

SCHUTZ DER KUNDENINTERESSEN

Relationship Management
April 2019



CONSORS FINANZ
BNP PARIBAS



Inhalte

Warum möchten wir Sie für dieses Thema sensibilisieren?

- Der Schutz der Kundeninteressen ist ein wesentliches Anliegen von Consors Finanz.
- Der BNPP Konzern hat als Folge einiger Compliance-Verstöße Ende 2011 verbunden mit negativem Kundenfeedback und dem Risiko, das Image und die Reputation der Gruppe zu gefährden, eine Kampagne zum „Schutz der Kundeninteressen“ initiiert.
- Consors Finanz unterstützt diese Kampagne und deren Inhalte voll und ganz.
- Auch die regulatorischen Anforderungen in diesem Bereich werden zunehmend umfassender.

Beim Vorantreiben unseres Geschäftes müssen wir den Schutz der Kundeninteressen immer im Blick behalten.

Ihre Rolle als Vermittler

- Ihre Rolle als Vermittler von Consors Finanz ist es, den Schutz der Kundeninteressen mit zu wahren und das Thema somit auch stärker in das Bewusstsein Ihrer Mitarbeiter zu rücken.
- Wo immer es möglich ist, steht Ihnen Consors Finanz dabei mit Rat und Tat zur Seite.

Schutz der Kundeninteressen als ein Grundwert

- Unsere Mission, unsere Verantwortung

Der wichtigste Vermögenswert von Consors Finanz und ihrer Partner ist das Vertrauen unserer Kunden in uns, welches im Laufe der Jahre aufgebaut wurde. Wir betreiben unser Geschäft mit den grundlegenden Verpflichtungen, die notwendig sind, dass wir uns dieses Vertrauen unserer Kunden verdienen müssen. Um dieses Vertrauen zu erhalten, müssen wir sicherstellen, dass die Produkte und Services, die wir unseren Kunden bieten, deren Interessen schützen. Davon müssen wir unsere Kunden auch überzeugen.

- Wir bleiben unserer Mission, unseren Kunden nachhaltigen Service zu bieten, treu.
- Wir sind bereit Risiken zu übernehmen, werden diese aber eng kontrollieren.
- Wir folgen strengen ethischen Vorstellungen.
- Wir handeln verantwortungsvoll

Schutz der Kundeninteressen als ein Grundwert

„Arbeiten im Interesse des Kunden“

- Bieten Sie Ihren Kunden die am Besten geeigneten Produkte und Services an!
- Geben Sie Ihren Kunden klare, ehrliche und nicht irreführende Informationen!
- Bieten Sie Ihren Kunden einen qualitativ hochwertigen Service an!
- Behandeln Sie Ihre Kunden immer fair!
- Verhalten Sie sich transparent!

Die Strategie von Consors Finanz beruht auf folgenden Schwerpunkten:

- **Der Kunde steht im Mittelpunkt all unserer Bemühungen** – Das bedeutet, die Kundenerwartungen zu verstehen und Angebote wie Prozesse zu entwickeln, die die Servicequalität und die Kundenzufriedenheit verbessern.
- **Verantwortungsvolle Kreditvergabe**

Management Prinzipien von Consors Finanz

Kunden-orientierung

- Stärkung der Kunden-Kultur
- Innovationen begünstigen
- Versprechen einhalten

Risikobewusstes Unternehmertum

- Menschen ermutigen, Initiative zu ergreifen
- Erfolgsfaktoren festlegen ohne Risiken außer Acht zu lassen
- Steuern, delegieren und überwachen von Maßnahmen, um deren Erfolg zu gewährleisten

Management Prinzipien von Consors Finanz

Um den Menschen kümmern

- Klar definieren, was von Mitarbeitern und Vermittlern erwartet wird
- Entwicklung einer auf Vertrauen basierenden Zusammenarbeit innerhalb von Consors Finanz und mit den Vermittlern
- Verbesserung der Fähigkeiten der Mitarbeiter und die Investition in die Karriereentwicklung

Mit gutem Beispiel voran gehen

- Kommunikation, die das Handeln erläutert
- Mehr von sich und anderen verlangen
- Den Unternehmensregeln Folge leisten

Schutz der Kundeninteressen als ein Grundwert

Zum Schluss ein Tipp:

- Schlüpfen Sie in die Rolle des Kunden und stellen sich immer die Frage:
„Wie würde ich die Situation als Kunde erleben?“

