
PRESSESPIEGEL

17.12.2018 procontra:
„DIN 77230 hinterlässt zufriedeneren Kunden“
(Online-Ausgabe)

procontra online

„DIN 77230 hinterlässt zufriedeneren Kunden“

*Dr. Sebastian Grabmaier,
Vorstandsvorsitzender Jung, DMS & Cie.*

DIN 77230
normiert die



Finanzanalyse für Privathaushalte. Warum sind Sie Fan dieser Norm?

Auch wenn die Anwendung der Norm freiwillig ist, empfehlen wir sie anzuwenden. Dem Feedback unserer Partner nach, sind deren Kunden besonders zufrieden. Das Storno sinkt nahezu auf null und die Empfehlungsquote ist deutlich höher. Dieses Feedback geben wir an alle angeschlossenen Partner weiter, die sich für den DIN-Beratungsansatz interessieren.

Welche Chancen sehen Sie durch die Normierung für die freie Finanzberatung?

Ich bin davon überzeugt, dass die Beratungsqualität deutlich besser ist, wenn Kunden nach einem einheitlichen, wissenschaftlich fundierten und am Verbraucherschutz ausgerichteten Regelwerk beraten werden. Makler und Vermittler, die nach DIN 77230 beraten, werden zufriedeneren Kunden haben, weil diese die Erfahrung machen, wirklich objektiv und transparent beraten zu werden. Das honorieren Kunden mit einer langfristiger ausgelegten und vor allem umfänglicheren Berater-Kunden-Beziehung.

Norm und Individualität hört sich etwas konträr an. Wie berücksichtigt eine normierte Finanzberatung die individuelle Kundensituation?

Gerade die DIN 77230 berücksichtigt die individuelle Lebenssituation. Sie legt eine typisierende Betrachtungsweise zugrunde und kennzeichnet für den Kunden eine Rangfolge der für notwendig erachteten und zu lösenden Finanzthemen. Als Resultat erhält der Privathaushalt einen mit einer Rangfolge versehenen Soll-Ist-Abgleich in den Themenfeldern Absicherung, Vorsorge und Vermögensplanung.

In der anschließenden Beratung geht es „nur noch“ um die finanziellen Bedürfnisse und Wünsche sowie die geeigneten Produkte, um die zuvor analysierte gesamte Finanzsituation des Kunden zu optimieren. Und hier ist nach wie vor eine individuelle, persönliche und kompetente Beratung gefragt.