



QIDF

GESELLSCHAFT FÜR QUALITÄTSENTWICKLUNG
IN DER FINANZBERATUNG (QIDF)

Endspurt zur DIN-Norm 77230

Stuttgart, Januar 2018

AUSGANGSLAGE „BERATUNGSQUALITÄT“

Die Erfahrungen der QIDF und der Gesellschaft für Qualitätsprüfung – sowohl aus diversen Projekten bei Banken und Sparkassen als auch nach 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**.

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 erarbeiten zu können.

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.

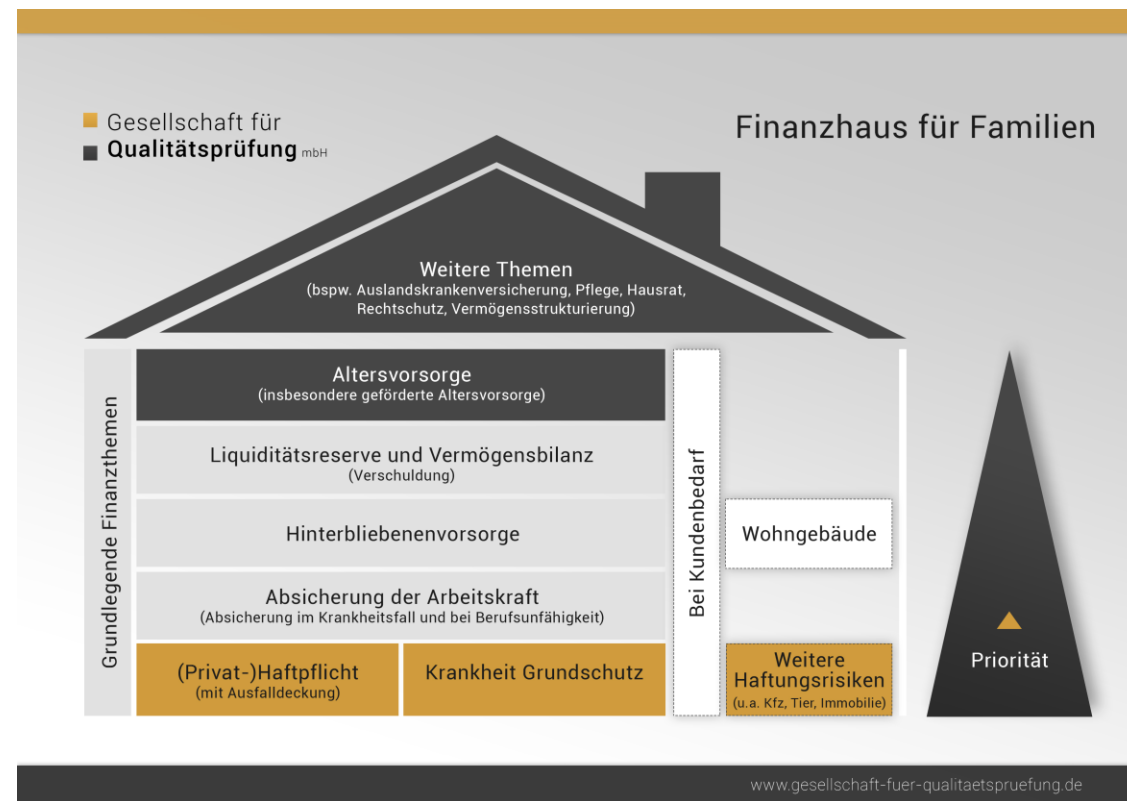
Der Mindeststandard umfasst dabei die **Abfrage der Einnahme- und Ausgabensituation**, die **Festlegung einer klaren Priorisierung der Handlungsempfehlungen** (nach ihrer Wichtigkeit) und einen **quantitativen SOLL-IST-Abgleich** der einzelnen Handlungsempfehlungen. Mit Hilfe dieser Priorisierung und 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 mehrere Handlungsfelder hingewiesen, so dass sich **mehr Cross-Selling-Möglichkeiten** für die Institute - **im Interesse des Kunden** - ergeben.

- 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 (Allianz, Zurich, Signal Iduna)
 - Verbände (u.a. Arbeitskreis Beratungsprozesse)
 - Wissenschaft und Forschung
- Aktueller Zeitplan (Stand Januar 2018):
 - 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./4. Quartal 2018 → Finale Veröffentlichung der DIN-Norm (Version 2.0)

ZENTRALE GRUNDSÄTZE DER PRIORISIERUNG (AKTUELLER STAND)

- Berücksichtigung von ca. 40 Finanzthemen.
- **Priorisierung** der Finanzthemen nach einer klaren Reihenfolge mit der Zielsetzung, die für den Erhalt des Lebensstandards wichtigen Themen aufzuzeigen.
- Aufzeigen eines **Mindestschutzes** bei Themen der Absicherung des Einkommens (bspw. Berufsunfähigkeit / Altersvorsorge).
- Das Finanzhaus der Gesellschaft für Qualitätsprüfung bildet beispielhaft eine vereinfachte Reihenfolge ab (hier ein Beispiel für Familien).



ZENTRALE REGELUNGEN UND BEISPIELE

Bei der Festlegung der **Sollwerte** für die Ermittlung des Handlungsbedarfs wurden bei der DIN SPEC 77222 – wie auch bei der kommenden DIN 77230 – Werte zugrunde gelegt (Auszug anbei), die auch heute schon von vielen Finanzdienstleistern grundsätzlich verwendet werden.

