Fairnessanalyse im Ratenkreditgeschäft:

Ein Vergleich von Wunsch und Wirklichkeit in der produktbezogenen Marketingkommunikation

Natalie Hirschbiegel

Geleitwort

„Fairness sells“ – so hofft zumindest die Ratenkreditbranche, die sich vor allem aufgrund eines seit Jahren andauernden historischen Niedrigzinsniveaus im harten gegenseitigen Verdrängungswettbewerb befindet. Die Marktkonstellation stellt sich für Anbieter von Ratenkrediten gespalten dar: Einerseits sind Refinanzierungen zu Traumkonditionen möglich, um den Rohstoff „Geld“ einzukaufen, andererseits erfolgt durch intensiven Wettbewerb ein Druck auf die Margen, da sich homogene Güter und Dienstleistungen besonders gut über möglichst niedrige Preise verkaufen. Mit immer wieder neu verpackten Versprechungen versuchen deshalb die Anbieter mit dem relativ homogenen Gut „Ratenkredit“ Differenzierung im Markt zu betreiben. Fairness als relativ unscharfer „Gummibegriff“ wird in der Branche gerne verwendet, um die eigenen Produkte vertrauenswürdiger als der Wettbewerb erscheinen zu lassen oder gar gezielt einen Markenkern damit zu besetzen. Zahlreiche Studien von Branchenkennern beschäftigen sich vor dem Hintergrund mit der Untersuchung von vermeintlich fairen Produkt-/Dienstleistungsmerkmalen. Belastbare Definitionen, was unter Fairness jenseits einzelner Produktmerkmale zu verstehen ist, sind dabei eher die Seltenheit. Die vorliegende Arbeit zeigt einen erfrischenden Weg auf, nicht nur die Produktwirklichkeit zu analysieren, sondern die Selbstdarstellung des Angebots gleichermaßen in den Blick zu nehmen und von vorne herein Kriterien zur Bewertung dieser beiden für Kunden zentralen Aspekte offen zu legen. Fairness muss im Kontext definiert werden, bevor sie ganzheitlich untersucht werden kann. Raum für Diskussion bieten die als für Fairness zentral erachteten Wertvorstellungen als auch deren Bewertungsmaßstäbe in Form der Operationalisierung eines bestimmten Wertesets. Genau darin liegt der Gewinn von Frau Hirschbiegels Arbeit: Nach der Lektüre ist die fruchtbringende Diskussion über konkrete Werte wie Rücksichtnahme, Gerechtigkeit, Anständigkeit, Höflichkeit, Glaubwürdigkeit, Respekt, Beachtung und Erfolg im Ratenkreditmarkt vorprogrammiert. Wie wichtig sind diese Werte für „faire“ Ratenkreditanbieter wirklich? In welcher Rangfolge und Kombination? Wie lässt sich deren Erfüllungsgrad aus Kundensicht messen und bewerten? Die vorliegende Arbeit zeigt diesbezüglich einen Bewertungsversuch auf, der es selbst wert ist, intensiv diskutiert zu werden.

Harald Bolsinger, Nürnberg im Dez. 2013

Inhalt

Geleitwort ..... **III**

Abbildungsverzeichnis ..... **V**

Management Summary ..... **VIII**

1 Einleitung **1**

1.1 Problemstellung 1

1.2 Zielsetzung 2

1.3 Aufbau der Arbeit 3

2 Analytische Basis **4**

2.1 Untersuchungsgegenstand Ratenkredit 4

2.2 Beurteilungsmaßstab Fairness 9

2.3 Marketingkommunikation versus Produktmerkmale 20

3 Empirische Erhebung **27**

3.1 Anbieterauswahl 27

3.2 Analyseschritte und Bewertungsmaßstab 29

3.3 Umsetzung 40

3.4 Ergebnisse 41

4 Interpretation der Ergebnisse **91**

4.1 Gesamtnoten 91

4.2 Portfolio 95

4.3 Maßnahmenvorschläge 96

5 Schluss **100**

Anhang **102**

Quellenverzeichnis **260**

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1 Marktanteile Ratenkredite ... 2

Abb. 2 Die Top-Ten der Fairness nach dem Fairness-Barometer 2008 ... 9

Abb. 3 Ausschnitt Kriterienkatalog Teil Marketingkommunikation ... 29

Abb. 4 Regeln Punktabzug Marketingkommunikation ... 31

Abb. 5 Regeln Punktabzug Produktmerkmale ... 32

Abb. 6 Bewertung Flyer CreditPlus Bank ... 40

Abb. 7 Bewertung Online-Werbung CreditPlus Bank ... 41

Abb. 8 Bewertung Beratungsgespräch CreditPlus Bank ... 43

Abb. 9 Bewertung Prozess CreditPlus Bank ... 45

Abb. 10 Bewertung Betreuung CreditPlus Bank ... 47

Abb. 11 Bewertung Preis/Konditionen CreditPlus Bank ... 48

Abb. 12 Bewertung Distribution CreditPlus Bank ... 49

Abb. 13 Bewertung Personal CreditPlus Bank ... 49

Abb. 14 Bewertung Up-/Cross-Selling CreditPlus Bank ... 50

Abb. 15 Bewertung Flyer C&A Bank ... 50

Abb. 16 Bewertung Online-Werbung C&A Bank ... 51

Abb. 17 Bewertung Flyer EVENORD-Bank ... 53

Abb. 18 Bewertung Online-Werbung EVENORD-Bank ... 54

Abb. 19 Bewertung Beratungsgespräch EVENORD-Bank ... 55

Abb. 20 Bewertung Prozess EVENORD-Bank ... 56

Abb. 21 Bewertung Betreuung EVENORD-Bank ... 58

Abb. 22 Bewertung Preis/Konditionen EVENORD-Bank ... 59

Abb. 23 Bewertung Distribution EVENORD-Bank ... 60

Abb. 24 Bewertung Personal EVENORD-Bank ... 60

Abb. 25 Bewertung Up-/Cross-Selling EVENORD-Bank 61

Abb. 26 Bewertung Flyer Sparda-Bank Hamburg 61

Abb. 27 Bewertung Online-Werbung Sparda-Bank Hamburg 62

Abb. 28 Bewertung Beratungsgespräch Sparda-Bank Hamburg 63

Abb. 29 Bewertung Prozess Sparda-Bank Hamburg 65

Abb. 30 Bewertung Betreuung Sparda-Bank Hamburg 66

Abb. 31 Bewertung Preis/Konditionen Sparda-Bank Hamburg 67

Abb. 32 Bewertung Distribution Sparda-Bank Hamburg 68

Abb. 33 Bewertung Personal Sparda-Bank Hamburg 68

Abb. 34 Bewertung Up-/Cross-Selling Sparda-Bank Hamburg 69

Abb. 35 Bewertung Flyer Sparkasse Nürnberg 69

Abb. 36 Bewertung Online-Werbung Sparkasse Nürnberg 70

Abb. 37 Bewertung Beratungsgespräch Sparkasse Nürnberg 71

Abb. 38 Bewertung Prozess Sparkasse Nürnberg 73

Abb. 39 Bewertung Betreuung Sparkasse Nürnberg 74

Abb. 40 Bewertung Preis/Konditionen Sparkasse Nürnberg 75

Abb. 41 Bewertung Distribution Sparkasse Nürnberg 76

Abb. 42 Bewertung Personal Sparkasse Nürnberg 76

Abb. 43 Bewertung Up-/Cross-Selling Sparkasse Nürnberg 77

Abb. 44 Bewertung Flyer TeamBank 77

Abb. 45 Bewertung Online-Werbung TeamBank 78

Abb. 46 Bewertung Beratungsgespräch TeamBank 79

Abb. 47 Bewertung Prozess TeamBank 80

Abb. 48 Bewertung Betreuung TeamBank 81

Abb. 49 Bewertung Preis/Konditionen TeamBank 82

Abb. 50 Bewertung Distribution TeamBank 83

Abb. 51 Bewertung Personal TeamBank 83

Abb. 52 Bewertung Up-/Cross-Selling TeamBank 84

Abb. 53 Bewertung Flyer Ziraat Bank 84

Abb. 54 Bewertung Online-Werbung Ziraat Bank 85

Abb. 55 Bewertung Beratungsgespräch Ziraat Bank 86

Abb. 56 Zuordnung der Fairnessgrade ins Schulnotensystem 88

Abb. 57 Vergabe von Schulnoten an die einzelnen Anbieter 89

Abb. 58 Rangfolge der Anbieter 90

Abb. 59 Portfolio 91

Management Summary

Im Rahmen dieser Untersuchung wird eine Fairnessanalyse im Ratenkreditgeschäft durchgeführt. Ziel ist es, auf Basis ausgewählter Merkmale, einen Fairnessgrad für die Angebote zuvor festgelegter Ratenkreditanbieter zu konstatieren (Wirklichkeit) und zu prüfen, ob dieser mit ermittelten Fairnessgrad der Kommunikation übereinstimmt oder nicht (Wunsch).

