



DETAIL-INFORMATIONEN ZU DEM BANKENTEST
„GEWERBEKUNDENBERATUNG 2020“

GESELLSCHAFT FÜR QUALITÄTSPRÜFUNG MBH



ZERTPRO FINANZ

Test: **BESTE BANK** vor Ort

Finanzanalyse in Auszügen nach

DIN Norm 77230

Gültig bis: 02/2020

Gesellschaft für
Qualitätsprüfung mbH

Die Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH

Der Bankentest „GEWERBEKUNDENBERATUNG“ nach DIN

- » Die DIN und die Zielsetzung für Qualität
- » Unsere Erwartungshaltung an die Beratung
- » Die Bewertungskategorien im Detail
- » Der Testfall des Einzelunternehmers
- » Die Berechnungsgrundlagen und Bewertungslogik
- » Die vollständige Finanzanalyse nach DIN (private Finanzanalyse)

Die Auszeichnungen im Jahr 2020





Die Gesellschaft für Qualitätsprüfung stellt sich vor

GESELLSCHAFT FÜR QUALITÄTSPRÜFUNG MBH

UNSERE AKTIVITÄTEN UND UNSER ANSPRUCH



„BESTE BANK vor Ort 2020“

- ❖ Der einzige Test auszugswise nach DIN 77230
- ❖ Umfangreichster Bankentest in Deutschland
- ❖ Wir sind Mitglied in der „DGQ“ und im „DIN“
- ❖ Eigene Grundsätze ordnungsgemäßer Testkaufdurchführung (GoTs)
- ❖ Test-Formate: Privatkunden, Baufinanzierung, Gewerbekunden

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/>



Eigene Veröffentlichungen

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

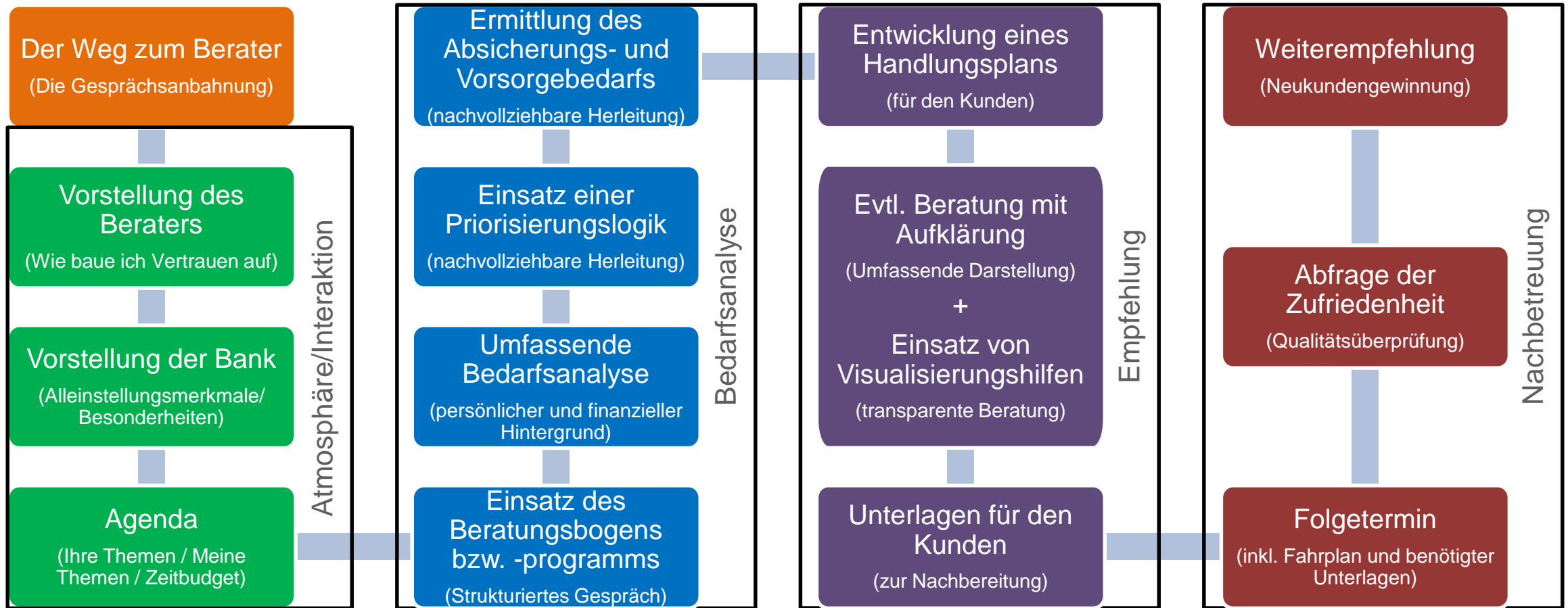
Unsere Förder- und Entwicklungsthemen

- ❖ Aktive Teilnahme im DIN-Ausschuss und somit „Mitbegründer“
- ❖ Finanzbildung und Transparenz für Verbraucher in Finanzthemen und vor dem Hintergrund des Vereins „Geldlehrer Deutschland e.V.“

