

# TÜV geprüfte Kundenorientierung gültig für Anlagekonzept Prüfgrundlagen



## Konzeptprüfung

- Die Entwicklung des Konzeptes geschieht durch ein Team von Fachleuten, welche aufgrund Ihrer Formalqualifikation und Berufserfahrung alle fachlichen und kundenorientierten Aspekte abdecken.
- Der Entwicklungsprozess ist dokumentiert. Insbesondere sind die Entwicklungsziele, die erarbeiteten Realisierungsstufen und die Absicherung der Ergebnisse erkennbar.
- Die Quellen der Annahmen (z.B. Inflationsrate, Entwicklung, Immobilienpreise) sind abgesichert und werden transparent gemacht.
- Für die Umsetzung wird ein Verfahren festgelegt und erprobt. Wesentliche Festlegungen betreffen die einzusetzenden Hilfsmittel wie Software, Formulare, Visualisierungen, Rechenverfahren, Qualifizierung der am Beratungsprozess beteiligten Personen.
- Die verwendeten Programme und Rechenverfahren werden hinsichtlich ihrer Zuverlässigkeit und hinreichenden Fehlerarmut qualifiziert.
- Es wird ein Aktualisierungsverfahren für sich ändernde Rahmenbedingungen (z.B. Steuern, Lebenserwartung, etc.) definiert und implementiert.
- Der Qualitätssicherungs- und Verbesserungsprozess ist implementiert und verbindlich vorgeschrieben. Dieser ist u.a. Gegenstand des jährlichen Überwachungsaudits.

## Umsetzungsprüfung

### Inhalte des Audits Anlagekonzept:

- Entsprechen alle dem Kunden übergebenen Dokumente und Werbemittel der Dienstleistung „Anlagekonzept“ (Vollständigkeit und Verständlichkeit)?
- Ist der Dienstleistungsprozess dokumentiert, im Unternehmen umgesetzt und vom Management kontrolliert?
- Erfüllen die inhaltlichen Leistungsmerkmale der Dienstleistung die Mindestanforderungen des TÜV Saarland?
- Erfüllen die Berater die qualitativen Ansprüche an eine Zertifizierung durch den TÜV Saarland?

## 1. Inhaltliche Mindestanforderungen

- Die Lebenssituation und das Umfeld des Interessenten werden vollständig (soweit möglich) analysiert. Hierzu zählen u.a. die berufliche Situation, Einkommen, familiäres Umfeld, Alter, Gesundheitszustand, Vermögensverhältnisse, Grundbesitz, Versicherungen, etc.
- Die Wünsche des Interessenten werden systematisch hinterfragt. Hierzu zählen u.a. die angestrebte Versorgung im Alter, finanzielle Absicherung von Risiken, Vermögen und Personen, Vermögensziele, angestrebter Grundbesitz, Anlagewünsche (Sicherheit/Rendite).
- Die Risikobereitschaft der Kunden wird in mindestens vier und nicht mehr als sechs Risikoklassen eingestuft. Die Einstufung wird dem Kunden erläutert und dokumentiert.
- Der Kunde wird langfristig betreut. Es finden systematische Vereinbarungen über weitergehende Beratungsgespräche statt. Routinewiederholung nach 2 bis 3 Jahren und eine anlassbezogene Beratung nach definierten Ereignissen.
- Daraus abgeleitet erhält der Kunde einen Vorschlag der u.a. folgendes berücksichtigt: rechtliche Situation, steuerliche Aspekte, verfügbare Mittel für Versorgungsaufwendungen, Fördermittel, Wahrscheinlichkeiten von Lebensrisiken.
- Es werden nur Eigen-Produkte angeboten, welche entsprechend der „Hausmeinung“ für die betreffende Kundensituation freigegeben sind. Es werden nur von unabhängig positiv bewerteten Verbundpartnern (positives Rating) Produkte angeboten, welche im Rahmen der „Hausmeinung“ für die entsprechende Kundensituation freigegeben wurden.
- Dem Interessenten werden die möglichen Produkte vorgestellt und ausführlich erklärt. Dies betrifft: Laufzeiten, Kündigungsmöglichkeiten, wesentliche Einflussfaktoren, Kosten und Gebühren.
- Ein Qualitätssicherungs- und Verbesserungsprozess ist etabliert. Es finden interne Prüfungen und Trainings durch Experten statt. Testkäufe und Kundenbefragungen werden zur Qualitätssicherung eingesetzt.

## 2. Dokumentierter Prozess

- Der Ablauf der Dienstleistung ist beschrieben.
- Die verwendeten Hilfsmittel (Software, Formblätter, etc.) sind festgelegt.
- Es besteht eine Kompetenzregelung.
- Die Berater haben die vorgeschriebene Qualifikation.
- Die Marktbeobachtung ist organisiert.
- Die Ermittlung von Randbedingungen wie z.B. Zinsentwicklung, etc. ist beschrieben.
- Die präventiven Qualität sichernden Maßnahmen sind festgelegt.
- Die Implementierung entspricht der im Konzept festgelegten Methodik.

## 3. Kommunikationsmittel

Alle Kommunikationsmittel müssen wahr und vollständig sein. Dies gilt für:

- alle Werbemittel wie Flyer, Prospekte, Anzeigen
- Verträge und Beschreibungen
- schriftliche Hilfsmittel wie Fragebögen oder Checklisten
- die Aufklärung über Gebühren, Vertragspartner und Verkauf von Forderungen