



ENDSPURT ZUR DIN-NORM 77230

SEEFELD, 22. AUGUST 2017

GESELLSCHAFT FÜR QUALITÄTSPRÜFUNG MBH

DIE NOTWENDIGKEIT EINER STANDARDISIERUNG

Die Erfahrungen der QIDF und der Gesellschaft für Qualitätsprüfung aus diversen Projekten bei Banken und Sparkassen sowie über 15.000 Testkäufen haben wiederholt gezeigt, dass **viele Finanzdienstleister im Kerngeschäft**, der Beratung von Privatkunden (i.d.R. in den Filialen), **über keine Prozesse verfügen oder nur einzelne Beratungsschritte definiert** haben.

Diese fehlenden Prozesse führen dazu, dass gleichartige Kunden trotz ähnlicher Bedürfnisse in der Grundabsicherung und –vorsorge (Stichwort: existenzielle Risiken) teilweise deutlich unterschiedliche Lösungsvorschläge erhalten.

Die **Beratungsqualität hängt** somit sehr häufig **von den „richtigen“ Fragestellungen des Beraters** bzw. seiner Fähigkeit ab, aus der umfangreichen Produktpalette sowohl die richtigen Produkte als auch die richtige Produktausgestaltung für den Kunden auszuwählen und den **Kunden von der Notwendigkeit zu überzeugen**.

Somit werden **Win-Win-Themen**, die sowohl im Interesse des Kunden sind, als auch den Banken – gerade in der Niedrigzinsphase – zusätzliche Erträge erbringen (können), noch immer **zu selten strukturiert** bei den Kunden **angesprochen**.

ZIELSETZUNG DER DIN-NORM 77230


Ziel der DIN-Norm 77230 ist es, die Finanzdienstleister dabei zu unterstützen, dem Kunden einheitlich – im Sinne eines Blutbildes – die **grundlegenden Handlungsfelder** und **konkrete Lücken aufzuzeigen**, um auf Basis dieses Analyseergebnisses mit dem Kunden einen **individuellen Fahrplan** zur Schließung der Lücken zu erarbeiten.

Die DIN-Norm definiert dabei „nur“ einen **Mindeststandard für die Bedarfsanalyse**, so dass gerade für die Kernleistung – der **Beratung** selbst – die individuelle Stärke der Institute weiterhin unverzichtbar ist und bleibt.

Der Mindeststandard umfasst dabei die **Abfrage der Einnahme- und Ausgabensituation**, die **Festlegung einer klaren Priorisierung der Handlungsempfehlungen** (nach ihrer Wichtigkeit) und einen **quantitativen SOLL-IST-Abgleich** der einzelnen Handlungsempfehlungen. Mit Hilfe dieser Priorisierung und dem SOLL-IST-Abgleich wird dem Kunden nicht nur die Wichtigkeit, sondern auch der evtl. notwendige Handlungsbedarf in den einzelnen Handlungsfeldern **transparent** aufgezeigt und der **Kunde damit in die Lage versetzt, sich bewusst für oder gegen ein mögliches Risiko zu entscheiden bzw. entscheiden zu können**.

Durch diese Vorgehensweise wird der Kunde strukturiert auf mehr Handlungsfelder hingewiesen, so dass sich **mehr Cross-Selling-Möglichkeiten** für die Institute - **im Interesse des Kunden** - ergeben.

VON DER DIN SPEC ZUR DIN-NORM 77230

- 
- Veröffentlichung der DIN SPEC 77222 im März 2014
 - Konstituierung des DIN-Ausschusses NA 159-02-15 AA am 20. November 2014 zur Entwicklung der DIN-Norm
 - Teilnehmer:
 - Verbraucherschutz (Stiftung Warentest, Verbraucherzentrale)
 - Banken (Commerzbank, Deutsche Bank, VR-Bank) und Versicherungen (u.a. Allianz, Zurich)
 - Verbände (u.a. Arbeitskreis Beratungsprozesse)
 - Wissenschaft und Forschung
 - Aktueller Zeitplan (per 21. August 2017):
 - 1. Quartal 2018 → Erstellung des Textes für die DIN-Norm (Version 1.0)
 - 2. Quartal 2018 → Sitzung für Einsprüche zur DIN-Norm & Verabschiedung des Textes für die DIN-Norm
 - 3. Quartal 2018 → Finale Veröffentlichung der DIN-Norm (Version 2.0)

ZENTRALE DETAILREGELUNGEN (AUSZUG - AKTUELLER STAND)

Bei der Festlegung der SOLL-Werte für die Ermittlung des Handlungsbedarfs wurden bei der DIN-Norm 77230 Werte (Auszug anbei) zugrunde gelegt, die auch heute schon in vielen Instituten grundsätzlich verwendet werden.

Handlungsfeld	Empfehlung zum Erhalt des Lebensstandards
Haftpflichtversicherung	Deckungssumme 10 Mio. EUR
Berufsunfähigkeit	80 % des Nettoeinkommens aus Arbeit bis zum 67. Lebensjahr
Krankentagegeld	80 % des Nettoeinkommens aus Arbeit
Hinterbliebenenvorsorge	80 % des Nettoeinkommens aus Arbeit p.a. x (5 Jahre [Partner] + 3 Jahre [je Kind]) + nicht abgesicherte Kredite
Altersvorsorge (Kompensation des wegfallenden Einkommens)	100 % des Nettoeinkommens aus Arbeit (zur Berücksichtigung von Steuern und Sozialabgaben)

IHR ANSPRECHPARTNER BEI FRAGEN ZUR DIN-NORM 77230

Mathias Grellert

Senior Qualitätsmanager

Stv. Obmann im DIN-Ausschuss

Diplom-Kaufmann, Diplom-Volkswirt

Kontaktdaten

phone 08152/ 909 56 20

mobil 0151/ 224 968 34

e-mail

mathias.grellert@gesellschaft-fuer-qualitaetspruefung.de



GESELLSCHAFT FÜR QUALITÄTSPRÜFUNG MBH
SCHLOSSHOF 4B • 82229 SEEFELD

TELEFON 08152 – 90956 20
E-MAIL: INFO@GESELLSCHAFT-FUER-QUALITAETSPRUEFUNG.DE