

Unabhängige Finanzvertriebe auf dem Prüfstand

Regensburg – August 2011. Eine jüngst veröffentlichte FOCUS-Umfrage unter den Kunden der sechs größten bankenunabhängigen Finanzdienstleister dokumentiert aktuelle Meinungen deutscher Verbraucher. Das Ergebnis: in puncto faire Kundenberatung und Kundenkommunikation konnten fast alle Unternehmen gute Bewertungen erzielen. Testsieger wurde die Regensburger TELIS FINANZ.

Im Mittelpunkt der Untersuchung standen sechs bankenunabhängige Finanzvertriebe, darunter TELIS FINANZ. Grundlage für die Analyse bildeten die Antworten von 568 Kunden. 80 Prozent der Befragten waren zwischen 25 und 54 Jahre alt. Die Befragten konnten bis zu zwei Finanzvertriebe, bei denen sie innerhalb der letzten 12 Monate Kunde waren, nach den Vorgaben der ServiceValue GmbH beurteilen. Die Forscher unterzogen die Gesamtzufriedenheit, die Fairness in den Beratungen und die damit verbundene Kundenorientierung mit 24 Service- und anderen Leistungsmerkmalen einer eingehenden Überprüfung. Schließlich stand der Gesamtsieger fest: das Beratungsunternehmen TELIS FINANZ AG mit Sitz in Regensburg.

Die Kundenbindung stellt einen der Kernaspekte der von FOCUS-Money in Auftrag gegebenen Studie dar. Zufriedene Kunden garantieren den langfristigen und nachhaltigen Erfolg eines Unternehmens. Die TELIS FINANZ AG führt in dieser Sparte das Feld an. Mit einem überdurchschnittlich positiven Wert profitiert die TELIS FINANZ AG von der Treue ihrer Kunden. 70 Prozent der über die TELIS FINANZ AG befragten Personen sind darüber hinaus zu einer Betreuung durch das Regensburger Unternehmen in den nächsten zwei Jahren bereit.

Als wichtigster Faktor für die Hauptkundenbindung stellte sich die Ehrlichkeit bei der Beratung heraus. Sie steht auf dem ersten Platz und damit vor der eigentlichen Beratungsqualität und dem Eingehen des Beraters auf Kundenbedürfnisse. Hingegen sind die Erreichbarkeit der Mitarbeiter und die Tarifauswahl für Kunden lediglich ein weniger wichtiger Grund, um einem Finanzvertrieb die Treue zu halten. Im Einzelfall spielen auch ökonomische Nachhaltigkeit und die Übernahme sozialer Verantwortung eine wichtigere Rolle bei den Verbrauchern.

Fast jeder zweite Verbraucher erachtet den Bereich Kundenbetreuung für wichtig. Dieser setzt sich in der Untersuchung aus insgesamt vier Teilmerkmalen zusammen. Starkes Verbesserungspotenzial sehen Kunden der Finanzdienstleistungsbranche bei der Belohnung ihrer Kundentreue. 40 Prozent urteilten ablehnend bzw. sehr ablehnend über bestehende Belohnungskonzepte. Dieses Ergebnis spiegelt sich bei allen sechs Unternehmen wider, was einen Nachholbedarf für die gesamte Branche aufdeckt.

Die Kanzleien und Websites der Regensburger Finanzdienstleister erhielten 80 Prozent Zustimmung. Kunden der TELIS FINANZ AG sind also überwiegend der Meinung, dass die Dienstleistungen in den Kanzleien und die Internetpräsenz für sie eine gute bis sehr gute Orientierungshilfe sind. Mit Ausnahme eines Anbieters halten sich alle Kunden von Finanzvertrieben für „fair beraten“. Sowohl die

Gesamtergebnisse als auch die Bewertungen in den Einzelkategorien rücken die Finanzvertriebe ins rechte Licht, so das Fazit der TELIS FINANZ AG.

Quelle: ServiceValue GmbH (2011): *Kundenurteil: Fairness von Finanzvertrieben*.

Weitere Informationen über die TELIS FINANZ AG erhalten Sie unter www.telis-finanz-informationen.de.

Über die TELIS FINANZ AG

Die TELIS FINANZ AG ist ein Beratungsunternehmen für private Haushalte mit Sitz in Regensburg. Mehr als 850 Berater der TELIS FINANZ AG sind als Unternehmensberater für den privaten Haushalt tätig. Für ihre Kunden verwaltet die TELIS FINANZ AG 1.080.000 Verträge aus den Bereichen Finanzen, Vorsorge und Vermögen. In der Regensburger Unternehmenszentrale sind über 200 Mitarbeiter beschäftigt. Die Beratungsqualität wurde in den Jahren 2008,2009 und 2010 vom TÜV SÜD zertifiziert. Eine Studie unter den sechs größten bankenunabhängigen Finanzdienstleistern, in Auftrag gegeben von FOCUS.MONEY, hat ergeben: TELIS ist Deutschlands fairstes Finanzberatungs-unternehmen.

Kontaktdaten

TELIS FINANZ AG

Ziegetsdorfer Straße 116
93051 Regensburg

Telefon: 0941 6022 0
Telefax: 0941 6022 199

E-Mail: kommunikation@telis-finanz.de

Web: www.telis-finanz.de