



DETAIL-INFORMATIONEN ZU DEM BANKEN-TEST

„BESTE BANK VOR ORT 2020“

STUTT GART IM OKTOBER 2019

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

### „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 in der Privatkundenberatung
- » Die Berechnungsgrundlagen für den Testfall
- » Die vollständige Finanzanalyse nach DIN

### Die Auszeichnung „BESTE BANK vor Ort“





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)
- ❖ Testformate: 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

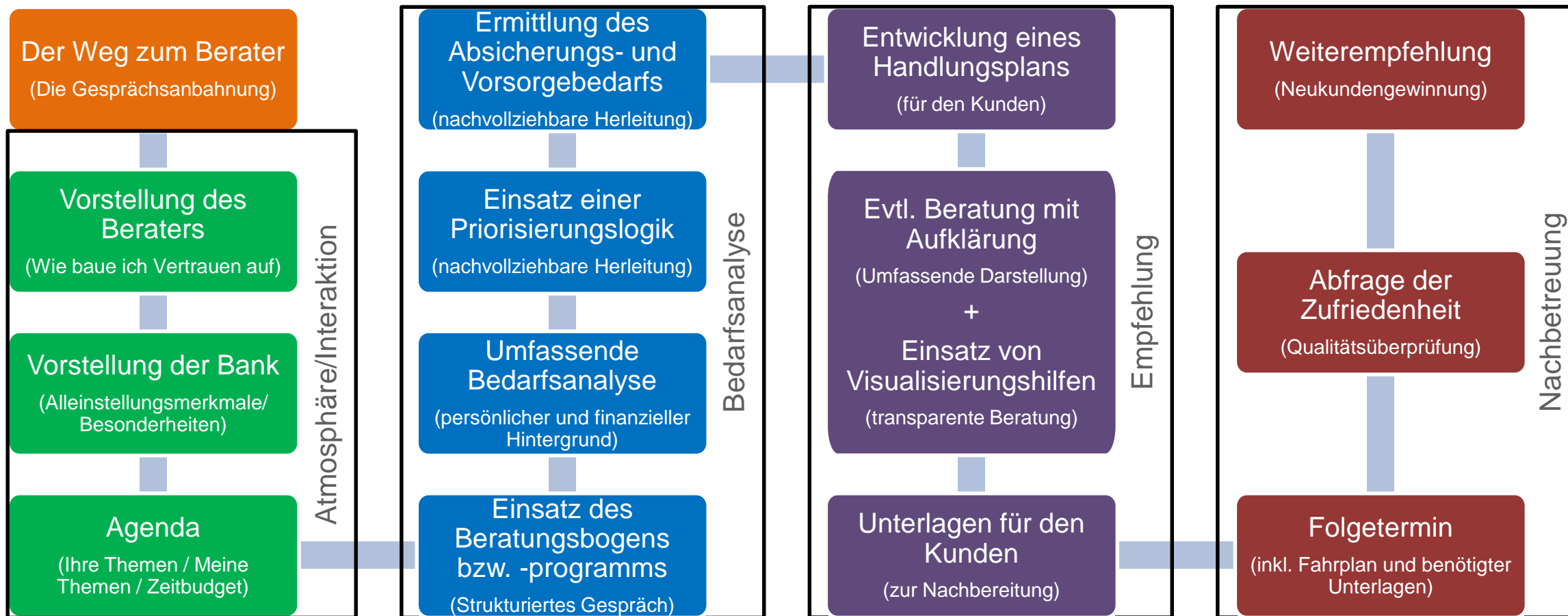
### Unsere Förder- und Entwicklungsthemen

