

TÜV geprüfte Kundenberatung gültig für strategische Firmenkundenberatung 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 strategische Firmenkundenberatung:

- Entsprechen alle dem Kunden übergebenen Dokumente und Werbemittel der Dienstleistung „strategische Firmenkundenberatung“ (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 Firmensituation und das Umfeld der Firma werden vollständig (soweit möglich) analysiert. Hierzu zählen u.a. die Firmengröße, Branche, Kunden,- Lieferanten,- und Auftragsstruktur, Wettbewerbssituation, betriebliche Daten aus Bilanz und der GuV-Rechnung, Informationen aus dem Rating, Absicherung von Risiken etc.
- Die Wünsche des Interessenten werden systematisch hinterfragt. Hierzu zählen u.a. Kredite, Anlagen, Liquiditätssteuerung, Steueroptimierung, Absicherung von Risiken, Nachfolgeregelungen, Veräußerung, Internationalisierung, etc.
- Ein Qualitätssicherungs- und Verbesserungsprozess ist etabliert. Es finden interne Prüfungen und Trainings durch Experten statt. Testkäufe und Kundenbefragungen werden zur Qualitätssicherung eingesetzt.
- Basierend auf den Analyseerkenntnissen und den Wünschen werden Handlungsvorschläge unterbreitet, die den Stand der abgesicherten Erkenntnis von Bankfachleuten widerspiegelt. Folgende Aspekte werden berücksichtigt: Daten der Bilanz und GuV, Durchschnittswerte vergleichbarer Firmen, Auffälligkeiten zu Referenzdaten, steuerliche Aspekte, Verfügbarkeit des eingesetzten Kapitals, staatliche oder sonstige Fördermittel, rechtliche Randbedingungen, Kosten der Bank etc.
- Der Kunde wird langfristig betreut. Er entscheidet eigenverantwortlich über die Umsetzung der Empfehlungen. Es finden systematische Vereinbarungen über weitergehende Beratungsgespräche statt. Routinewiederholung der Beratung nach 1 bis 3 Jahren und eine anlassbezogene Beratung nach definierten Ereignissen.

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