Untersucht wurden sieben unterschiedliche Angebote von verschiedenen Anbietern. Bei vieren, und somit knapp über der Hälfte der Anbieter, ließ sich feststellen, dass Wunsch und Wirklichkeit sogar kongruent sind. Dies sagt jedoch noch nichts über die Qualität des Angebotes bzw. Produktes selbst aus. Bei zwei der Anbieter war keine sinnvolle Ermittlung eines Fairnessgrades der Produktmerkmale möglich, da das zugrunde gelegte persönliche Beratungsgespräch nicht zustande kam. Auffällig ist, dass mit einem mittelmäßigen bis eher schlechten Fairnessgrad für das Angebot eines Anbieters häufig auch ein gleichwertiger Fairnessgrad der Kommunikation einhergeht. Oftmals werden Schwachstellen im Angebotsbereich in der Kommunikation weggelassen oder überhaupt keine Aussagen zu diesen Punkten getroffen. Bei denjenigen Anbietern, bei denen Wunsch und Wirklichkeit inkongruent sind, fiel das Ergebnis für das Angebot immer schlechter aus als für die dazugehörige Kommunikation.

Ein besonderes Augenmerk wurde im Rahmen der Untersuchung auch auf die Wahrhaftigkeit der Marketingkommunikation gelegt. Gerade diese lässt bei fünf von sieben Anbietern zu wünschen übrig. Vor allem die bonitätsabhängigen Zinssätze werden häufig mit schönen Umschreibungen wie Top-Zinssatz, faire Konditionen oder günstige Zinsen umschrieben, die sich dann aber nicht als solche, wie sie in dieser Arbeit verstanden werden, herauskristallisierten. Wahrscheinlich treffen diese nur auf die Top-Verdiener der Gesellschaft zu, jedoch nicht auf den Durchschnittsbürger. Ähnliches ist bei den Versprechen zur Beratung zu erkennen. Gerne werden diese mit Adjektiven wie fair oder diskret beworben, was sich aber nicht bewahrheitete oder es werden Einladungen zu Gesprächen gemacht, die so erst gar nicht zustande kommen bzw. kommen können.

1 Einleitung

1.1 Problemstellung

„Mehr als jeder vierte Haushalt in Deutschland nutzt regelmäßig Konsumentenkredite – und die Tendenz ist weiter steigend.“[1] Besonders beliebt scheinen hier die Ratenkredite zu sein[2], die in TV, Internet und den Banken[3] direkt beworben werden. Dies verdeutlichen ebenfalls die Zahlen, die die SCHUFA Holding AG im Rahmen des SCHUFA Kredit-Kompass 2013 veröffentlichte. „Die Gesamtzahl der laufenden Ratenkredite [in Deutschland betrug] Ende 2012 [rund] 17,4 Millionen“.[4] Davon wurden ca. 7,7 Millionen Kredite im Laufe des Jahres neu abgeschlossen.[5] Ein Indikator für das Interesse an Ratenkrediten ist auch die Anzahl der SCHUFA-Anfragen durch die Ratenkreditanbieter, die durchgeführt werden um die Bonität des Kunden[6] zu überprüfen – diese lagen im Jahr 2012 bei etwa 19,4 Millionen. Allerdings ist hier zu beachten, dass Verbraucher sich vor Abschluss eines Kredits immer häufiger mehrere Angebote einholen. So lässt sich für das Jahr 2012 eine Anzahl von durchschnittlich 1,9 Anfragen pro Kredit ermitteln.[7]

Auch ein Blick auf die Marktanteile im Ratenkreditgeschäft ist lohnenswert. Die in Abbildung 1 ersichtlichen Anteile wurden auf der Grundlage von Daten der Deutschen Bundesbank sowie eigenen Berechnungen des Bankenfachverbandes erhoben.

---

[1] o.V., 2013a, S. 1, online.
[2] Vgl. o.V., 2013a, S. 1, online.
[3] Der Bankbegriff wird nachfolgend synonym für alle Anbieter, unabhängig von den verschiedenen Sektoren, verwendet.
[4] SCHUFA Holding AG, 2013, S. 6, online.
[5] Vgl. SCHUFA Holding AG, 2013, S. 6, online.
[6] Zur Wahrung der Übersichtlichkeit und Lesbarkeit wird in dieser Arbeit die männliche Schreibweise verwendet, diese impliziert aber auch die weibliche Form.
[7] Vgl. SCHUFA Holding AG, 2013, S. 10f., online.

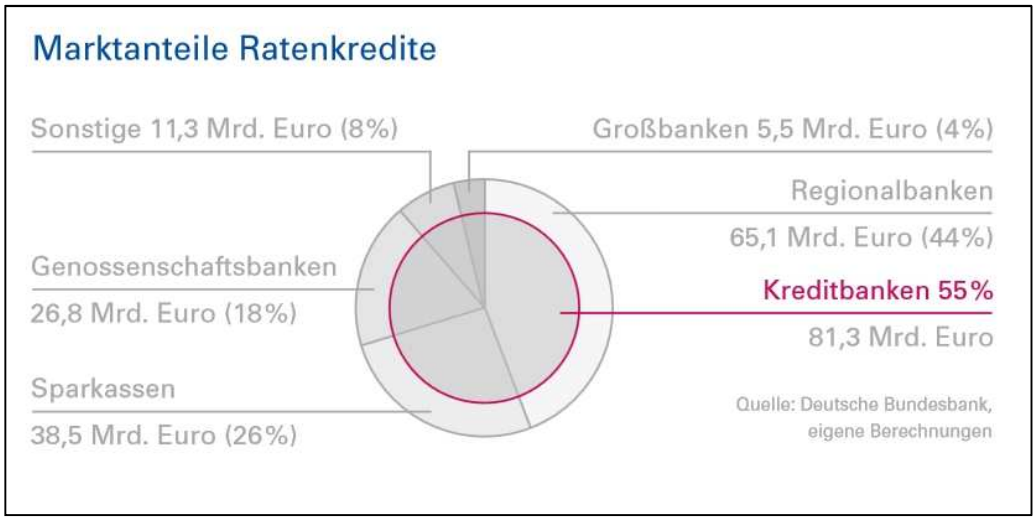


Abb. 1 Marktanteile Ratenkredite[8]

Die Kreditbanken sind mit einem Marktanteil von 55% die absoluten Spitzenreiter, was die Vergabe von Ratenkrediten angeht, gefolgt von den Regionalbanken mit 44%, den Sparkassen mit 26%, den Genossenschaftsbanken mit 18% und den Großbanken mit 4%. 8% der Marktanteile werden von sonstigen Anbietern gehalten. Gemeinsam hatten sie im Jahr 2012 ein Kreditvolumen von 228,5 Mrd. € im Umlauf.[9]

All diese Gegebenheiten zeigen, welch große Rolle der Markt der Ratenkredite in Deutschland spielt. Doch die Vielfalt der Angebote und die oft unklar kommunizierten Konditionen machen es dem Verbraucher nicht leicht, einen fairen Ratenkredit zu finden. Auch aktuelle Forschungsergebnisse sind auf diesem Themengebiet bisher kaum vorhanden.

1.2 Zielsetzung

Ziel dieser Untersuchung ist es, zu analysieren, welcher Fairnessgrad, auf Basis ausgewählter Merkmale, den Angeboten der Ratenkreditanbieter zugeordnet werden kann (Wirklichkeit) und ob die Marketingkommunikation, kurz Kommunikation, gegenüber dem Kunden mit dem diagnostizierten Fairnessgrad übereinstimmt bzw. nicht (Wunsch). Insbesondere die Wahrhaftigkeit der Marketingkommunikation soll hier aus Sicht des Durchschnittsbürgers ohne besonderes Finanzwissen betrachtet werden.

[8] Bankenfachverband, 2012, S. 2, online.
[9] Vgl. Bankenfachverband, 2012, S. 2, online.

