Gesellschaft für
Qualitätsprüfung mbH

DETAIL-INFORMATIONEN ZUM TEST

„BESTE BANK VOR ORT 2019“

STUTTGART, 18. FEBRUAR 2019

GESELLSCHAFT FÜR QUALITÄTSPRÜFUNG MBH

Test: **BESTE BANK** vor Ort
Finanzanalyse in Auszügen nach
DIN Norm 77230
Gültig bis: 02/2020
ZERTPRO FINANZ

Gesellschaft für
Qualitätsprüfung mbH

Die Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH

„BESTE BANK vor Ort“ – der Bankentest nach DIN

» Die DIN und die Zielsetzung für Qualität

» Unsere Erwartungshaltung an die Beratung

» Die Bewertungskategorien im Detail

» Der Testfall für die Privatkundenberatung

» Die Berechnungsgrundlagen für den Testfall

» Die vollständige Finanzanalyse nach DIN

Gesellschaft für
Qualitätsprüfung mbH

Die Gesellschaft für Qualitätsprüfung stellt sich vor

GESELLSCHAFT FÜR QUALITÄTSPRÜFUNG MBH

UNSERE AKTIVITÄTEN UND UNSER ANSPRUCH

„BESTE BANK vor Ort 2019“

- Der einzige Test auszugsweise nach DIN 77230
- Umfangreichster Bankentest in Deutschland
- Wir sind Mitglied in der „DGQ“ und im „DIN“
- Eigene Grundsätze ordnungsgemäßer Testkaufdurchführung (GoTs)

Zertifizierung in eigener Sache

- Der Fragebogen ist bzgl. der „Finanzanalyse“ in Auszügen nach DIN 77230 zertifiziert
- Zertifizierer: ZERTPRO FINANZ
- Zeitpunkt: Januar 2019
- Link: http://gesellschaft-fuer-qualitaetspruefung.de/

Test: BESTE BANK vor Ort
Finanzanalyse in Auszügen nach
DIN Norm 77230
Gültig bis: 02/2020
ZERTPRO FINANZ

Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH

geprüfte Beratungsqualität.de

Eigene Veröffentlichungen

- Regelmäßige Fachbeiträge
- Veröffentlichung der sog. „Bestenliste“ je Quartal und vollständige Transparenz zur Methodik und zur Vorgehensweise

Unsere Förder- und Entwicklungsthemen

- Aktive Teilnahme im DIN-Ausschuss und somit „Mitbegründer“ der DIN
- Mitglied in der DGQ, Fördermitglied im Arbeitskreis Beratungsprozesse und Mitglied im DIN e.V.
- Finanzbildung und Transparenz für Verbraucher in Finanzthemen und vor dem Hintergrund des Vereins „Geldlehrer Deutschland e.V.“

Gesellschaft für
Qualitätsprüfung mbH

Unsere Zielsetzung für Qualität

GESELLSCHAFT FÜR QUALITÄTSPRÜFUNG MBH

Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH

UNSERE ERWARTUNGSHALTUNG AN DIE BERATUNG (INKL. DER KATEGORIEN)

Der Weg zum Berater
(Die Gesprächsanbahnung)

Atmosphäre/Interaktion

- **Vorstellung des Beraters** (Wie baue ich Vertrauen auf)
- **Vorstellung der Bank** (Alleinstellungsmerkmale/ Besonderheiten)
- **Agenda** (Ihre Themen / Meine Themen / Zeitbudget)

Bedarfsanalyse

- **Ermittlung des Absicherungs- und Vorsorgebedarfs** (nachvollziehbare Herleitung)
- **Einsatz einer Priorisierungslogik** (nachvollziehbare Herleitung)
- **Umfassende Bedarfsanalyse** (persönlicher und finanzieller Hintergrund)
- **Einsatz des Beratungsbogens bzw. -programms** (Strukturiertes Gespräch)

Empfehlung

- **Entwicklung eines Handlungsplans** (für den Kunden)
- **Evtl. Beratung mit Aufklärung** (Umfassende Darstellung) + **Einsatz von Visualisierungshilfen** (transparente Beratung)
- **Unterlagen für den Kunden** (zur Nachbereitung)

