

## Anwender der DIN Norm 77230 ziehen erste positive Zwischenbilanz

- **Deutlich erhöhte Kundenzufriedenheit**
- **Norm erzeugt Umsatz- und Provisionssteigerungen, höhere Vertragsdichte**
- **Defino mit Verbreitung der Norm durchaus zufrieden**

**Heidelberg, 17. Oktober 2019.** Bereits neun Monate, nachdem das Deutsche Institut für Normung die DIN-Norm 77230 „Basis-Finanzanalyse für Privathaushalte“ veröffentlichte, ziehen Anwender der Norm eine erste Bilanz. Die Implementierung der Norm in die bestehenden Beratungsprozesse sei für manche Finanzdienstleister eine Herausforderung, gleichzeitig hätte ihr Einsatz zu durchweg positiven Geschäftsentwicklungen geführt, so die Ergebniszusammenfassung eines hochkarätig besetzten Workshops in Heidelberg.

Dr. Herbert Walter, Gesellschafter des Kundenbewertungsportals WhoFinance sagt, dass in rund 30 Prozent der formulierten Kundenbewertungen über Defino-zertifizierte Berater die Anwendung der DIN-Norm 77230 ausdrücklich Erwähnung fände. Dabei lobten knapp 50 Prozent der Kommentare, dass die Norm „perfekt auf die Betroffenen passe“, 25 Prozent der Kommentare hoben hervor, dass sie helfe, „einen auf die eigene Person abgestimmten Lösungsansatz zu finden“, so Walter.

Auch in Zahlen macht sich die gestiegene Kundenzufriedenheit bemerkbar. So berichtet Dr. Bernward Maasjost, Chef des Maklerpools pma aus Münster, von einer Umsatzsteigerung seiner angeschlossenen Makler von durchschnittlich zwölf Prozent. Die besten zehn Prozent dieser vom Defino Institut für Finanznorm zertifizierten Makler verzeichneten sogar eine Umsatzsteigerung von 50 Prozent.

### **Fragen, zuhören und analysieren als lohnende Investition**

Holger Zitter, Vorstand der Volksbank Emmerich-Rees am Niederrhein, die schon den Vorläufer-Standard DIN SPEC 77222 angewandt hatte, war nicht der Versuchung erlegen, den

leichten Weg zu gehen und die Norm einem Rosinenpicken gleich nur „auszugsweise“ umzusetzen. Er sagt: „Im ersten Jahr gingen unsere Umsätze zurück. Dass wir anfangen zu fragen, zuzuhören und umfassend zu analysieren, war für unsere Kunden noch gewöhnungsbedürftig.“ Aber heute kann Zitter darauf verweisen, dass sich die Provisionserlöse je Privatkundenberater seit Einführung der DIN-konformen Ganzheitlichkeit um 162 Prozent gesteigert haben.

Auch die VPV Vereinigte Post Versicherung AG, Stuttgart, hatte schon die SPEC 77222 eingesetzt. Frank Mäkelburg, Chef der VPV-Akademie: „Die Einführung eines neutralen Analyse-Standards in die Unternehmenskultur ist ein anspruchsvoller Paradigmenwechsel weg vom Produktverkauf hin zu einer bedarfsgerechten Beratung. Aber wir bewerten die Umstellung und die Zertifizierung darauf als lohnendes Investment.“ Eine besondere Erkenntnis bei der VPV ist, dass die Vertragsdichte pro betreuten Haushalt deutlich gestiegen sei.

Weiterhin referierten Heiko Reddmann von Honorarkonzept über die Bedeutung der Norm für die Honorarberatung sowie Dr. Frederick Steinke von der Bridge ITS GmbH über ihre Vorteile in der Online-Beratung. Michael Franke und Marco Habschick vom Arbeitskreis Beratungsprozesse bestätigten die Kompatibilität der Analyse nach Norm mit den AKBP-Beratungshilfsmitteln. Christoph Dittrich vom Software-Anbieter Softfair GmbH und Peter Schneider, Geschäftsführer vom Analysehaus Morgen & Morgen beschrieben die DIN-Analyse im Beratungsprozess als Basis für die folgende Produktempfehlung.

Defino-Vorstand Dr. Klaus Möller: „Es gibt inzwischen fünf, demnächst acht auf vollständige Normkonformität zertifizierte Software-Tools und es gibt sechs Kooperationspartner im Qualifizierungsbereich. Wenn die jüngsten Studien Recht haben, dann beschäftigt sich etwa die Hälfte der Unternehmen in der Finanzbranche ernsthaft mit der Norm und ihrer Umsetzung. Dafür dass die Norm noch kein Dreivierteljahr alt ist, stellt uns diese Bilanz durchaus zufrieden.“

## Über die DEFINO Institut für Finanznorm AG:

Die DEFINO Institut für Finanznorm AG ist aus der 2011 gegründeten gleichnamigen GmbH hervorgegangen. Vorrangiger Geschäftszweck des in Heidelberg ansässigen Unternehmens ist die Zertifizierung von Personen, Unternehmen und Hilfsmitteln, die von DEFINO initiierte und andere wesentliche Standards und Normen für die Finanzbranche vollständig und verbindlich umsetzen, sowie Unternehmen, die die vollständige Umsetzung dieser Standards und Normen unterstützen.

Im Dienste der mit Finanzberatung befassten Unternehmen, Berater und Vermittler sowie im berechtigten Verbraucherinteresse initiiert und etabliert das DEFINO Institut allgemein gültige DIN-Standards und -Normen zur nachhaltigen Verbesserung der Versicherungs- und/oder Finanzberatung. Das Unternehmen arbeitet dabei eng mit dem Deutschen Institut für Normung (DIN), mit Wissenschaftlern, Verbraucherschutzorganisationen und Experten des Finanzdienstleistungsgewerbes zusammen.

Vorstand des DEFINO Instituts ist Dr. Klaus Möller. Vorsitzender des Aufsichtsrats ist Dr. Bernhard Termühlen. Dem Vorstand des DEFINO-Kuratoriums gehören außerdem Frank Kettner, Dr. Bernhard Maasjost und Dr. Herbert Walter an.

## Pressekontakt:

Harro von Lieres

Von Lieres und Wilkau  
Public Imaging Consulting

T: ++49 (0) 651 / 14 555 85-0

E: [h.vonlieres@publicim.de](mailto:h.vonlieres@publicim.de)