

Kriterien zur Messung der Beratungsqualität (Baufinanzierung)

Tester: Einkommen netto 5.000 Euro
 --> Finanzierung Eigentumswohnung,
 Kosten 220.000 Euro, 50 % Finanzierung
Berater: --> hat Tagesgeldkonto 10.000 Euro
 --> hat Depot 25.000 Euro (Rentenwerte)
Institut: Alter 65 Jahre, verheiratet
 Frau 50 Jahre, Angestellte
 Wollen für Sohn, der im Ort wohnt, eine Wohnung kaufen.

Fragen / Bewertungen	sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft
	1	2	3	4	5

1. Terminvereinbarung/Empfang	1	2	3	4	5	
1.1 Terminvereinbarung						
Empfang: Höflichkeit / Atmosphäre / Beratungsumgebung / mit Begleitung / wurde abgeholt						
1.2						
Zwischensumme I	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
Note Teil I (2/30 Gewichtung)						0,000000
Musterbewertung I. Teil						0,000000

2. Gespräch	1	2	3	4	5	
2.1 Berater stellt sich und Bank / Sparkasse vor						
2.2 Ausreichend Zeit für Finanzierungsberatung						
2.3 Umfassende Analyse der Finanzsituation						
2.4 Fachkompetenz						
2.5 Auskunftsfähigkeit und -bereitschaft						
2.6 Erläuterung von Vor- und Nachteilen der Finanzierungsformen						
2.7 Eingehen auf Kundenbedürfnisse						
2.8 Nachvollziehbare Erläuterungen						
2.9 Umfassende Beratung zum Thema Fördermöglichkeiten						
2.10 Aufklärung über Risiken der Finanzierung						
2.11 Aufklärung über Restschuld am Ende der Vertragslaufzeit						
2.12 Aufklärung über Zinsrisiken am Ende der Vertragslaufzeit						
2.13 Lösung für höhere Zinsen nach Ablauf der Zinsbindung						
2.14 Erstellung eines übersichtlichen Tilgungsplanes						
2.15 Verständlichkeit der Angebotsunterlagen						
2.16 Verbindlichkeit von Aussagen						
2.17 Angemessener Informationsumfang						
2.18 Passgenaue Finanzierungsformen für Kundenanliegen						
2.19 Kombinationsangebote: Festzinsdarlehen, Bausparen, Riester, KfW						
2.20 Transparenz der Produkte und Leistungen						
Zwischensumme II	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
Note Teil II (20/30 Gewichtung)						0,000000
Musterbewertung II. Teil						0,000000

3. Preis-Leistungs-Verhältnis	1	2	3	4	5	
3.1 Günstige Zinsen						
3.2 Flexible Sondertilgungsmöglichkeiten						
3.3 Kostengünstige Anpassung der Tilgungshöhe						
3.4 Erklärung des Zinssatzes in Abhängigkeit von der Haushaltsrechnung						
Zwischensumme III	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
Note Teil III (8/30 Gewichtung)						0,000000
Musterbewertung III. Teil						0,000000

Gesamtnote	0,00
-------------------	-------------