

FAIRE BERATUNG - über uns

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: Auch sie müssen aktiv werden, um von ihren Anlegern wieder als verlässliche Berater wahrgenommen zu werden.

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

Transparenz: Die Kunden erhalten alle für eine Entscheidung notwendige Informationen - auch wenn das dazu führen kann, dass sie sich gegen ein Angebot entscheidet.

Individualität: Der Bedarf und die Bedürfnisse der Kunden werden korrekt und umfassend ermittelt. Sie erhalten nur Angebote mit für sie passenden Produkten.

Verständlichkeit: Ein Abschluss wird nur empfohlen, wenn die Kunden die wesentlichen Produktmerkmale verstanden haben.

„Um den Beratungsprozess und das organisatorische Umfeld im jeweiligen Institut tatsächlich beurteilen zu können, haben wir einen umfangreichen Fragebogen entwickelt, der quantitative und qualitative Merkmale erfasst“, erklärt Dr. Markus Groß-Engelmann, Geschäftsführer der auf Nachhaltigkeit spezialisierten Unternehmensberatung concern GmbH. Dazu gehören Fragen zur Beratungsdokumentation ebenso wie zur Vertriebssteuerung und der 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, auf die Entwicklung von Vertriebsstrategien spezialisierter Consultant und Businesscoach. „Ein guter Berater braucht auch ein stimmiges Umfeld, damit er fair und kundenorientiert arbeiten kann. Werden vom Institut die falschen Anreize gesetzt, dann können Berater ihre Kunden nicht sachgerecht bedienen.“

Daher stehen die Bereiche Rahmenbedingungen und Beraterverhalten bei der Vergabe des Siegels gleichberechtigt nebeneinander. „Damit bekommen wir einen umfassenden Blick auf die Ausrichtung des jeweiligen Instituts“, betont Ralf Meyer, Verkaufstrainer und Buchautor zum Thema Verständlichkeit in der Anlage- und Vorsorgeberatung. „Wir können dann - bei Bedarf - den Instituten sagen, an welchen Stellschrauben sie noch drehen müssen, um die Beratung in ihrem Haus zu optimieren.“

„Gerade darin liegt sicherlich auch ein Mehrwert des von uns entwickelten Siegels“, ist Dr. Dr. Alexander Brink, Professor für Unternehmensethik an der Universität Bayreuth, überzeugt. „Die Bewertung erfolgt eben nicht nur auf Grundlage einer Momentaufnahme oder eines einzelnen Aspektes, sondern arbeitet mit wissenschaftlich fundierten Methoden und hat den gesamten Beratungsprozess im Blick.“

Kontakt:

Institut für FAIRE BERATUNG Finanzdienstleistung GmbH

Ralf Meyer

Armin-Nass-Str. 42

96465 Neustadt bei Coburg

Telefon: 09568 - 89 77 92

Fax: 09568 - 89 77 93

E-Mail: ralf.meyer@faireberatung.com

Internet: www.faireberatung.com