Nachbetreuung

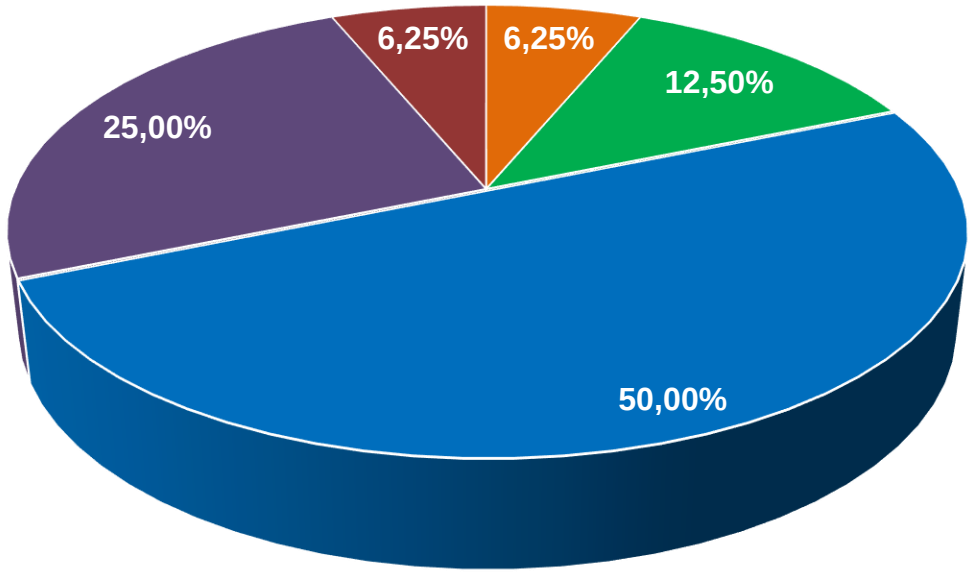
- **Folgetermin** (inkl. Fahrplan und benötigter Unterlagen)
- **Abfrage der Zufriedenheit** (Qualitätsüberprüfung)
- **Weiterempfehlung** (Neukundengewinnung)

Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH

Test: BESTE BANK vor Ort
Finanzanalyse in Auszügen nach DIN Norm 77230
Gültig bis: 02/2020
ZERTPRO FINANZ

DER FRAGEBOGEN UND DIE GEWICHTUNG IM BANKENTEST

Die einzelnen Kategorien



- Gesprächsanbahnung
- Atmosphäre / Interaktion
- Bedarfsanalyse
- Empfehlung
- Nachbetreuung

Auszugsweise Abbildung der **DIN 77230**

Gesellschaft für
Qualitätsprüfung mbH

„BESTE BANK vor Ort“
- der Bankentest mit auszugsweiser Abbildung der DIN 77230 -

GESELLSCHAFT FÜR QUALITÄTSPRÜFUNG MBH

Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH

TESTFALL – DER KUNDE MIT DEM WUNSCH DES „MONATLICHEN SPARENS“

Persönliche Informationen	
Familienstand:	ledig
Wohnverhältnis:	zur Miete (50 qm)
Beruflicher Status:	Angestellter Arbeitnehmer
Risikobereitschaft:	Risikoklasse 1

Genutzte Finanzprodukte

- Girokonto inkl. Kreditkarte (Standard) und Online-/ Mobile-Banking
- Tagesgeldkonto
- Private Haftpflichtversicherung + Hausratversicherung
- Betriebliche Altersvorsorge

Vermögen und Einkommen

- 3.350 EUR Bruttoeinkommen
- 2.000 EUR Nettoeinkommen
- 30.000 EUR Gesamtvermögen
  - 27.000 EUR Tagesgeld (u.a. Liquiditätsreserve)
  - 3.000 EUR Girokonto

Grund der Terminvereinbarung:

- **Auf der Suche nach einer Empfehlung für den monatlichen Sparwunsch von 150 EUR**

Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH

Familiensituation: Der Kunde ist alleinstehend

Mobilität: Der Kunde besitzt aktuell keinen eigenen PKW und nutzt öffentliche Verkehrsmittel

Wohnsituation: Mietwohnung mit 50 qm Wohnfläche (Eigentum ist nicht gewünscht)

Vermögen: ca. 30.000 Euro (davon 15.000 Euro für die Liquiditätsreserve zweckgebunden)

