

TÜV geprüfter Beratungsprozess gültig für: Finanzen & Vorsorge Prüfgrundlagen



Basisanforderungen

- Der Dienstleistungsprozess ist angemessen dokumentiert. Die wesentlichen Dokumentationen sind verfügbar und bekanntgemacht.
- Die Kommunikationsmittel für die Dienstleistung sind vollständig und enthalten für den Kunden verständliche Informationen. Dies gilt für alle dargestellten Informationen.
- Der Dienstleistungsprozess ist im Unternehmen umgesetzt. Es sind geeignete Verfahren wirksam, die die Kriterien in der Organisation umsetzen. Die fortlaufende Aktualisierung ist sichergestellt.
- Das Management kontrolliert den Dienstleistungsprozess. Aus der regelmäßigen Ermittlung der Bedürfnisse der beteiligten Parteien werden Maßnahmen und Ziele abgeleitet. Die Wirksamkeit der Maßnahmen und Ziele wird überprüft. Die Existenz ausreichender Ressourcen und Verantwortlichkeiten wird ebenfalls überprüft.
- Die Berater erfüllen die qualitativen Ansprüche, die aus der Erbringung der Dienstleistung gefordert sind.
- Gesetze und Richtlinien werden beachtet. Ein Aktualisierungsprozess zu den Anforderungen gesetzlicher Art ist installiert und wirksam.

Inhaltliche Mindestanforderungen

- Eine individuelle Hausmeinung ist definiert und umgesetzt. Die Hausmeinung ist Grundlage für Qualitätsstandards und Rechtssicherheit.
- Die Beratungsthemen sind kundenorientiert basieren auf der definierten Hausmeinung. Sie beinhalten mindestens die drei Bedürfnisstufen: Finanzielle Grundbedürfnisse, Erhaltung des Lebensstandards und Verbesserung des Lebensstandards. Die Inhalte der Bedürfnisstufen orientieren sich an die wesentlichen Aspekte der DIN SPEC 77222.
- Das Produktportfolio ist geeignet, die Kundenanforderungen aus den Beratungsthemen abzudecken.
- Es steht ein Analysetool zur Verfügung, das geeignet ist, die aktuelle Situation und das Umfeld des Kunden/Interessenten zu erfassen und daraus eine kundenorientierte Beratung abzuleiten.
- Der Kunde/Interessent erhält einen Lösungsvorschlag, der zu seinen individuellen Bedürfnissen passt. Dabei findet auch die dauerhafte Leistungsfähigkeit ausreichend Berücksichtigung.
- Die Kunden erhalten alle erforderlichen Dokumente. Die Informationen für die Kunden sind ausreichend und verständlich aufbereitet.
- Der Kunde wird langfristig betreut. Es finden systematische Vereinbarungen über weitergehende Beratungsgespräche statt