Handlungsfeld	Empfehlung zum Erhalt des Lebensstandards
Berufsunfähigkeit	80% des Nettoeinkommens bis zum 67. Lebensjahr
Krankentagegeld	100% des Nettoeinkommens
Hinterbliebenenvorsorge	80% des Nettoeinkommens p.a. x (5 Jahre [Partner] + 3 Jahre [je Kind]) + nicht abgesicherte Kredite
Altersvorsorge	80% des Nettoeinkommens zzgl. Inflation

BEISPIEL ANALYSEERGEBNIS - SINGLE

(DIN SPEC 77222 - VEREINFACHTE DARSTELLUNG)

Finanzthema	Sollwert	Istwert	Beschreibung
Haftpflicht (privat)	Deckungssumme mind. 3 Mio. €	PHV vorhanden	Vorhandene Haftpflichtversicherung privat
Haftpflicht KFZ	Deckungssumme 100 Mio. €	KFZ-Haftpflicht vorhanden	Vorhandene Haftpflichtversicherung KFZ
Krankenversicherung	Krankenversicherung vorhanden	Gesetzliche Krankenversicherung	
Berufsunfähigkeit	1.600 € (80% des Nettoeinkommens)	0 €	
Krankentagegeld	2.000 € (100% des Nettoeinkommens)	1.400 €	Krankengeld der gesetzlichen Krankenversicherung
Entschuldung Dispositionskredit	Entschuldung	Keine Ausnutzung	
Liquiditätsreserve	2.000 € (ein Monatseinkommen)	5.000 €	Tagesgeld
Altersvorsorge (inkl. Inflation)	1.759 € (80% des Nettoeinkommens)	900 €	Geschätzter Anspruch aus der Rentenversicherung

Beispiel für einen Kunden alleinstehend / Darstellung der **unbedingt und dringend erforderlichen** Finanzthemen bei Zielsetzung „Erhalt des Lebensstandards“

Daten: Nettoeinkommen 2.000 €, 30 Jahre, Angestellter, KFZ, Mietwohnung 60 qm, 5.000 € Tagesgeld, 20.000 € Depotvermögen

Vorhandene Finanzprodukte: Haftpflicht (Privat, KFZ) und Hausratversicherung

BEISPIEL ANALYSEERGEBNIS - PARTNERSCHAFT (DIN SPEC 77222 - VEREINFACHTE DARSTELLUNG)

Finanzthema	Sollwert	Istwert	Beschreibung
Haftpflicht (privat)	Deckungssumme mind. 3 Mio. €	PHV vorhanden	Vorhandene Haftpflichtversicherung privat
Haftpflicht KFZ	Deckungssumme 100 Mio. €	KFZ-Haftpflicht vorhanden	Vorhandene Haftpflichtversicherung KFZ
Krankenversicherung	Krankenversicherung vorhanden	Gesetzliche Krankenversicherung	
Berufsunfähigkeit	1.600 € (80% des Nettoeinkommens)	0 €	
Krankentagegeld	2.000 € (100% des Nettoeinkommens)	1.400 €	Krankengeld der gesetzlichen Krankenversicherung
Änderung gegenüber SINGLE: Hinterbliebenenvorsorge	96.000 € (2.000 € x 80% x 12 Monate x 5 Jahre)	0 €	Hochgerechneter Kapitalbedarf für 5 Jahre für den Partner
Entschuldung Dispositionskredit	Entschuldung	Keine Ausnutzung	
Liquiditätsreserve	2.000 € (ein Monatseinkommen)	5.000 €	Tagesgeld
Altersvorsorge (inkl. Inflation)	1.759 € (80% des Nettoeinkommens)	900 €	Geschätzter Anspruch aus der Rentenversicherung

Beispiel für einen Kunden in Partnerschaft / Darstellung der **unbedingt und dringend erforderlichen** Finanzthemen bei Zielsetzung „Erhalt des Lebensstandards“
 Daten: Nettoeinkommen 2.000 € (Partner aktuell ohne Beschäftigung), 30 Jahre, Angestellter, KFZ, Mietwohnung 60 qm, 5.000 € Tagesgeld, 20.000 € Depotvermögen
 Vorhandene Finanzprodukte: Haftpflicht (Privat, KFZ) und Hausratversicherung

Kai Fürderer

Geschäftsführer

Dipl.-Betriebswirt (BA),

Investment Consultant (ebs/DBG)

Kontaktdaten

phone 0711/ 553 249 90

mobil 0151/ 10 838 212

e-mail kai.fuerderer@qidf.de



Mathias Grellert

Mitglied der Geschäftsleitung
Stv. Obmann im DIN-Ausschuss
Diplom-Kaufmann, Diplom-Volkswirt

Kontaktdaten

phone 0711/ 553 249 90

mobil 0151/ 224 968 34

e-mail mathias.grellert@qidf.de





GESELLSCHAFT FÜR
QUALITÄTSENTWICKLUNG
IN DER FINANZBERATUNG

GESELLSCHAFT FÜR QUALITÄTSENTWICKLUNG IN DER FINANZBERATUNG MBH
EBERHARDSTRASSE 51 • D-70173 STUTTGART
TELEFON: 0711 55324990 • E-MAIL: INFO@QIDF.DE
GESCHÄFTSFÜHRER: MARKUS GAUDER, KAI FÜRDERER