- ❖ 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

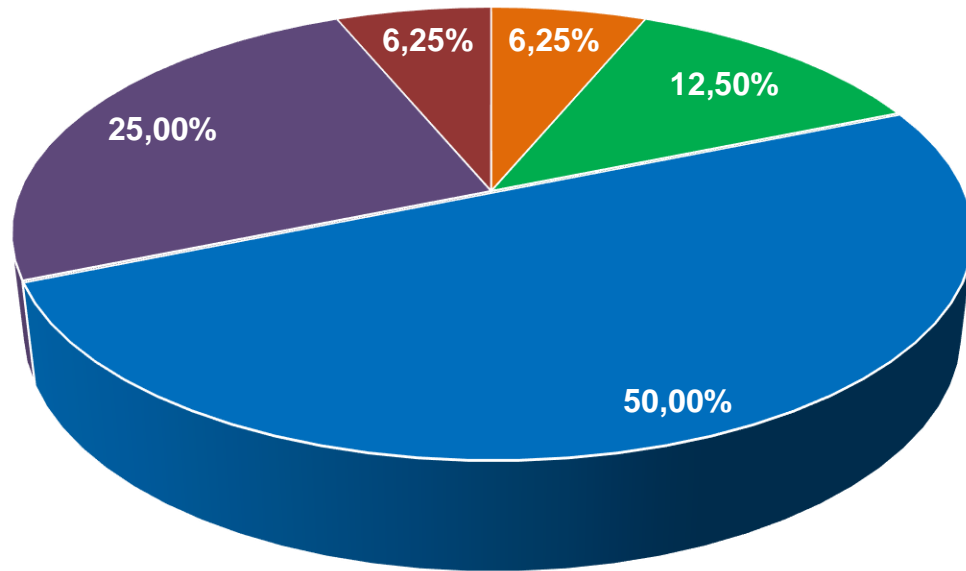
## UNSERE ERWARTUNGSHALTUNG AN DIE BERATUNG (INKL. DER KATEGORIEN)



## 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			
	67	45	21	3	Wurde der grundlegende Kundenwunsch erfragt und hinterfragt?
		46	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?

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

GESELLSCHAFT FÜR QUALITÄTSPRÜFUNG MBH



## TESTFALL – DER KUNDE MIT DEM WUNSCH „ZUSATZ-RENTE“

Persönliche Informationen		Genutzte Finanzprodukte	Vermögen und Einkommen
Familienstand:	ledig	➤ Girokonto inkl. Kreditkarte (Standard) und Online-/ Mobile-Banking	➤ 5.000 EUR Bruttoeinkommen
Wohnverhältnis:	zur Miete (50 qm)	➤ Tagesgeldkonto	➤ 2.800 EUR Nettoeinkommen
Beruflicher Status:	Angestellter Arbeitnehmer	➤ Private Haftpflichtversicherung + Hausratversicherung	➤ 150.000 EUR Gesamtvermögen
Risikobereitschaft:	Risikoklasse 3	➤ Betriebliche Altersvorsorge	➤ 125.000 EUR im Wertpapierdepot ➤ 25.000 EUR auf dem Girokonto

### Grund der Terminvereinbarung:

**Interesse an einer Altersvorsorge-Lösung für eine (planbare) monatliche Zusatzrente mit einem Sparbeitrag von ca. 350,- Euro monatlich.**

**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:** Nettoeinkommen ca. 2.800 € 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)

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



## 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	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) Rechtsschutzversicherung 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.

	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])

## Auszeichnung im Jahr 2020

GESELLSCHAFT FÜR QUALITÄTSPRÜFUNG MBH

Gesellschaft für  
Qualitätsprüfung mbH

**BESTE BANK**  
2020 *vor Ort*

Name / Logo der  
Besten Bank vor Ort

**1. Platz**

**PRIVATKUNDENBERATUNG**  
Musterstadt

[www.geprüfte-beratungsqualität.de](http://www.geprüfte-beratungsqualität.de)  
Test: Monat 2020 | Im Test: XX Banken | Getestet: Privatkundenberatung

\*Basis-Finanzanalyse für Privatkundhalte. Weitere Details finden Sie auf unserer Homepage.

Auszugsweise Abbildung der  
**DIN**  
77230\*

GESELLSCHAFT FÜR QUALITÄTSPRÜFUNG MBH  
EBERHARDSTRASSE 51 • 70173 STUTTGART

TELEFON 0711 – 553 249 93  
E-MAIL: [INFO@GESELLSCHAFT-FUER-QUALITAETSPRUEFUNG.DE](mailto:INFO@GESELLSCHAFT-FUER-QUALITAETSPRUEFUNG.DE)