Die doch eher wenig ausgeprägten Finanzkenntnisse der Deutschen zeigen sich beispielsweise an einer weltweit durchgeführten Studie, die zum Ergebnis hatte, dass nur „die Hälfte der Deutschen (...) in der Lage [sind], drei einfache Fragen zu Zins, Inflation und Risikostreuung richtig zu beantworten.“[10]

Ein weiteres Indiz dafür liefert der Finanzplanungsindex 2011. Dieser zeigt, dass nur 13% der erwerbsfähigen Deutschen gute und 27% befriedigende Finanzkompetenzen besitzen.[11]

1.3 Aufbau der Arbeit

Im Anschluss an die einleitenden Worte zur Arbeit sowie die Erklärung der Zielsetzung und des Aufbaus der Arbeit in diesem 1. Kapitel wird in Kapitel 2 zunächst die analytische Basis geschaffen. Hier wird der Leser über die theoretischen Bestandteile der Arbeit aufgeklärt. Dazu wird der Begriff Ratenkredit als Untersuchungsgegenstand mit seinen wichtigsten Merkmalen genauer erläutert, Fairness definiert und eine eigene Arbeitsdefinition abgeleitet sowie die Marketingkommunikation den Produktmerkmalen gegenübergestellt.

Das 3. Kapitel befasst sich dann mit der Anbieterauswahl, die für die empirische Untersuchung getroffen wurde, einer Erläuterung der Analyseschritte und des Bewertungsmaßstabes sowie mit der Umsetzung und den Ergebnissen der Analyse.

Daraufhin erfolgt in Kapitel 4 die Interpretation dieser Ergebnisse. Dazu werden Gesamtnoten in Form des Schulnotensystems vergeben, die Anbieter in ein Portfolio einsortiert und Maßnahmenvorschläge für diejenigen Anbieter entwickelt, die sich nicht im Idealbereich des Portfolios befinden.

Am Ende der Arbeit wird im 5. Kapitel noch eine Zusammenfassung gegeben und ein Fazit zur Fairnessanalyse im Ratenkreditgeschäft gezogen.

---

[10] Seibel, K., 2011, online.
[11] Vgl. Bankenverband, 2011, S. 8, online.

2 Analytische Basis

2.1 Untersuchungsgegenstand Ratenkredit

Zu Beginn dieser Arbeit gilt es erst einmal zu klären, was überhaupt unter einem Ratenkredit verstanden werden kann und was ihn ausmacht.

Ein Ratenkredit ist ein Darlehen, welches Privathaushalten zur Verfügung gestellt wird, um Güter oder Dienstleistungen finanzieren zu können.[12] Es handelt sich dabei um eine spezielle Form der Konsumentenkredite.[13] Die vom Verbraucher gewünschte Kreditsumme wird durch ein Kreditinstitut bereitgestellt und nach Vertragsschluss in einem Betrag ausgeschüttet. Durch den hohen Standardisierungsgrad im Kreditgeschäft geht dies meist sehr schnell nach der Stellung des Kreditantrags von statten und kann entweder als „Gutschrift auf dem Girokonto oder durch Barauszahlung“[14] erfolgen. Für die Rückzahlung wird eine feste Laufzeit vereinbart, in der der Kunde meist gleichbleibende Monatsraten zahlt, weshalb ein Ratenkredit auch einem Annuitätendarlehen gleich kommt.[15]

Die Kosten eines Ratenkredits setzen sich aus dem Kreditzins sowie den Nebenkosten, wie beispielsweise Bearbeitungsgebühren, zusammen. Beide Faktoren weichen von Anbieter zu Anbieter ab.[16] „Zur ersten Orientierung über den Preis eines Ratenkredits sollte [deshalb] der effektive Jahreszins (...) in Erfahrung gebracht werden.“[17] Laut § 6 der Preisangabenverordnung (PAngV) muss dieser alle Kosten enthalten, außer die in Absatz 3 definierten Ausnahmen, die bei „regelmäßigem Kreditverlauf“[18] anfallen. Er muss als „jährlicher Vomhundertsatz“[19], also als Jahreszinssatz ausgewiesen werden.[20] Zu den eben erwähnten Ausnahmen und somit zu den Kosten, die nicht in den Effektivzinssatz mit eingerechnet werden müssen, gehören unter anderem die „Kosten für solche Versicherungen und für solche anderen Zusatzleistungen, die keine Voraussetzung für die Kreditvergabe

[12] Vgl. Gerke, W./Kölbl, K., 2004, S. 300.
[13] Vgl. Becker, H./Peppmeier, A., 2011, S. 137.
[14] Hartmann-Wendels, T./Pfingsten, A./Weber, M., 2010, S. 202.
[15] Vgl. Hartmann-Wendels, T./Pfingsten, A./Weber, M., 2010, S. 202.
[16] Vgl. Gerke, W./Kölbl, K., 2004, S. 301.
[17] Gerke, W./Kölbl, K., 2004, S. 301.
[18] o.V., 2013, S. 634f.
[19] o.V., 2013, S. 634f.
[20] Vgl. o.V., 2013, S. 634f.

oder für die Kreditvergabe zu den vorgesehenen Vertragsbedingungen sind [sowie die] Kosten für die Führung eines Kontos, auf dem sowohl Zahlungen als auch in Anspruch genommene Kreditbeträge verbucht werden, Kosten für die Verwendung eines Zahlungsauthentifizierungsinstruments, mit dem sowohl Zahlungen getätigt als auch Kreditbeträge in Anspruch genommen werden können, sowie sonstige Kosten für Zahlungsgeschäfte, es sei denn, die Kontoeröffnung ist Voraussetzung für die Kreditvergabe oder die mit dem Konto verbundenen Kosten sind weder im Kreditvertrag noch in einem anderen mit dem Verbraucher geschlossenen Vertrag klar und getrennt ausgewiesen“[21]. Dies bezieht sich beispielsweise auf die Kosten für eine Restschuldversicherung, die nur dann im Effektivzinssatz ausgewiesen werden müssen, wenn deren Abschluss für die Gewährung eines Kredits vorausgesetzt wird oder auch auf den Abschluss eines Girokontos. Die Restschuldversicherung ist eine „Risikoversicherung“ [22], die dann einspringt, wenn der Kreditnehmer „stirbt, berufsunfähig oder unverschuldet arbeitslos wird.“[23] Tritt einer dieser Fälle ein, so übernimmt die Versicherung die noch ausstehenden Forderungen, die der Anbieter gegenüber dem Kreditnehmer hat.[24] An diesem Punkt ist allerdings die Frage zu stellen, ob bei regelmäßiger Empfehlung einer Restschuldversicherung durch den Anbieter, es den Kunden gegenüber nicht fair wäre, diese Kosten gleich in den Effektivzinssatz mit einzurechnen.

Unter dem im Effektivzinssatz enthaltenen und bereits zuvor angesprochenen Kreditzins, der auch als Sollzins[25] bezeichnet wird, versteht man den Preis, den der Kunde für das geliehene Geld, an den Anbieter zahlen muss.[26] „Die Zinsen werden entweder zu einem für die gesamte Laufzeit geltenden Festzins berechnet, der sich auf den ursprünglichen Kreditbetrag bezieht, oder zu einem variablen Zins, der stets abhängig vom jeweiligen Restdarlehen berechnet wird.“[27]

Die von manchen Anbietern zusätzlich zum Kreditzins verlangte und ebenfalls als Prozentzahl ausgedrückte Bearbeitungsgebühr[28], die bei Vertragsabschluss anfällt

[21] o.V., 2013, S. 634f.
[22] Grill, W./ Perczynski, H., 2012, S. 411.
[23] Grill, W./ Perczynski, H., 2012, S. 411.
[24] Vgl. Grill, W./ Perczynski, H., 2012, S. 411.
[25] Vgl. o.V., 2013, S. 634f.
[26] Vgl. Ihrig, H.,/Pflaumer, P., 1997, S. 1.
[27] Heiring, W., 2010, S. 113.
[28] Vgl. Heiring, W., 2010, S. 114.

und ebenfalls in den effektiven Jahreszins mit eingerechnet werden muss, bewegt sich häufig in einer Größenordnung von etwa 2 bis 3%.[29] Bei einem festen Kreditzins wird diese auf die Kreditsumme berechnet und führt somit zu einer höheren Monatsrate des Kunden. Handelt es sich allerdings um einen variablen Zinssatz gibt es zwei Möglichkeiten: Entweder es wird wie bei einem Festzins verfahren oder die Bearbeitungsgebühr wird von der Kreditsumme abstrahiert und führt folglich zu einem geringeren Auszahlungsbetrag für den Kunden.[30] Wie lange solche Bearbeitungsgebühren allerdings noch erhoben werden dürfen, stellt sich als fraglich dar, bereits acht deutsche Oberlandesgerichte halten die Erhebung für rechtswidrig, da die Anbieter sich für Leistungen bezahlen lassen, die sie im Eigeninteresse durchführen. Ein Urteil des Bundesgerichtshofes zu diesem Sachverhalt liegt derzeit noch nicht vor.[31]

