

## FondsKonzept AG startet neues Kundenservicecenter

- **Meilenstein in der anwendungsübergreifenden Kundenbetreuung •**
- Zusammenführung der digitalen Architektur von FondsKonzept • Vollkonsolidierte Administration für ein neues Serviceerlebnis • Neue Dimension ganzheitlicher Kundenkommunikation und Interaktion**

Die FondsKonzept AG eröffnet für ihre Verbundmakler eine neue Dimension in der digitalen Vertriebsunterstützung und im Kundenservice. So startet zum 1. April 2019 das neue Kundenservicecenter als volldigitale, produktübergreifende Plattform für alle Kundenanwendungen und Geschäftsvorfälle. Im Mittelpunkt des Systems steht ein einheitlicher Zugang auf der Maklerwebseite innerhalb der digitalen Architektur von FondsKonzept. Über diesen lässt sich das Gesamtengagement des Kunden in Investmentfonds und Versicherungen per Desktop-PC, Smartphone oder Tablet einsehen und steuern. Die Ausgestaltung erfolgt über ein so genanntes Dashboard, über das der Kunde beim Einloggen einen vollständigen Überblick zu Vermögensstatus, Zielerreichungsgrad sowie den Stand seiner Versicherungen und Depots erhält.

Eine weitere Funktion ist das Dokumentenmanagement-, Ablage- und Archivsystem mit elektronischem Postfach inklusive der eigenständigen Hinterlegung des Anlegerprofils für jeden einzelnen Kunden. Die endgeräteunabhängige Nutzung über ein Responsive Webdesign schafft eine orts- und zeitunabhängige Anwendungsplattform, in der Maklerservicecenter, Maklerwebseite, Kunden-App, Vergleichsrechner und Fondsshop zu einem neuen Serviceerlebnis zusammengeführt werden.

Ein weiterer Punkt ist die Mandantenerfassung und der Einsatz aller Kommunikationsmittel nach den Vorgaben der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) über das so genannte Double-Opt-In-Verfahren. Hinzu kommen die Aufzeichnung und Archivierung von Telefongesprächen nach den Vorgaben der bevorstehenden Finanzanlagenvermittlungsverordnung (FinVermV).

Der Nutzen des Kundenservicecenters geht somit weit über eine effiziente Administration sowie kurze Service- und Kommunikationswege zwischen Makler und Kunde hinaus. Vielmehr schafft es für den Makler neue Perspektiven, Kunden punktgenau zu kontaktieren und mit ihnen anlassbezogen und handlungsorientiert zu interagieren. Dies führt dazu, dass sich die Intervalle der persönlichen und digitalen Kommunikation zwischen beiden Parteien erheblich verkürzen, die Beziehung auf eine neue Ebene gehoben wird und der Kunde einen neuen, transparenten Zugang zur oftmals sperrigen Materie der persönlichen Finanzen erhält. So zeigt die Praxis finanztechnologischer Anwendungen, dass die faktische Identifikation mit Vermögens- und Vorsorgethemen ansteigt, wenn die Möglichkeit zu eigenverantwortlichem Handeln und jederzeitiger Information gegeben ist.

Hierzu Martin Eberhard, Vorstand für Marketing und Vertrieb bei der FondsKonzept AG: "Das neue Kundenservicecenter ist ein Meilenstein für unser Haus als einer der führenden finanztechnologischen Anbieter für unabhängige Finanzmakler. Wir freuen uns, unseren Partnern diese Innovation noch vor dem Inkrafttreten der FinVermV anbieten zu können."

### **Für Rückfragen und weitere Informationen:**

FondsKonzept AG

Telefon: +49 (0) 7303 9698100

Telefax: +49 (0) 7303 969816

Internet: [www.fondskonzept.ag](http://www.fondskonzept.ag)

E-Mail: [info@fondskonzept.ag](mailto:info@fondskonzept.ag)

**Ansprechpartner für Medienkontakte:**

sylverbum

Michael Sylvester Public Relations

Telefon: +49 (0) 6251 9493780

Telefax: +49 (0) 6251 9495411

Mobil: +49 (0) 176 43000365

E-Mail: [sylvester@sylverbum.de](mailto:sylvester@sylverbum.de)