

TÜV geprüfter Beratungsprozess

gültig für: Girokonto-Modelle (mit Filialservice)



Prüfgrundlagen

Steuerung der Prozesse

- Der Dienstleistungsprozess ist ausreichend dokumentiert. Die Dokumentation ist in der aktuellen Version verfügbar. Diese unterliegt einer Inhaltskontrolle und einem Berechtigungskonzept.
- Der Dienstleistungsprozess ist im Unternehmen durch die zuständigen Personen umgesetzt. Das eingesetzte Personal hat die notwendigen Fachkenntnisse.
- Das Management kontrolliert den Dienstleistungsprozess nachweislich und korrigiert diesen bei Bedarf.
- Die Kommunikation ist konkretisiert. Die Mittel für die externe Kommunikation sind vollständig. Sie enthalten für den Kunden verständliche Informationen. Es wird eine leicht verständliche und eindeutige Sprache verwendet. Ein Prozess für die Aktualisierung ist installiert und umgesetzt.

Kundenorientierung

- Die Kontaktpunkte für die Einreichung einer Beschwerde sind einfach erreichbar. Der Umgang mit Beschwerden ist organisiert.
- Die Zufriedenheit der Kunden wird regelmäßig festgestellt. Eine Messung des Erfüllungsgrads der Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden ist installiert.

Informationen

- Das Preis- und Leistungsverzeichnis ist in der aktuellen Fassung veröffentlicht. Es ist für die Einsicht verfügbar. Ein Preisaushang ist öffentlich zugänglich.
- Die Entgeltinformationen nach ZKG stehen den Kunden zur Verfügung. Sie sind leicht erreichbar und aktuell. Die Informationen sind so aufbereitet, dass sie für einen Vergleich mit dem Wettbewerb geeignet sind.
- Die Vergleichskriterien sind veröffentlicht und aktuell.
- Die jährliche Entgeltaufstellung erhalten die Kunden kostenlos. Kunden mit einem Bankpostfach (Online-Banking) bekommen diese auf Wunsch in digitaler Form.

Zahlungskonten und Konditionen

- Es stehen verschiedene Kontomodelle zur Auswahl. Die Modelle orientieren sich an Zielgruppensituationen. Ein Standard-Girokonto-Modell ist mindestens enthalten. Zusätzlich ist sowohl ein Basiskonto wie auch ein Konto für Jugendliche und junge Erwachsene im Angebot. Das Konto für Jugendliche und junge Erwachsene ist in der Kontoführung kostenfrei. Mit den Kontomodellen sind Standarddienste für Zahlungskonten möglich.
- Das Preismanagement sichert wettbewerbsfähige Preise. Die Leistungen entsprechen den

Marktverhältnissen. Eine geeignete Strategie bezieht sich auf bestimmte Kundensegmente und sieht ein differenziertes Produktangebot vor.

- Die Jahreskosten für die Kontonutzung weichen nicht wesentlich vom vergleichbaren Marktniveau ab. Die Berechnung basiert auf das Nutzungsverhalten eines Musterkunden. Das vergleichbare Marktniveau ist der Durchschnitt von den repräsentativsten Marktteilnehmern im Geschäftsgebiet.
- Der Zinssatz für die eingeräumte Kontoüberziehung weicht nicht wesentlich vom vergleichbaren Marktniveau ab. Zur Berechnung wird der Durchschnitt von den repräsentativsten Marktteilnehmern im Geschäftsgebiet herangezogen.

Beratungsleistung

- Für die Eröffnung eines Kontos ist ein kundenfreundlicher Beratungsprozess installiert. Die Analyse der Bedürfnisse ist praxisorientiert.
- Die Kunden erhalten ausführliche Informationen über alle Kosten. Ein kostenloser Kontowechselservice gehört zum Angebot.
- Integrierte Vorteilsprogramme zur Reduzierung von Kosten oder Erreichung anderer Vorteile sind verständlich kommuniziert. Das System gewährleistet, dass Kunden die höchste Vorteilsstufe erreichen können.
- Die Prüfung der Bonität für die Gewährung einer Kontoüberziehung (Dispositionscredit) ist realistisch.

Transparenz und Nachhaltigkeit

- Alle Kosten, die mit der Kontoführung entstehen können, sind offen und nachvollziehbar kommuniziert. Dies gilt auch für Kosten, die in Zusammenhang mit einer Verwahrung von Guthaben entstehen.
- Der umweltbewusste und nachhaltige Umgang mit Ressourcen ist Bestandteil der Leistungen. Die notwendigen Mittel für die Umsetzung stehen bereit.