

## Kriterien zur Messung der Beratungsqualität (Baufinanzierung) – Beraterzertifizierungen

Tester: Einkommen netto 5.000 Euro  
 --> Finanzierung Eigentumswohnung,  
 Berater: Kosten 220.000 Euro, 50% Finanzierung  
 --> 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**  
**Note Teil I (2/30 Gewichtung)**  
**Musterbewertung I. Teil**

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, Kfz					
2.20	Transparenz der Produkte und Leistungen					

**Zwischensumme II**  
**Note Teil II (20/30 Gewichtung)**  
**Musterbewertung II. Teil**

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**  
**Note Teil III (8/30 Gewichtung)**  
**Musterbewertung III. Teil**

Gesamtnote	1	2	3	4	5
------------	---	---	---	---	---