Um einen Ratenkredit überhaupt erhalten zu können, muss der Kunde sich einer Kreditwürdigkeitsprüfung unterziehen. Von besonderer Bedeutung ist hierbei „ein festes, ungekündigtes Arbeitsverhältnis“[32] mit einem geregelten Einkommen. Außerdem muss bei einer Gegenüberstellung der Nettoeinnahmen und Ausgaben pro Monat ein Überschuss entstehen, der dafür ausreicht die monatlichen Raten zu decken. Für die Lebenshaltungskosten wird in der Regel ein Pauschalbetrag veranschlagt. Dieses Verfahren wird auch als Haushaltsrechnung bezeichnet und kann zusätzlich noch durch ein Scoring-Verfahren ergänzt werden. Beim „Kreditscoring [handelt es sich um] ein standardisiertes, mathematisch-statistisches Verfahren zur Beurteilung von Kreditnehmern.“[33] Mithilfe dieses Verfahrens wird eine Prognose darüber erstellt, ob der Kreditnehmer seinen Ratenkredit zurückführen wird. Dazu werden Kriterien wie beispielsweise der „Familienstand, [die] Anzahl unterhaltsberechtigter Kinder, [der] ausgeübte Beruf, [die] Beschäftigungsdauer im ausgeübten Beruf, [die] Höhe des frei verfügbaren Einkommens, Erfahrungen mit dem Kunden, angebotene Sicherheiten [und die] SCHUFA-Auskunft“[34] sowie die Informationen von weiteren Auskunfteien beurteilt. Diesen Kriterien werden jeweils Punkte zugewiesen, wobei deren „Gewichtung (...) auf langjährigen statistischen

[29] Vgl. Gerke, W./Kölbl, K., 2004, S. 301f.
[30] Vgl. Heiring, W., 2010, S. 114.
[31] Vgl. o.V., 2013b, online.
[32] Grill, W./ Perczynski, H., 2012, S. 406.
[33] Grill, W./ Perczynski, H., 2012, S. 406.
[34] Grill, W./ Perczynski, H., 2012, S. 406f.

Auswertungen von vertragsmäßig und nicht vertragsmäßig zurückgeführten Krediten“ [35] gründet. Die vergebenen Punkte, auch Scores genannt, werden im Anschluss zusammengerechnet. Es entsteht ein sogenannter Gesamtscore. „Auf Basis des Gesamtscores werden verschiedene Risikoklassen gebildet. Hierbei wird angenommen, dass die Kunden innerhalb der Risikoklassen eine gleiche Ausfallwahrscheinlichkeit aufweisen.“[36] Der Kreditnehmer wird nun aufgrund des für ihn berechneten Gesamtscores einer dieser Risikoklassen zugewiesen. Kreditwürdig ist er dann, wenn sein Gesamtscore die Mindestgrenze erlangt, die vom Anbieter bestimmt wurde.[37]

Bei der eben schon angesprochenen SCHUFA-Auskunft haben die Anbieter die Möglichkeit sich Informationen darüber einzuholen, ob der Kunde bereits Kredite von anderen Instituten in Anspruch genommen hat und ob er in diesem Fall die Vertragsvereinbarungen eingehalten hat.[38] Die SCHUFA verfügt ebenfalls über ein eigenes „Scoremodell“ [39]. „Bevor [sie] Aussagen zu Wahrscheinlichkeiten in der Zukunft treffen [kann], werden zunächst große historische Datenmengen anonymisiert und computergestützt ausgewertet. Im Ergebnis erkennen mathematisch-statistische Verfahren Zusammenhänge zwischen Ursache und Wirkung.“[40] Bei einer Abfrage wird nun der Score, anhand der derzeit zur Verfügung stehenden Daten zur abgefragten Person, errechnet. Bei diesem Score handelt es sich um eine Prozentzahl, die angibt, mit welcher Wahrscheinlichkeit diese Person Vertragsvereinbarungen einhält. Diesen Score lassen sich Unternehmen oft auch als Risikoquote ausgeben: Ein Score von beispielsweis 98% entspricht einer Risikoquote von 2, d.h. die Wahrscheinlichkeit, dass ein Kunde sich an die vertraglich vereinbarten Zahlungen hält, liegt bei 98% – oder anders gesagt, bei einhundert Personen ist bei jeder achtundneunzigsten damit zu rechnen, dass es zu einem Zahlungsausfall kommen wird.[41] Die SCHUFA kann den anfragenden Anbietern also eine Auskunft über die bei ihr gespeicherten Daten des Kunden und bei Bedarf auch

[35] Grill, W./ Perczynski, H., 2012, S. 407.
[36] Grill, W./ Perczynski, H., 2012, S. 407.
[37] Vgl. Grill, W./ Perczynski, H., 2012, S. 406f.
[38] Vgl. Grill, W./ Perczynski, H., 2012, S. 407.
[39] SCHUFA Holding AG, 2010, S. 5, online.
[40] SCHUFA Holding AG, 2010, S. 5, online .
[41] Vgl. SCHUFA Holding AG, 2010, S. 5, online.

eine Vorhersage über das künftige Verhalten bei Zahlungen liefern.[42] Oft verbinden Kreditinstitute diese SCHUFA-Auskunft und weitere Auskünfte mit ihrem eigenen Scoring-System, um zu der Entscheidung zu gelangen, ob sie einen Kunden als kreditwürdig einstufen oder nicht.[43]

Um als kreditwürdig eingestuft zu werden, hat der Kunde weiterhin die Möglichkeit verschiedene Sicherheiten vorzuweisen. Dabei kann es sich beispielsweise um die „Mitverpflichtung des Ehegatten oder Lebenspartners, [eine] Bürgschaft, [die] Abtretung von Lohn- oder Gehaltsforderungen [oder] (...) den Abschluss einer Restschuldversicherung“[44] handeln.

In der Fairness sind sowohl die Haushaltsrechnung als auch das Scoring deshalb von Vorteil, weil sie eine gleiche Beurteilung aller potenziellen Kunden ermöglichen, ohne dass beispielsweise Sympathiefaktoren des Beraters mit einfließen. Allerdings kann das Scoring bzw. die Kreditwürdigkeitsprüfung nur dann als fair erachtet werden, wenn die einbezogenen Daten realistisch sind.

[42] Vgl. SCHUFA Holding AG, 2010, S. 7, online.
[43] Vgl. SCHUFA Holding AG, 2010, S. 7, online.
[44] Grill, W./ Perczynski, H., 2012, S. 408.

2.2 Beurteilungsmaßstab Fairness

Im Gegensatz zum doch so klaren Gegenstand des Ratenkredits, handelt es sich bei der Fairness um einen sehr vielschichtigen Begriff, bei dem sich die Frage stellt, was dieser überhaupt bedeutet.

Im Jahr 2007 befragte die infratest dimap tausend Personen für die Fairness-Stiftung dazu, was sie persönlich unter Fairness und fairem Verhalten verstehen.[45] Unter den Top Ten befanden sich, wie auch in Abbildung 2 erkennbar ist, die Werte „Rücksichtnahme, Respekt, Gerechtigkeit, Anständigkeit, Beachtung, Höflichkeit, Glaubwürdigkeit, Zivilcourage, Moral [und] Ausgewogenheit“.[46]