Unsere Zielsetzung für Qualität

GESELLSCHAFT FÜR QUALITÄTSPRÜFUNG MBH

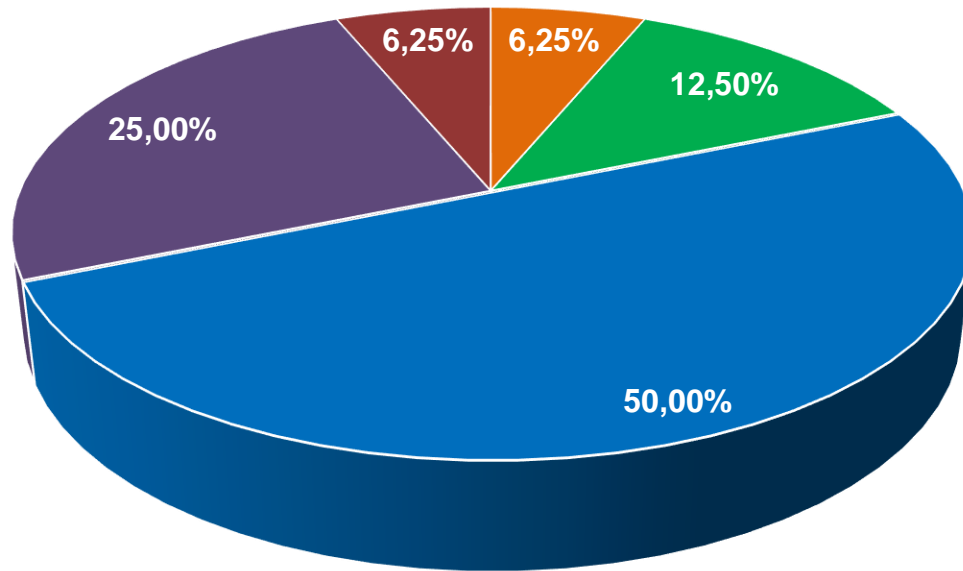
UNSERE ERWARTUNGSHALTUNG AN DIE BERATUNG (INKL. DER KATEGORIEN)



DER FRAGEBOGEN UND DIE GEWICHTUNG IM BANKENTEST



Die einzelnen Kategorien



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

Auszugsweise Abbildung der DIN 77230

88	Kategorie "Nachbetreuung"	
89	61	Wurden vom Berater ausschließlich zu Ihren Bedürfnissen passenden Finanzthemen
90	62	40 Hat der Berater Ihr Einverständnis eingeholt, Fragen zu Ihrer privaten und finanziellen
91	63	41 Kategorie "Atmosphäre / Interaktion"
92	64	18 Mussten Sie auf den Berater warten?
		19 Kategorie "Gesprächsanbahnung"
		Haben Sie innerhalb einer angemessenen Zeit einen Ansprechpartner für die
	21	3 Wurde der grundlegende Kundenwunsch erfragt und hinterfragt?
	22	4 Wurde Ihre Kontaktdaten abgefragt, um bei einem Ausfall des Beraters den Termin absagen zu können?
	23	5 Waren Ihre Ansprechpartner bei der Terminvereinbarung freundlich?
	24	6 Wurde bei der Terminvereinbarung die Gesprächsdauer mit dem Kunden abgestimmt?
		7 Wurde der Kunde bei der Terminvereinbarung auf evtl. mitzubringende Unterlagen hingewiesen?

„GEWERBEKUNDEN-BERATUNG“
- der Bankentest mit auszugweiser Abbildung der DIN 77230 -

GESELLSCHAFT FÜR QUALITÄTSPRÜFUNG MBH

TESTFALL – „GEWERBLICHE SEITE“

Gewerbliche Sphäre

Firma/Branche:	Einzelunternehmen in der Dienstleistungsbranche
Umsatz:	750.000 EUR Umsatz (Wachstum geplant)
Gewinn:	220.000 EUR Gewinn (Wachstum geplant)
Liquiditätsreserve:	ca. 125.000 EUR auf dem Tagesgeldkonto

Genutzte Finanzprodukte

- Girokonto inkl. Mitarbeiter-Kreditkarten und Online-/Mobile-Banking mit entsprechender Kreditlinie
- Tagesgeldkonto (für die Firma)
- Betriebshaftpflicht
- Private Haftpflichtversicherung + Hausratversicherung + kleiner Altersvorsorgevertrag (stillgelegter bAV-Vertrag - weitere Details auf den Folgeseiten)

Grund der Terminvereinbarung:

Interesse an einer neuen Kontoverbindung für den Zahlungsverkehr.

