

# TÜV geprüfte Kundenberatung gültig für Baufinanzierung Prüfgrundlagen



## Prüfungsinhalte

- Entsprechen alle dem Kunden übergebenen Dokumente und Werbemittel der Dienstleistung „Baufinanzierung“ (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?
- Gesetze und Rechtsprechung werden beachtet.

## 1. Inhaltliche Mindestanforderungen

- Die Kreditzinsen liegen nicht über dem vergleichbaren Marktniveau. (Benchmark mit den drei wichtigsten lokalen und überregionalen Wettbewerbern;  $D < 0,5\%$ ).
- Der Effektivzinssatz wird für die Zinsbindungszeit im Angebot dokumentiert. Er wird auch in allen Werbungen, in denen ein Sollzinssatz genannt wird, kommuniziert.
- Der Sollzinssatz nach der Zinsbindungsfrist ist nicht kleiner als der Sollzinssatz für die Zinsbindungsfrist, sowohl im Angebot als auch im Vertrag.
- Die Tilgungsleistungen werden tagegenau bei der Zinsabrechnung berücksichtigt. Der Turnus der Zinsfälligkeit und der Zins- und Tilgungsverrechnung dürfen nicht zu Lasten des Kreditnehmers voneinander abweichen. Der Kunde wird mindestens einmal jährlich über den tatsächlichen Tilgungsverlauf (Kontoauszug) kostenlos informiert.
- Der Kunde wird über Zinsrisiken ausführlich aufgeklärt. Auf Wunsch wird dem Kunden ein Tilgungsplan mit einem höheren Sollzinssatz nach der Zinsbindungszeit ausgehändigt.
- Dem Kunden werden Finanzierungsalternativen auch mit 10-jähriger oder längerfristiger Zinsfestschreibung oder weitere Produkte zur Zinsabsicherung angeboten.
- Bereitstellungszinsen nicht vor dem 3. Monat und  $< 0,30\%$ . Die Konditionen werden dem Kunden bereits beim Angebot mitgeteilt.
- Sämtliche Kosten und Gebühren (z.B. Kontoführungsgebühren, Darlehensgebühren, Bearbeitungsgebühren etc.) werden offen kommuniziert und dem Kunden bereits mit dem Angebot schriftlich mitgeteilt.
- Soweit für Besicherung eine Wertermittlung erforderlich ist und kein extern verwertbares Gutachten mit Zustimmung des Kunden erstellt wird, ist diese für den Kunden kostenlos (keine Schätzgebühren, keine Wertermittlungsentschädigung).

- Die Wertermittlung der Immobilie erfolgt marktnah und verwendet anerkannte Quellen wie Gutachterausschüsse der Gebietskörperschaften, Berechnungen anerkannter Sachverständiger, etc.
- Für die Ausfertigung einer Löschungsbewilligung werden keine Gebühren erhoben.
- Ein Sondertilgungsrecht wird auf Wunsch des Kunden eingeräumt (mindestens 5% p.a. bezogen auf Ursprungsdarlehen).
- Die Konditionen für die Sondertilgung werden dem Kunden mitgeteilt und vertraglich fixiert.
- Der Kunde wird über staatliche Förderungen / Fördermittel ausführlich (Vor- und Nachteile) informiert. Die Förderungen / Fördermittel werden aktiv angeboten.
- Die Bonitätsprüfung erfolgt realistisch in Abhängigkeit des Einkommens. Eine Haushaltsrechnung (Prüfung der Leistungsfähigkeit) wird durchgeführt und dem Kunden ausgehändigt.
- Der Zeitraum von der Vorlage der vollständigen Informationen des Kunden bis zum Vertragsabschluss überschreitet nicht 10 Werktage.
- Es findet mindestens ein ausführliches Beratungsgespräch statt. Andere Hilfen außerhalb der Finanzdienstleistung „Baufinanzierung“ (Notarunterlagen etc.) werden unentgeltlich angeboten.
- Terminvereinbarungen auf Wunsch außerhalb der Geschäftszeiten und außerhalb der Geschäftsräume.
- Neben der Finanzierung mit Bankdarlehen werden auch Kombinationsprodukte, wie z.B. Finanzierung durch Hypothekenbank, Versicherungsgesellschaft oder Bausparkasse angeboten und der Kunde über die optimale Variante unterrichtet.
- Wichtige Hinweise an den Kunden werden weitergegeben: z.B. Absicherungsmöglichkeiten durch entsprechende Versicherungen, Hinweise über den Nutzen einer externen Bauüberwachung bei Neubauvorhaben.
- Das Kreditinstitut (Kreditgeber) verzichtet auf den Verkauf von Forderungen, solange der Kredit vertragsgemäß erfüllt wird.

## 2. Dokumentierter Prozess

- Der Ablauf der Dienstleistung ist beschrieben.
- Die verwendeten Hilfsmittel (Software, Formblätter, etc.) sind festgelegt.
- Es besteht eine Kompetenzregelung.
- Die Marktbeobachtung ist organisiert.
- Die Ermittlung von Randbedingungen wie Bodenpreise, Zinsentwicklung, etc. ist beschrieben.
- Die präventiven Qualität sichernden Maßnahmen sind festgelegt.

## 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