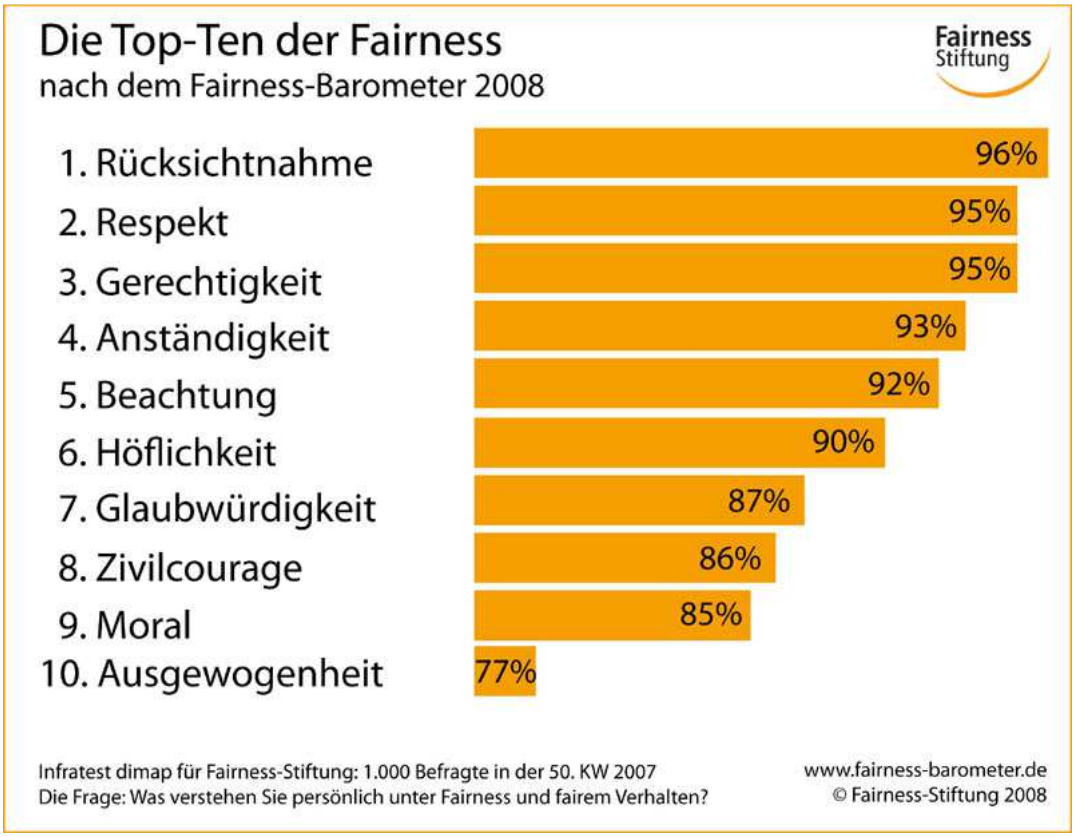


Abb. 2 Die Top-Ten der Fairness nach dem Fairness-Barometer 2008[47]

[45] Vgl. Fairness-Stiftung, 2008, online.
[46] Fairness-Stiftung, 2008, online.
[47] Fairness-Stiftung, 2008, online.

Außerdem ist Fairness ein geläufiger Begriff aus dem Sport und wird dort auch Fair Play genannt.[48] Die Grundlage für Fairness im sportlichen Sinne bilden die sogenannten Spielregeln, welche es zu befolgen gilt. Das alleine reicht jedoch noch nicht aus um von fairem Verhalten sprechen zu können – vielmehr geht es darum, dass Sportler über diese Regeln hinaus agieren sollten.[49] Die NWAW (Nord-West Allianz Wurfscheibe) definiert Fair Play als „die Achtung (...) bzw. den Respekt vor dem sportlichen Gegner sowie die Wahrung seiner physischen und psychischen Unversehrtheit“[50]. Bezogen auf die Untersuchung ist es allerdings wichtig an diesem Punkt festzuhalten, dass es bei einer Kunden-Unternehmens-Beziehung falsch ist von Gegnern zu sprechen, vielmehr geht es hier darum, ein partnerschaftliches Verhältnis aufzubauen.

„Fairplay (Fairness) zeichnet (...) aus:

- die Anerkennung und Einhaltung der Wettkampfregeln
- den partnerschaftlichen Umgang mit dem Gegner
- die Beseitigung von Tricks, Gewalt und Betrug
- auf gleiche Chancen und Bedingungen zu achten
- das Gewinnmotiv zu "begrenzen" (kein Sieg um jeden Preis)
- durch uneigennützigen Einsatz etwas Gutes für die Allgemeinheit zu erreichen
- Haltung in Sieg und Niederlage zu bewahren“[51].

Einen weiteren Ansatzpunkt liefert die Fairness-Definition der Fairness-Stiftung. Diese lautet wie folgt:

„In Kooperation mit anderen seine Lebensziele in größtmöglicher Autonomie zu verwirklichen. Das kommunikative Gesetz der Balance von Kooperation und Konkurrenz, Vorteile eigener oder fremder Leistung nur dann zu nutzen, insofern dabei gleiche Chancen für alle Beteiligten und Betroffenen gewahrt, die Qualität des individuellen und gesellschaftlichen Lebens und der Kooperation eher gefördert, denn gemindert und die Partizipation an der Verteilung von Gütern und Werten den

[48] Vgl. Service Value GmbH, 2012, online.
[49] Vgl. Lenk, H., 1993, S. 27f.
[50] Nord-West Allianz Wurfscheibe, 2011, online.
[51] Nord-West Allianz Wurfscheibe, o.J., online.

Starken möglich und den Schwachen eigens ermöglicht ist.“[52] Fairness beinhaltet in diesem Zusammenhang

- „die Achtung und den Respekt gegenüber jedem Menschen unabhängig von seinem sozialen Status, seiner hierarchischen Stellung, seiner öffentlichen Rolle, seiner nationalen, religiösen oder geschlechtlichen Zugehörigkeit,
- die Berücksichtigung und den Ausgleich unterschiedlicher Interessen, Neigungen, Optionen und Ziele unter Beachtung gleicher, transparenter Bedingungen und Möglichkeiten zur Wahrnehmung der eigenen Interessen,
- die wechselseitige Gültigkeit und Beachtung der für alle Seiten geltenden und lebensförderlichen Regeln im Umgang miteinander wie auch im Verhältnis zwischen Menschen, Medien und Organisationen,
- die soziale, persönliche, ökologische und ethische Verträglichkeit von Einstellungen und Verhalten, Strukturen, Prozessen und Regeln, Produkten und Dienstleistungen.“[53]

Aus diesen Ansätzen lässt sich für die vorliegende Arbeit folgendes ableiten:
Fairness bedeutet zunächst einmal, dass sich die Anbieter sowohl hinsichtlich ihrer Kommunikation als auch der Produktmerkmale an die gesetzlichen Grundlagen halten müssen – so wie Sportler die Spielregeln einzuhalten haben. Da Fairness aber weit über diese Basis hinausgeht, ist es wichtig darauf zu achten, dass beide Parteien, sowohl die Anbieter als auch die Verbraucher, einen Vorteil aus dem Kreditgeschäft ziehen können. Das bedeutet, dass der Verbraucher das Produkt erhalten sollte, welches auch wirklich seinen Wünschen und Bedarfen gerecht wird und dies zu einem für ihn angemessenen Preis bzw. zu gängigen Marktkonditionen. Der Ratenkreditanbieter hingegen benötigt zu seiner Absicherung einen Nachweis über ein festes Arbeitsverhältnis sowie einen Einkommensnachweis, damit er sich sicher sein kann, dass die Raten auch wirklich bedient werden können. Darüber hinaus muss der Anbieter auch einen Mehrwert mit dem Kreditabschluss generieren können, da er in der Zeit, in dem er dem Kunden das Geld zur Verfügung stellt, selbst nicht damit wirtschaften kann und beispielsweise auch noch Personal- und Betriebskosten decken muss. Derzeit liegt im Ratenkreditgeschäft ein hohes Ertrags-

[52] Fairness-Stiftung, o.J., online.
[53] Fairness-Stiftung, o.J., online.

potenzial, das mit kaum einem anderen Finanzprodukt erzielbar ist. Dies liegt an dem außerordentlich niedrigen Zinsniveau durch die krisenbedingte EZB-Geldpolitik. An diesem Punkt ist allerdings die Frage zu stellen, ob es als fair erachtet werden kann, dass der Leitzins der EZB derzeit bei 0,50%[54] liegt wohingegen der durchschnittliche Zinssatz für Ratenkredite bei 6,24% [55] (Effektivzinssatz) liegt. Diesen Zinssatz ermittelte Focus Money bei einem Vergleich von Ratenkrediten mit einer Kreditsumme von 5.000 Euro zu einer Laufzeit von 4 Jahren.[56]

Aufgrund dieser großen Spanne ist es auch sinnvoll, sich einmal dem Thema „Wucher“ zu widmen. Der BGH beschloss in seinem Urteil vom 13. März 1990, dass Zinswucher dann beginnt, wenn der verlangte Zinssatz den Marktzins um das doppelte übersteigt[57]. Außerdem liegt Wucher per Gesetz (§ 138 Abs. 2 BGB) dann vor, wenn „jemand unter Ausbeutung der Zwangslage, der Unerfahrenheit, des Mangels an Urteilsvermögen oder der erheblichen Willensschwäche eines anderen sich oder einem Dritten für eine Leistung Vermögensvorteile versprechen oder gewähren lässt, die in einem auffälligen Missverhältnis zu der Leistung stehen.“[58]

Anstelle von Wucher wird in dieser Arbeit auf Überteuerung abgestellt, die aus Autorensicht dann gegeben ist, wenn ein Anbieter ohne besondere Begleit-konditionen, wie beispielsweise Beratung oder Sondertilgung, über 50% mehr als den durchschnittlichen Zinssatz verlangt. Der durchschnittliche Marktzins zeigt auf, welche Kosten-/Ertragsstrukturen wettbewerbsfähig möglich sind. Ausgehend von einem durchschnittlichen Marktzins von 6,24% beginnt Überteuerung also bei einem Effektivzinssatz von 9,36%. Die Argumentation der Anbieter bei einem erhöhten Rückzahlungsrisiko einen erhöhten Zinssatz zu verlangen hat in der Fairness ein Ende: Wenn das Risiko tatsächlich so erhöht ist, sollte dem Kunden kein Kredit verkauft werden, um ihn vor Überschuldung zu schützen.