TESTFALL – „PRIVATE SEITE“

Persönliche Informationen

Familienstand:	ledig
Wohnverhältnis:	zur Miete (50 qm)
Beruflicher Status:	Angestellter Arbeitnehmer (bis 2018) und seit 2019 Unternehmer
Risikobereitschaft:	Risikoklasse 3

Genutzte Finanzprodukte

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

Vermögen und Einkommen

- 5.000 EUR Privatentnahme (entspricht ca. 2.800 EUR netto – zumindest wenn ab 2021 aus dem Einzelunternehmen bspw. eine GmbH gemacht wird)
- u.a. abzgl. Steuern und Krankenversicherung
- 150.000 EUR Gesamtvermögen
 - 125.000 EUR im Wertpapierdepot
 - 25.000 EUR auf dem Girokonto

Familiensituation: Der Kunde ist alleinstehend

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

Wohnsituation: Mietwohnung mit 50 qm Wohnfläche (Wunsch nach Eigentum besteht nicht)

Vermögen: ca. 150.000 € (davon 25.000 € als Liquiditätsreserve)

Einnahmen-Ausgaben-Rechnung: Privatentnahme von mtl. 5.000 € mit einem Überschuss von ca. 700 €

Vorhandene Finanzprodukte

Girokonto mit Kreditkarte (Standard) und mit einem Tagesgeldkonto

Gesetzliche Kranken- und Pflegeversicherung, Haftpflichtversicherung und Hausratversicherung

Gesetzliche Rente (Rente mit 67 Jahren ca. 1.850 € / ebenfalls für Erwerbsminderung) – Stand: 12/2018

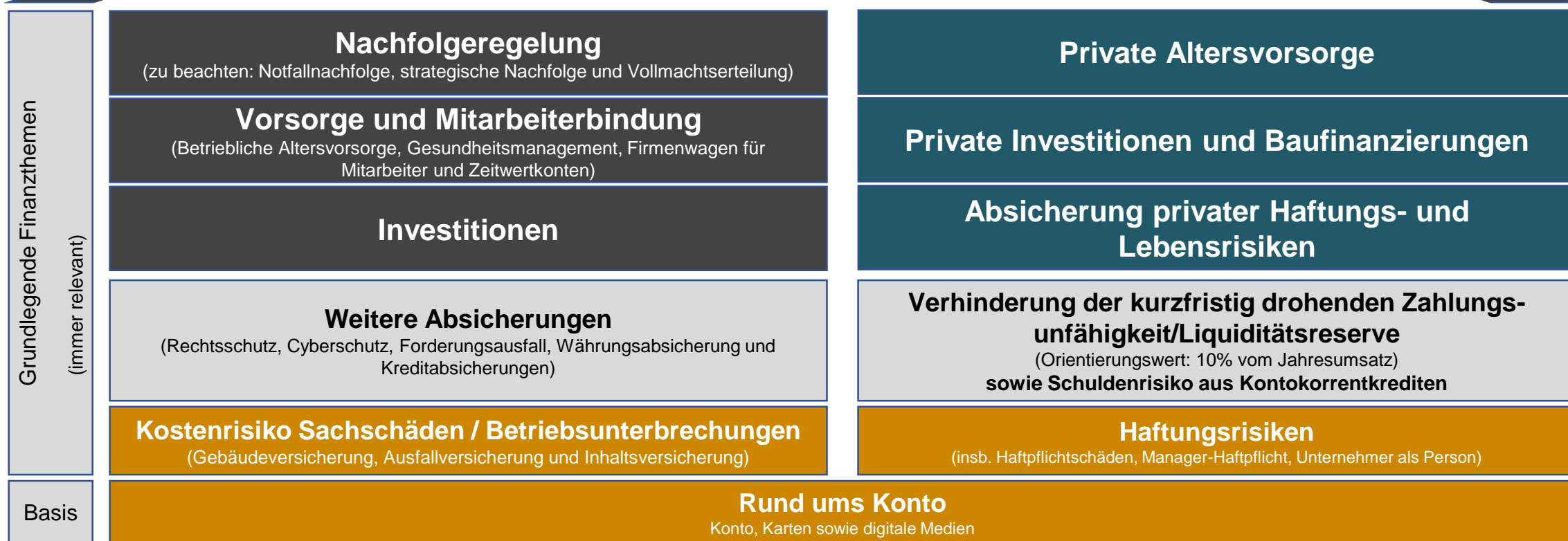
Betriebliche Altersvorsorge (Rente mit 67 Jahren ca. 550 €) – Stand: 12/2018



