

# TÜV geprüfte Kundenberatung gültig für Vorsorgekonzept 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 Vorsorgekonzept:

- Entsprechen alle dem Kunden übergebenen Dokumente und Werbemittel der Dienstleistung „Vorsorgekonzept“ (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, derzeitige Absicherung, 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).
- Daraus abgeleitet erhält der Kunde einen Vorschlag der u.a. folgendes berücksichtigt: rechtliche Situation, steuerliche Aspekte, verfügbare Mittel für Versorgungsaufwendungen, Fördermittel, Wahrscheinlichkeiten von Lebensrisiken.
- Der Interessent wird über die Vorsorgevorschlag enthaltenen Produkte aufgeklärt und der Vorschlag verständlich und ausführlich erläutert. Dies betrifft: Laufzeiten, Kündigungsmöglichkeiten, „Harz IV Festigkeit“, Entwicklung der Belastung, wesentliche Einflussfaktoren, Kosten und Gebühren.
- 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.
- 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