[54] European Central Bank, 2013, online.
[55] Jommersbach, S., 2012, online.
[56] Vgl. Jommersbach, S., 2012, online.
[57] BGH-Urteil, 1990, online.
[58] o.V., 2013. S. 24.

Definition:

Fairness beinhaltet im Rahmen dieser Arbeit folgende Aspekte: Der Abschluss eines Ratenkreditgeschäftes soll zunächst einmal zu einer beidseitigen, angemessenen Vorteilsnahme führen, sprich sowohl der Anbieter, als auch der Kunde müssen einen Nutzen daraus ziehen können. An dieser Stelle ist jedoch festzuhalten, dass der Anbieter den Nutzen aus seiner Marge zieht und somit jedes abgeschlossene Geschäft für ihn per se fair ist, andernfalls würde er es nicht gewerbsmäßig tätigen. Es ist also vor allem die Aufgabe der Anbieter sich ihren Kunden und potenziellen Kunden gegenüber fair zu verhalten. Dazu gehört es, dass sie bereits im Rahmen der Kommunikation offen und ehrlich sind, der Verbraucher eine kompetente Beratung erhält, marktgängige Zinsen verlangt werden, die Anbieter seriös und transparent arbeiten, alle Kunden, vom Beurteilungsmaßstab der Kreditvergabe bis hin zum verlangten Zinssatz, Gleichbehandlung erfahren (dies impliziert eine einheitliche Prüfung der Kreditwürdigkeit aller Kunden, so dass Sympathiefaktoren von Beratern keine Rolle spielen sowie die Vergabe eines bonitätsunabhängigen Zinssatzes), individuelle Kundenwünsche und Änderungen in der Lebenssituation Beachtung finden und Kunden als Menschen gesehen werden und nicht nur als Mittel zum Zweck um Abschlüsse zu tätigen. Außerdem gehört es dazu Verbraucher höflich zu behandeln und jeden zu respektieren, unabhängig von seinem Alter, seinem Geschlecht oder seiner Religion.

In Anlehnung an das Fairness-Verständnis der Bevölkerung, durch die Befragung der Fairness-Stiftung, lassen sich daraus nun die Werte Rücksichtnahme, Gerechtigkeit, Anständigkeit, Höflichkeit, Glaubwürdigkeit, Respekt, Beachtung und Ausgewogenheit für die empirische Untersuchung ableiten. Anstelle von Ausgewogenheit wird in dieser Arbeit auf den Wert Erfolg abgestellt, der aber die Ausgewogenheit von sowohl dem Kunden- als auch dem Banknutzen impliziert und somit auch die beidseitige, angemessene Vorteilsnahme inne hat. Aus Autorensicht ist die Wahl des Wertes Erfolg deshalb sinnvoller, weil so der Wunsch der Zielerreichung beider Parteien besser zum Vorschein kommt. Die Werte Zivilcourage und Moral, die sich bei der Befragung der infratest dimap für die Fairness-Stiftung außerdem unter den Top Ten befanden, können in der Untersuchung außer Acht gelassen werden, da sie nicht direkt mit der Vergabe von Ratenkrediten in Verbindung zu bringen sind.

Daraus ergibt sich das folgende Werte-Profil:

1. Rücksichtnahme

   Unter Rücksichtnahme versteht man die Beachtung „bestimmter (...) Interessen [und] Umstände“[59]. Diese Umstände beziehen sich darauf, dass die Untersuchung aus Sicht von Durchschnittsbürgern ohne spezielles Finanzwissen durchgeführt wird. So sollten beispielsweise Antragsformulare und Angebotsunterlagen in der Form gestaltet sein, dass jeder sie verstehen kann, unabhängig von seiner finanziellen Vorbildung oder dass auf Besonderheiten zumindest innerhalb des Beratungsgespräches eingegangen wird. Ein Berater kann z.B. nicht voraussetzen, dass jeder Kunde den Unterschied zwischen Sollzinssatz und Effektivzinssatz kennt. Aber auch die Beachtung von individuellen Kundenwünschen und Änderungen in der Lebenssituation der Kunden lassen sich dem Wert der Rücksichtnahme zuordnen. Zudem ist es die Aufgabe der Anbieter Rücksicht darauf zu nehmen, dass der Kunde im Beratungsgespräch vertrauliche Daten preisgeben muss, die nicht von Dritten mitgehört werden sollten.

2. Respekt

   „Respekt (...) bezeichnet eine Form der Wertschätzung, Achtung und Ehrerbietung gegenüber einer anderen Person (...) oder Institution“.[60] Unter diesem Aspekt sollen sich Anbieter und Kunde als Partner sehen, die sich gegenseitig achten. Auch die zielgruppengerechte Kommunikation und das Auftreten der Mitarbeiter zeugen vom Respekt der Anbieter gegenüber ihren Kunden. Des Weiteren beinhaltet Respekt die Gleichbehandlung der Verbraucher und bezieht sich hier vor allem auf einen bonitätsunabhängigen, festen Zinssatz. Die Argumentation der Anbieter ein erhöhtes Rückzahlungsrisiko der Kunden mit einem höheren Zinssatz auszugleichen, kann unter dem Aspekt der Gleichbehandlung nicht als gültig erachtet werden. Dazu kann man sich einem Beispiel aus einer anderen Branche bedienen: dem Fahrzeugleasing. Hier zahlt jeder Verbraucher die gleiche Leasingrate für ein Produkt, unabhängig von seinem Einkommen. Die einzige Sicherheit die

[59] Kunkel-Razum, K./Scholze-Stubenrecht, W./Wermke, M. (Hrsg), 2007, S.1414.
[60] Müller-Schoppen, E./Kesper, B., 2011, S. 25.

der Leasinggeber hat, sind die Eigentumsrechte am Fahrzeug. Das Risiko, dass ein Kunde seine Rate nicht mehr bedienen kann, wird aber unter anderem auch von den restlichen Leasingnehmern mitgetragen. Ferner ist es dem Kunden gegenüber respektvoll, ihm ausreichend Zeit für seine Kreditentscheidung und die Möglichkeit eines standardisierten Vergleichs zu geben.

3. Gerechtigkeit

Nach Aristoteles lassen sich zwei Arten von Gerechtigkeit unterscheiden[61]: die „*iustitia commutativia*“[62] und die „*iustitia distributiva*“[63].

Die iustitia commutativia wird auch als „Tausch- oder Leistungsgerechtigkeit“[64] bezeichnet und funktioniert nach dem Äquivalenzprinzip.[65] Dieses besagt, dass Leistung und Gegenleistung gleichwertig sein müssen.[66] Es ist also die Aufgabe der Anbieter ihr Produkt zu marktgängigen Konditionen anzubieten bzw. die Grenze der Überteuerung nicht ohne Grund zu überschreiten, da sie so noch wettbewerbsfähig sind und die Kunden einen gerechten Preis zahlen.

Die iustitia distributiva, auch „aufteilende Gerechtigkeit oder Verteilungsgerechtigkeit“[67] genannt, regelt die „*gerechte*(...) Verteilung von Ressourcen, Gütern und Lasten.“[68] Bezogen auf das Ratenkreditgeschäft bedeutet dies, eine diskriminierungsfreie Verteilung von Ratenkrediten, bei der beispielsweise auch Rentner einen ebensolchen erhalten. Dieses Diskriminierungsverbot findet sich ebenfalls in Artikel 2 der „Allgemeine[n] Erklärung der Menschenrechte“[69] der UN wieder und wird im Rahmen der empirischen Untersuchung berücksichtigt.[70]

[61] Vgl. Aristoteles, 2008, 1131a ff. nach Aßländer, M., 2010, S. 432.
[62] Aristoteles, 2008, 1131a ff. nach Aßländer, M., 2010, S. 432.
[63] Aristoteles, 2008, 1131a ff. nach Aßländer, M., 2010, S. 432.
[64] Aristoteles, 2008, 1131a ff. nach Aßländer, M., 2010, S. 432.
[65] Vgl. Aristoteles, 2008, 1131a ff. nach Aßländer, M., 2010, S. 432.
[66] Vgl. Wermke et al. (Hrsg), 2001, S. 84.
[67] Aristoteles, 2008, 1131a ff. nach Aßländer, M., 2010, S. 432.
[68] Aßländer, M., 2010, S. 415.
[69] UN, 1948, online.
[70] Vgl. UN, 1948, online.

