

Siegel FAIRE BERATUNG zeichnet Banken mit exzellenten Prozessen aus

Köln, 11. Oktober 2017: Kreditinstitute haben durch die Finanzmarktkrise einen erheblichen Vertrauensverlust bei ihren Kunden erlitten. Auch wenn Sparkassen und Genossenschaftsbanken davon nicht so stark betroffen sind wie die Großbanken: Sie müssen aktiv werden, damit Anleger sie weiterhin als verlässliche Berater wahrnehmen.

Hier setzt das Siegel **FAIRE BERATUNG** an. Es zeichnet Institute aus, die Prozesse umgesetzt haben, die eine umfassende und kundengerechte Beratung gewährleisten. Das Siegel wurde von einer Gruppe von Experten aus Praxis und Wissenschaft entwickelt.

„Um den Beratungsprozess und das organisatorische Umfeld im jeweiligen Institut tatsächlich beurteilen zu können, haben wir ein intelligentes Instrument entwickelt, das quantitative und qualitative Merkmale erfasst“, erklärt Dr. Markus Groß-Engelmann, Geschäftsführer der Kölner Unternehmensberatung concern. Dazu gehören Fragen zur Beratungsdokumentation ebenso wie zur Vertriebssteuerung oder Nachbetreuung der Kunden.

Besonders wichtig ist es den Initiatoren, dass das Siegel nicht nur den Beratungsprozess beurteilt. „Das ist unserer Meinung nach zu kurz gesprungen“, so Peter Kunze, ein auf die Entwicklung von Vertriebsstrategien spezialisierter Consultant und Businesscoach. „Ein guter Berater braucht auch ein stimmiges Umfeld, damit er kundenorientiert und integer arbeiten kann. Werden vom Institut die falschen Anreize gesetzt, können die Berater ihre Kunden nicht sachgerecht bedienen.“

Erste Pilotbanken für die Evaluation

Zwei Institute setzen derzeit als Pilotbanken den Prozess zur Vergabe des Siegels um. An eine Statusanalyse, bei der auch Handlungsbedarf aufgezeigt wird, schließt sich die Optimierung der Beratungsprozesse sowie des organisatorischen Umfelds an. In einem letzten Schritt, der Evaluation, erfolgt eine umfassende Bewertung und Prüfung der dem Siegel **FAIRE BERATUNG** zugrundeliegenden Kriterien. Erst wenn diese erfüllt sind, darf das Institut das Siegel nutzen.

„Die Institute erhalten einen ganzheitlichen und strukturierten Blick auf die Ausrichtung ihres Hauses“, betont Ralf Meyer, Verkaufstrainer und Buchautor zum Thema Verständlichkeit in der Anlage- und Vorsorgeberatung. „Daher können wir den Instituten ganz gezielt sagen, an welchen Stellschrauben sie noch drehen müssen, um die Beratung in ihrem Haus zu optimieren.“

Management-Dialog zur Kundenberatung

Am 16. November 2017 findet der Bayreuther Management-Dialog zur Zukunft der Kundenberatung statt. Referenten der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, der Verbraucherzentrale Bayern, der Sparkasse Forchheim und der VR-Bank Forchheim sowie Initiatoren des Siegels zeigen verschiedene Aspekte der Kundenberatung auf und diskutieren unter dem Motto „Fairness als Erfolgsfaktor für Banken und Sparkassen“ darüber, wie eine persönliche und sachgerechte Beratung in Zukunft aussehen kann.

„Trotz des gesunkenen Kundenvertrauens gibt es einen ungebrochenen, qualifizierten Beratungsbedarf“, ist Prof. Dr. Dr. Alexander Brink, Professor für Unternehmensethik an der Universität Bayreuth überzeugt. „Es ist wichtig, die richtigen Entscheidungen für eine, im Interesse von Kunden und Banken, erfolgreiche Zukunft der persönlichen Kundenberatung zu treffen. Das entwickelte Bewertungsinstrument basiert nicht auf Grundlage einer Momentaufnahme oder eines einzelnen Aspektes, sondern arbeitet mit wissenschaftlich fundierten Methoden und hat den gesamten Beratungsprozess im Blick.“

Eine Broschüre zum Evaluierungsprozess finden Sie unter:

https://faireberatung.com/resources/FAIRE_BERATUNG_Broschuere.pdf

Eine Präsentation mit Grafiken zum Thema finden Sie unter:

https://faireberatung.com/resources/FAIRE_BERATUNG_kurz.pdf

Das Programm des Bayreuther Management-Dialogs finden Sie unter:

https://faireberatung.com/resources/2017-09-15_Einladung_Management-Dialog.pdf

Über FAIRE BERATUNG

Das Siegel **FAIRE BERATUNG** wurde von einer Gruppe von Experten aus Praxis und Wissenschaft entwickelt und zeichnet Institute aus, die Prozesse implementiert haben, um eine umfassende und kundengerechte Beratung zu gewährleisten. Es beruht auf einem umfangreichen Erhebungsbogen, der sowohl den Beratungsprozess als auch die organisatorischen Rahmenbedingungen des jeweiligen Instituts bewertet. Das Siegel wird damit nicht nur auf Grundlage einer Momentaufnahme oder eines einzelnen Aspektes vergeben, sondern arbeitet mit wissenschaftlich fundierten Methoden und hat den gesamten Beratungsprozess im Blick.

Kontakt:

FAIRE BERATUNG

c/o concern GmbH

Berrenrather Straße 188c, 50937 Köln

Telefon: +49 (0) 221 / 630 606 300

Fax: +49 (0) 221 / 630 606 309

E-Mail: info@faireberatung.com

Internet: www.faireberatung.com

Ansprechpartner für die Presse:

Ralf Meyer

Mobil: +49 (0)171) 4950373