„Finanzhaus für die „gewerbliche Seite“

Weitere Themen

Vermögen bilden und optimieren
Immobilienmanagement



„Finanzhaus für die „private Seite“

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 [Rechtchutzversicherung])

Kostenrisiko Pflegebedürftigkeit

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

Kostenrisiko Krankheit Ausland

(Auslandskrankenversicherung)

Altersvorsorge

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

Arbeitskraftverlust aufgrund von Erwerbs-/Berufs- /Dienst- sowie Arbeitsunfähigkeit

(Grundschatz 1.158 €, Empfehlung 80 % des mtl. Nettoerwerbseinkommens)

Verhinderung der kurzfristig drohenden Zahlungs- unfähigkeit/Liquiditätsreserve

(Grundschatz 1.158 € x 3 M., Empfehlung mtl. Nettogesamteinkommens x 6 M.)
sowie **Schuldenrisiko aus Dispositions- und Konsumentenkrediten**

Kostenrisiko Krankheit/Pflegebedürftigkeit (Grundschatz)

(Krankenversicherung und Pflegepflichtversicherung)

Haftungsrisiken

(insb. allgemeines Haftungsrisiko [private Haftpflichtversicherung])

Grundlegende Finanzthemen
(immer relevant)

(bei Bedarf)

Basis

Einnahmen- und Ausgabenrechnung / Vermögensbilanz

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

	Finanzthema nach DIN 77230	Empfehlung	Bedarf
1	Kostenrisiko Krankheit und Pflegebedürftigkeit (Grundschatz)	Krankenversicherung & Pflegepflichtversicherung	Absicherung vorhanden
2	Allgemeines Haftungsrisiko (Privathaftpflicht)	Versicherungssumme 10 Mio. €	Absicherung vorhanden
3	Arbeitskraftverlust bei Berufsunfähigkeit (inkl. Erwerbsunfähigkeit) *	80 % von 2.800 € = 2.240 €	Lücke von 2.240 €
4	Arbeitskraftverlust bei Arbeitsunfähigkeit *	80 % von 2.800 € = 2.240 €	Lücke von 34 €
5	Schuldenrisiko aus Dispositions- und Konsumentenkrediten	Aktuelle Schulden >= 28.000 €	keine Kredite vorhanden
6	Liquiditätsreserve *	2.800 € x 6 Monate = 16.800 €	Reserve vorhanden
7	Altersvorsorge *	100 % von 2.800 € = 2.800 € zzgl. Inflation = 4.515 € Inflation = 1,3 % bis 67 bei Kunde mit Alter 30	Lücke von 2.115 €
8	Kostenrisiko Krankheit Ausland	Auslandsrankenversicherung	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) Rechtsschutzversicherung mit 300.000 € Versicherungssumme (13)	nicht vorhanden
14	Schaffung von Eigenkapital zum Erwerb von selbstgenutzten Wohneigentum	Eigenkapital in Höhe 20 % des Kaufpreises zzgl. 10 % des Kaufpreises für Nebenkosten = 60.000 €	Reserve 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.

	Finanzthema nach DIN 77230	Empfehlung	Bedarf
3	Arbeitskraftverlust bei Berufsunfähigkeit (inkl. Erwerbsunfähigkeit) *	80 % von 2.800 € = 2.240 €	Lücke von 2.240 €
4	Arbeitskraftverlust bei Arbeitsunfähigkeit *	80 % von 2.800 € = 2.240 €	Lücke von 34 €
7	Altersvorsorge *	100 % von 2.800 € = 2.800 € zzgl. Inflation = 4.515 € Inflation = 1,3 % bis 67 bei Kunde mit Alter 30	Lücke von 2.115 €
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) Rechtsschutzversicherung 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], weitere individuelle Ziele [42])

Auszeichnungen im Jahr 2020

GESELLSCHAFT FÜR QUALITÄTSPRÜFUNG MBH

Gesellschaft für
Qualitätsprüfung mbH



BESTE BANK
2020 *vor Ort*

Name / Logo der
Besten Bank vor Ort



SEHR GUT
GEWERBEKUNDENBERATUNG

www.geprüfte-beratungsqualität.de
Test: Januar - Mai 2020 | Im Test berücksichtigt: 1.422 Banken

Gesellschaft für
Qualitätsprüfung mbH



BESTE BANK
2020 *vor Ort*

Name / Logo der
Besten Bank vor Ort



TOP
GEWERBEKUNDENBERATUNG

www.geprüfte-beratungsqualität.de
Test: Januar - Mai 2020 | Im Test berücksichtigt: 1.422 Banken

GESELLSCHAFT FÜR QUALITÄTSPRÜFUNG MBH
EBERHARDSTRASSE 51 • 70173 STUTTGART

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