4. Anständigkeit

   Das Wort Anstand bedeutet so viel wie „*der guten Sitte entsprechendes Benehmen*“[71]. Dieses gute Benehmen bezieht sich darauf, dass Anbieter von Ratenkrediten seriös arbeiten sollten und den Kunden auch nur das verkauft wird, was sie wirklich brauchen. Um als anständig erachtet zu werden, ist es für die Anbieter außerdem wichtig Transparenz zu gewährleisten. Dazu gehört es die Verbraucher über die Bonitätsprüfung, das Vorgehen beim Scoring, aber auch über sämtliche Gebühren und Kosten aufzuklären. Anständig ist außerdem, wer sich an seine Werbeversprechen hält und einen Tilgungsplan in den Kreditvertrag integriert. Auch die Durchführung eines ersten Beratungsgespräches ohne Kreditwürdigkeitsprüfung und SCHUFA-Abfrage kann diesem Wert zugeordnet werden, da es dem guten Benehmen entspricht einem Kunden ein erstes unverbindliches Beratungsgespräch anbieten zu können.

5. Beachtung

   Beachtung meint jemandem Aufmerksamkeit zu schenken[72]. Für den Kunden bedeutet dies, dass er als Person wahrgenommen werden will. Dazu gehören für ihn die Entgegennahme seines Telefonanrufs während der Öffnungszeiten der Filiale durch den Ratenkreditanbieter, aber auch das pünktliche Beginnen eines Beratungsgesprächs und das Angebot eines Getränks zum Gespräch sowie die Beachtung individueller Wünsche.

6. Höflichkeit

   „Höflichkeit ist ein sprachliches oder nichtsprachliches Verhalten, das zum normalen Umgang der Menschen miteinander gehört“[73]. „[Im] Gegensatz zur Freundlichkeit, mit der man vertraute Menschen behandelt, ist die Höflichkeit stark durch gesellschaftliche Normen und Umgangsformen geprägt und drückt sich oft durch respektvolle Distanz aus.“[74] Unter dem Aspekt der Höflichkeit wird der Umgang der Anbieter bzw. der Mitarbeiter mit den Kunden

[71] Wahrig, G., Wahrig-Burfeind, R. (Hrsg.), 2000, S. 83.
[72] Vgl. Kunkel-Razum, K./Scholze-Stubenrecht, W./Wermke, M. (Hrsg.), 2007, S.254.
[73] Weinrich, H., 1986, S. 24.
[74] Lechner, T./Thomas, A., 2011, S. 104.

beleuchtet. Vor allem im Rahmen des Beratungsgespräches wird die anbieterseitige Höflichkeit von der telefonischen Terminvereinbarung bis zum Beratungsgesprächs selbst betrachtet.

7. Glaubwürdigkeit

   „Glaubwürdigkeit bedeutet (...) die Bereitschaft, eine Aussage als gültig zu akzeptieren.“ [75] Die Glaubwürdigkeit von Informationen erlangt unter drei Voraussetzungen an Bedeutung. Diese sind die „Kommunikation, [die] Relevanz und [die] Unsicherheit.“ [76] Kommunikation bezieht sich auf die Informationsgabe vom Sender zum Empfänger, also vom Anbieter zum Kunden. Da der Anbieter dem Kunden Informationen übermittelt, die er nicht überprüfen kann, entsteht eine gewisse Unsicherheit beim Kunden. Ist der Kunde nun mit der Situation konfrontiert eine Entscheidung treffen zu müssen, gewinnen die ihm übermittelten Informationen an Relevanz. [77] Im Rahmen dieser Arbeit sind diejenigen Anbieter glaubwürdig, die keine falschen Werbeversprechen geben.

8. Erfolg (Kunden- und Banknutzen)

   Erfolg liegt dann vor, wenn ein Ziel erreicht wird.[78] Das Ziel der Ratenkreditanbieter ist es, zunächst einmal einen Abschluss zu tätigen. Das alleine reicht jedoch noch nicht aus. Aus Anbieterperspektive gehört zum Erfolg auch, das verliehene Geld wieder zurück zu bekommen und den Kunden langfristig gewinnen zu können. Dies ist möglich, indem man beispielsweise ein Anlageangebot für die Zeit nach der Rückzahlung des Ratenkredits vereinbart. Das vorrangige Ziel des Verbrauchers ist es, einen Ratenkredit, in Höhe seines gewünschten Kreditvolumens mit einer zu ihm passenden Finanzierungsform, zu erhalten ohne sich zu überschulden. Zum beiderseitigen Erfolg trägt außerdem bei, dem Kunden eine Checkliste mit den von ihm beizubringenden Unterlagen für den Kreditantrag auszuhändigen und eine Garantieerklärung zur Beratungsqualität zu geben. Ferner wird diesem Wert die Aufklärung des

[75] Pieper, S., 2011, S. 15.
[76] Eisend, M., 2003, S. 7.
[77] Vgl. Eisend, M., 2003, S. 7ff.
[78] Vgl. Bodendorf, F., 2004, S. 3.

Kunden bei einer negativen Kreditentscheidung zugeordnet, da für den Ratenkreditanbieter der Erfolg daraus resultieren kann, dass er durch seine Ehrlichkeit einen Kunden gewinnt, der beispielsweise mit anderen Belangen oder zu einem späteren Zeitpunkt wieder auf ihn zukommt. Für den Kunden beutet eine solche Aufklärung, dass er zumindest den Grund der negativen Kreditentscheidung erfährt und weiß, was er vielleicht ändern muss oder kann um künftig als kreditwürdig eingestuft zu werden.

2.3 Marketingkommunikation versus Produktmerkmale

Nachdem nun auch geklärt ist, wie Fairness im Rahmen dieser Arbeit verstanden wird, werden in diesem Kapitel die ausgewählten Merkmale der Marketingkommunikation sowie des Produktes bzw. Angebotes der Anbieter vorgestellt, diesen jeweils die Werte zugeordnet nach denen hin sie untersucht werden und die dazugehörigen Untersuchungsgegenstände unter den Werten, die teilweise bereits in Kapitel 2.2 kurz angerissen wurden, beschrieben.

Zunächst gilt es zu klären, was überhaupt unter Marketingkommunikation zu verstehen ist. Nach Bruhn lässt sich diese wie folgt definieren:

„**Unternehmens- und Marketingkommunikation** umfasst die Gesamtheit sämtlicher Kommunikationsinstrumente und -maßnahmen eines Unternehmens, die eingesetzt werden, um das Unternehmen, Produkte und seine Leistungen den relevanten internen und externen Zielgruppen der Kommunikation darzustellen und/oder mit den Zielgruppen eines Unternehmens in Interaktion zu treten.“[79] Im Rahmen dieser Arbeit wird auf die produktbezogene Marketingkommunikation abgestellt, d.h. es wird jeweils ein Produkt bzw. Angebot der ausgewählten Anbieter genauer beleuchtet und analysiert. Die Kommunikationsmaßnahmen und -instrumente werden aus Sicht eines potenziellen Kunden, ohne spezielles Finanzwissen, betrachtet und beziehen sich somit auf eine externe Zielgruppe. Die Interaktion zwischen dem Unternehmen und der Zielgruppe oder besser gesagt zwischen dem Anbieter und dem Verbraucher spielt vor allem mit Blick auf das Beratungsgespräch eine Rolle.

Ein besonderes Augenmerk soll im Rahmen der Fairnessanalyse also auf die „Maßnahmen der marktgerichteten, **externen Kommunikation** [Flyer- und Online-Werbung] (...) und der **interaktiven Kommunikation** zwischen Mitarbeitenden und Kunden ((...) Kundenberatungsgespräche bei Finanzdienstleistern)“[80] gelegt werden. Im Bereich der Marketingkommunikation wird also jeweils ein Flyer, stellvertretend für den Print-Bereich, die Online-Werbung und ein Erstberatungsgespräch, unter dem Aspekt der Fairness, analysiert.

[79] Bruhn, M., 2011, S. 5.
[80] Bruhn, M., 2011, S. 3.

Die zu beurteilenden Werte und Untersuchungsgegenstände von Flyer und Online-Werbung sind identisch. Unter der Rücksichtnahme auf den Kunden wird hier die Verwendung von knappen und verständlichen Aussagen sowie die Vollständigkeit der Informationen verstanden. Die zielgruppengerechte Werbung wird dem Wert Respekt zugeordnet. In diesem Zusammenhang ist festzuhalten, dass bei der Zielgruppe prinzipiell vom Durchschnittsbürger ausgegangen wird, sofern keine weitere Zielgruppe identifiziert werden kann. Gerechtigkeit beinhaltet die Kommunikation mit marktgängigen Konditionen bzw. solchen, die nicht der Überteuerung, wie sie in dieser Arbeit verstanden wird, unterliegen. Vor allem der Bereich Glaubwürdigkeit spielt bei der Analyse eine große Rolle. Es geht darum die Wahrhaftigkeit der Marketingkommunikation genauer in Augenschein zu nehmen und festzustellen ob alle Werbeversprechen auch gehalten werden oder ob die Kunden mit falschen Versprechen gelockt werden, die am Ende nicht eingehalten werden können. Den Kunden sollte schon im Rahmen der Produktwerbung klar werden, was sie bei Abschluss eines Ratenkredites erwartet. Unter dem Wert Erfolg wird schließlich untersucht, ob die Problemlösung des Kunden vermarktet ist und eine Garantieerklärung zur Beratungsqualität vorliegt.

