

## **Der Kunde steht bei allem, was wir tun, immer im Mittelpunkt unseres Handelns.**

Deshalb ist es essenziell für uns, dass unsere Kunden mit unseren Leistungen, also ihrer Altersvorsorge beziehungsweise der Performance unserer Produkte, zufrieden sind. Gail Izat, CEO Deutschland, sagt dazu: „Wenn wir langfristig nicht im Interesse des Kunden handeln, kann das nicht in unserem Interesse sein.“ Fakt ist: Den Kunden in den Mittelpunkt unseres Handelns zu stellen, ist Teil unserer Unternehmenskultur. Und das offenbar mit Erfolg, denn schon seit 1825 sind viele Generationen von Kunden zufrieden mit uns. Wie machen wir das?

### **Schon bei der Produktentwicklung achten wir darauf, Ihre Bedürfnisse mit einfließen zu lassen**

Dazu gehört insbesondere die Analyse dazu, ob der Kunde langfristig einen finanziellen Mehrwert erhält. Es ist uns wichtig mit Research, Marktanalysen, Kundenbefragungen, internen Prüf- und Freigabeprozessen zielgruppengerechte Lösungen zu entwickeln. Sobald das Produkt am Markt ist, stellen wir durch regelmäßige Reviews im Hinblick auf unsere Wettbewerber und den Markt immer wieder sicher, dass das Produkt für Sie als Kunden positiv ist.

### **Wir kommunizieren klar, transparent und verbindlich**

Das startet schon beim Verkaufsprozess – mit übersichtlichem, leicht verständlichem und regelmäßig aktualisiertem Informationsmaterial zu allen wichtigen Aspekten, unter anderem den Kosten, die beim Abschluss und während der Vertragslaufzeit entstehen. Auch während der Vertrag läuft, sollen jederzeit alle Informationen fair, klar und nicht irreführend sein.

### **Wir bieten verständliche Informationen**

Wir bieten klare, leicht verständliche Informationen über die Eigenschaften unserer Produkte, ihre Kosten, Vorteile und Risiken. Und wir achten darauf, dass unsere Partner (Vermittler) diese Informationen kennen und in ihrer Beratung richtig einsetzen.

### **Wir legen Wert darauf, die Erwartungen, die wir beim Kunden geweckt haben, auch zu erfüllen**

Dazu halten wir alle Vereinbarungen zu Service-Levels und Performance ein, die vertraglich vereinbart wurden. Wir prüfen das regelmäßig mit definierten Prozessen. Wir behandeln alle Aufträge und Beschwerden so schnell wie möglich. Außerdem ermitteln wir mit Hilfe unserer Kunden aktiv Verbesserungen.

### **Unsere Mitarbeiter sind gut ausgebildete Spezialisten**

Unsere Mitarbeiter werden sorgfältig ausgewählt. Es gibt regelmäßige Trainings, um sie weiterzubilden. Im Investing-Team von unserem Partner Aberdeen Standard Investments (ASI) arbeiten mehr als 60 Spezialisten mit im Durchschnitt mehr als 15 Jahren Markterfahrung damit – befasst, zum Beispiel unsere Multi-Asset-Produkte zu managen.