Einnahmen-Ausgaben-Rechnung: Nettoeinkommen ca. 2.000 Euro mit einem Überschuss von ca. 300 Euro

Vorhandene Finanzprodukte

Girokonto mit Kreditkarte (Standard) und Tagesgeldkonto

Gesetzliche Kranken- und Pflegeversicherung, Haftpflichtversicherung und Hausratversicherung

Gesetzliche Rente (Rente mit 67 Jahren ca. 1.300 Euro/ ebenfalls für Erwerbsminderung)

Betriebliche Altersvorsorge (Rente mit 67 Jahren ca. 550 Euro)

Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH

„Finanzhaus für BBvO-Testfall“

Weitere Themen
(insbesondere
Risiko des Verlustes/der Beschädigung von Hausrat [Hausratversicherung],
Kostenrisiko Krankheit aus stationären, ambulanten, zahnmedizinischen und weiteren Zusatzleistungen [Krankenzusatz stationär, ambulant, Zahn, usw],
Risiko von nicht gedeckten Folgekosten nach Unfall/Krankheit [u.a. Liquiditätsreserve],
Kostenrisiko aus Rechtsdurchsetzung [Rechtschutzversicherung])

Grundlegende Finanzthemen (immer relevant)

Kostenrisiko Pflegebedürftigkeit
(Pflegezusatzversicherung zur Absicherung des Ø Eigenanteils in Höhe von 1.800 €)

Grundlegende Finanzthemen (bei Bedarf)

Kostenrisiko Krankheit Ausland
(Auslandskrankenversicherung)

Altersvorsorge
(Grundschutz 1.158 €, Empfehlung 100 % des mtl. Nettoerwerbseinkommens inflationsbereinigt)

Arbeitskraftverlust aufgrund von Erwerbs-/Berufs-/Dienst- sowie Arbeitsunfähigkeit
(Grundschutz 1.158 €, Empfehlung 80 % des mtl. Nettoerwerbseinkommens)

Verhinderung der kurzfristig drohenden Zahlungsunfähigkeit/Liquiditätsreserve
(Grundschutz 1.158 € x 3 M., Empfehlung mtl. Nettogesamteinkommens x 6 M.)
sowie Schuldenrisiko aus Dispositions- und Konsumentenkrediten

Kostenrisiko Krankheit/Pflegebedürftigkeit (Grundschutz)
(Krankenversicherung und Pflegepflichtversicherung)

Haftungsrisiken
(insb. allgemeines Haftungsrisiko [private Haftpflichtversicherung])

Basis

Einnahmen- und Ausgabenrechnung / Vermögensbilanz
(ausgeglichene bzw. positive Einnahmen- und Ausgabenrechnung sowie Vermögensbilanz)

Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH

	Finanzthema nach DIN 77230	Empfehlung	Bedarf
1	Kostenrisiko Krankheit und Pflegebedürftigkeit (Grundschutz)	Krankenversicherung & Pflegepflichtversicherung	Absicherung vorhanden
2	Allgemeines Haftungsrisiko (Privathaftpflicht)	Versicherungssumme 10 Mio. €	Absicherung vorhanden
3	Arbeitskraftverlust bei Berufsunfähigkeit (inkl. Erwerbsunfähigkeit) *	80 % von 2.000 € = 1.600 €	Lücke von 1.600 €
4	Arbeitskraftverlust bei Arbeitsunfähigkeit *	80 % von 2.000 € = 1.600 €	Lücke von 24 €
5	Schuldenrisiko aus Dispositions- und Konsumentenkrediten	Aktuelle Schulden >= 20.000 €	keine Kredite vorhanden
6	Liquiditätsreserve *	2.000 € x 6 Monate = 12.000 €	Reserve vorhanden
7	Altersvorsorge *	100 % von 2.000 € = 2.000 € zzgl. Inflation = 3.352 € Inflation = 1,3 % bis 67 bei Kunde mit Alter 27	Lücke von 1.502 €
8	Kostenrisiko Krankheit Ausland	Auslandskrankenversicherung	nicht vorhanden
9	Kostenrisiko Pflegebedürftigkeit	Absicherung des Ø Eigenanteils von mtl. 1.800 €	Lücke von 1.800 €
10	Risiko des Verlustes/der Beschädigung von Hausrat	Wert des Hausrats (alternativ 650 € pro qm)	Absicherung vorhanden
11 … 13	Kostenrisiko Krankheit aus stationären, ambulanten, zahnmedizinischen und weiteren Zusatzleistungen, Risiko von nicht gedeckten Folgekosten nach Unfall/ Krankheit, Kostenrisiko aus Rechtsdurchsetzung (Privat, Verkehr, Beruf, Wohnung)	Krankenzusatzversicherung (11) Liquiditätsreserve in Höhe von 20.000 € (12) Rechtschutzversicherung mit 300.000 € Versicherungssumme (13)	nicht vorhanden

