbank eine Kommunikationsmöglichkeit zur Verfügung, die nur von wenigen Banken angeboten wird.

Detaillierte Informationen zur Online-Beratung unter: www.zugerkb.ch/online-beratung

Auskunft

Doris Zetzema, Zuger Kantonalbank
Bahnhofstrasse 1, 6301 Zug
Telefon 041 709 16 59
doris.zetzema@zugerkb.ch

Zuger Kantonalbank

Die 1892 gegründete Zuger Kantonalbank ist das führende Finanzinstitut in der Wirtschaftsregion Zug. Sie ist eine Aktiengesellschaft nach öffentlichem Recht. Ihre an der Schweizer Börse SIX Swiss Exchange kotierten Namenaktien sind zu 50 Prozent im Besitz des Kantons. Die anderen 50 Prozent verteilen sich auf rund 10'000 Privataktionäre – vornehmlich aus dem Kanton Zug. In total 14 Geschäftsstellen im ganzen Kanton und mit rund 450 Mitarbeitenden bietet die Zuger Kantonalbank das gesamte Geschäftsspektrum einer Universalbank. Per 30. Juni 2020 weist die Zuger Kantonalbank eine Bilanzsumme von 16,8 Mrd. Franken aus. www.zugerkb.ch