* Aus Vereinfachungsgründen wurden die Finanzthemen, die in der DIN 77230 auf zwei Stufen dargestellt werden, u.a. das Finanzthema „Arbeitskraftverlust bei Berufsunfähigkeit“, nur auf der Stufe „Lebensstandard erhalten“ dargestellt, da es uns in dem Testfall bei diesen Finanzthemen genau darum geht und eine Absicherung auf der Stufe „Sicherung des finanziellen Grundbedarfs“ in Höhe von 1.158 € im Risikofall grundlegend nicht ausreicht.

Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH

	Finanzthema nach DIN 77230	Empfehlung	Bedarf
3	Arbeitskraftverlust bei Berufsunfähigkeit (inkl. Erwerbsunfähigkeit) *	80 % von 2.000 € = 1.600 €	Lücke von 1.600 €
4	Arbeitskraftverlust bei Arbeitsunfähigkeit *	80 % von 2.000 € = 1.600 €	Lücke von 24 €
7	Altersvorsorge *	100 % von 2.000 € = 2.000 € zzgl. Inflation = 3.352 € Inflation = 1,3 % bis 67 bei Kunde mit Alter 27	Lücke von 1.502 €
8	Kostenrisiko Krankheit Ausland	Auslandskrankenversicherung	nicht vorhanden
9	Kostenrisiko Pflegebedürftigkeit	Absicherung des Ø Eigenanteils von mtl. 1.800 €	Lücke von 1.800 €
11 … 13	Kostenrisiko Krankheit aus stationären, ambulanten, zahnmedizinischen und weiteren Zusatzleistungen, Risiko von nicht gedeckten Folgekosten nach Unfall/ Krankheit, Kostenrisiko aus Rechtsdurchsetzung (Privat, Verkehr, Beruf, Wohnung)	Krankenzusatzversicherung (11) Liquiditätsreserve in Höhe von 20.000 € (12) Rechtschutzversicherung mit 300.000 € Versicherungssumme (13)	nicht vorhanden

Nicht berücksichtigte Themen aufgrund der Daten des Testers - [Nummer] aus dem aktuellen DIN-Regelwerk **:**

(Todesfallbedingte finanzielle Einbußen [7, 26], Haftungsrisiken Kraftfahrzeuge [8] + private Tierhaltung [9] + Haus- und Grundbesitz [10] + Bau und Sanierung [11] + Gewässerschäden [12] + Photovoltaikanlage [13] + Jagd [14] + Luftfahrzeuge [15] + besondere ausgeübte Tätigkeiten bzw. Ehrenamt [16] + Wasserfahrzeuge [17], Risiko des Verlustes/der Beschädigung einer Immobilie [20], Invalidität/Erwerbsunfähigkeit/Berufsunfähigkeit Kinder [28], Zinsänderungsrisiko bei Immobilienfinanzierung [30], Instandhaltung Immobilie [33], Schaffung von Kapital für die Ausbildung der Kinder [37], Wesentliche Ersatzinvestitionen Sachwerte [38], Risiko des Verlustes/der Beschädigung von Fahrzeugen [40], Schaffung von Eigenkapital zum Erwerb von selbstgenutztem Wohneigentum [41], weitere individuelle Ziele [42])

Gesellschaft für
Qualitätsprüfung mbH

GESELLSCHAFT FÜR QUALITÄTSPRÜFUNG MBH
EBERHARDSTRAßE 51 • 70173 STUTTGART

TELEFON 0711 – 553 249 93
E-MAIL: INFO@GESELLSCHAFT-FUER-QUALITAETSPRUEFUNG.DE