Im Rahmen eines Beratungsgespräches spielt ebenfalls die Rücksichtnahme eine Rolle. Dabei handelt es sich um die Frage nach einem Wunschtermin bzw. die Rücksichtnahme auf den vom Kunden geäußerten Terminwunsch, bei der Terminvereinbarung, die Berücksichtigung individueller Kundenwünsche im Verlauf des Gespräches und ob das Gespräch in einem abgetrennten Raum stattfindet oder in einem offenen, in dem rein theoretisch auch andere Personen bei den Finanzierungsthemen des Kunden mithören könnten. Dem Wert Respekt lassen sich die Möglichkeit eines standardisierten Vergleichs, der dann gegeben ist, wenn die „Europäischen Standardinformationen für Verbraucherkredite“ ausgehändigt werden sowie ausreichend Zeit für die Entscheidung über das Angebot durch den Kunden, zuordnen. Analog zur Print- und Online-Werbung bedeutet Gerechtigkeit ein Angebot zu marktgängigen Konditionen zu erhalten, die nicht der Überteuerung unterliegen. Ein offenes Gespräch mit transparenter Informationsgabe, die Durchführung des Beratungsgespräches ohne vorheriges Sichten der Kundenunterlagen sowie einer vorherigen Kreditwürdigkeitsprüfung bzw. eines Scoring und die SCHUFA-Abfrage ebenso wie die Zurverfügungstellung von Produktinformationen unterliegen dem

Wert der Anständigkeit. Die Beachtung des Kunden ist dann gegeben, wenn die Mitarbeiter des Anbieters, während der Geschäftszeiten, gut zur Terminvereinbarung zu erreichen sind, das Beratungsgespräch pünktlich beginnt oder zumindest keine zu lange Wartezeit entsteht und ein Getränk zum Gespräch oder auch bei langen Wartezeiten angeboten wird. Daneben wird die Höflichkeit von der Terminvereinbarung am Telefon, über die Begrüßung an der Information oder am Schalter der Filiale, das Bescheid wissen dieser ersten Kontaktperson vom Beratungsgespräch, bis hin zur Begleitung oder Abholung zum Gespräch sowie die Begrüßung und die Freundlichkeit des Beraters selbst in Augenschein genommen. Die Wahl der passenden Finanzierungsform für den Kunden und das aushändigen einer Checkliste mit den beizubringenden Unterlagen, die der Kunde einreichen muss, wenn er sich für das Angebot des Anbieters entscheidet, werden unter dem Aspekt des Erfolgs geprüft.

Der Marketingkommunikation stehen die Produktmerkmale als solche gegenüber. Dazu gehören allerdings nicht nur die typischen Merkmale wie der Preis bzw. die Konditionen, sondern auch der Kreditprozess an sich, vom Kreditantrag, über die Kreditentscheidung, bis hin zum Kreditvertrag und dem Vertragsverlauf allgemein sowie die Betreuung bei Zahlungsschwierigkeiten und nach Vertragsende. Außerdem fließen bei der Beurteilung der Ratenkredite die Merkmale Distribution, Personal und Up-/Cross-Selling mit ein.

Dem Ratenkreditabschluss liegt also zunächst einmal ein Prozess zugrunde. Der erste Schritt ist hierbei der Kreditantrag, den der Kunde stellen muss. Unter dem Wert der Rücksichtnahme soll beleuchtet werden, ob sowohl die Antragsformulare, sofern welche vorhanden sind, als auch die Angebotsunterlagen, die bei einem Beratungsgespräch ausgehändigt werden, einfach und verständlich sind. Unter dem Aspekt der Anständigkeit wird geprüft, ob vor dem Kreditantrag eine Aufklärung über die Bonitätsprüfung erfolgte. Im Anschluss an den Kreditantrag muss der Anbieter nun eine Kreditentscheidung treffen. Hier werden diejenigen Anbieter als respektvoll erachtet, die sich als Partner zum Kunden verstehen und Informationen der Auskunfteien an diesen weitergeben. Im Bereich der Gerechtigkeit wird aus Gründen der Untersuchbarkeit auf die Altersdiskriminierung abgestellt, die bei einer Nichtvergabe von Krediten an Rentner von den Betroffenen als solche verstanden werden könnte. Folglich ist gerecht, wer auch Rentnern noch die Möglichkeit gibt, als

kreditwürdig eingestuft zu werden. Als anständig werden diejenigen Anbieter angesehen, die eine realistische Kreditwürdigkeitsprüfung durchführen und bei denen der Kunde das Scoring-Verfahren nachvollziehen und verstehen kann. Unter dem Gesichtspunkt des Erfolgs wird beleuchtet, ob der Kunde bei einer negativen Kreditentscheidung generell über den Grund dafür aufgeklärt wird oder nicht. Fällt die Kreditwürdigkeitsprüfung positiv aus, erhält der Kunde in einem nächsten Schritt den Kreditvertrag. Untersuchungsgegenstand ist hier die Möglichkeit der unbegrenzten vorzeitigen Rückzahlung sowie die Länge der Widerrufsfrist (Wert: Rücksichtnahme) und das Vorliegen eines Tilgungsplans (Wert: Anständigkeit). Die Integration dieses Tilgungsplans in den Kreditvertrag ist für den Kunden deshalb von Bedeutung, weil dies eine gewisse Absicherung der mit dem Anbieter vereinbarten Zahlungen für ihn darstellt. Zu guter Letzt wird noch ein Blick auf den Vertragslauf allgemein geworfen. In diesem Punkt soll herausgefunden werden, ob der Verkäufer des Kredits als fester persönlicher Berater für den Kunden fungiert, was dem Wert der Höflichkeit zugeordnet werden kann. Des Weiteren soll unter dem Aspekt des Erfolgs beleuchtet werden, ob dem Verbraucher zwanghaft versucht wird weitere Produkte bzw. Finanzdienstleitungen des Anbieters zu verkaufen oder ob hier lediglich Möglichkeiten aufgezeigt werden ohne Empfehlungen auszusprechen. Daneben wird diesem Punkt die Rabattierung von Bundlingangeboten zugeordnet. Bezogen auf diese Arbeit lässt sich darunter ein Preisnachlass verstehen, der dann gewährt wird, wenn neben dem Ratenkredit noch andere Produkte gekauft werden.[81]

Auch nach Vertragsabschluss spielt die Betreuung für den Kunden eine Rolle und kommt vor allem im Fall von Zahlungsschwierigkeiten zum Tragen. Als rücksichtsvoll können diejenigen Anbieter erachtet werden, die ihren Kunden individuelle Handlungsalternativen aufzeigen und die Kundeninteressen wahren. Außerdem wäre es anständig vertraglich festzulegen, wie oft der Kunde maximal Umschuldungen vornehmen kann, um ihn so vor Überschuldung zu schützen. Erfolg im Sinne des Kunden- und Banknutzen bedeutet den Komplettausfall des Kunden zu vermeiden und gemeinsam eine Lösung zu finden. Wer seine Kunden auch nach Vertragsende behalten möchte, für den wäre es zudem möglich ein Anlageangebot im Anschluss an die Rückzahlungen zu vereinbaren, bei dem beispielsweise die bisherige

[81] Vgl. Voeth, M./Bufe, R./Klein, A., 2002, S.38.

Monatsrate eingezahlt werden kann, da es sich hierbei um Geldmittel handelt, welches der Kunde nun übrig haben sollte.

Natürlich gehört aber auch der Preis bzw. die Konditionen zu den Produktmerkmalen eines Ratenkredites. Unter dem Wert der Rücksichtnahme soll geprüft werden, ob es für den Kunden eine Flexibilität in der Ratenfälligkeit gibt, sprich ob er die Wahlmöglichkeit hat, seine Rate beispielsweise zum 1. oder 15. eines jeden Monats zu zahlen und diese somit z.B. seinem Gehaltseingang anpassen kann. Außerdem wird untersucht, wie der Kunde seinen Kreditrahmen einsehen kann. Bekommt er lediglich einmal jährlich einen Kontoauszug oder gibt es weitere Optionen. Weitere Punkte sind die Möglichkeit der Erhöhung der Kreditsumme während der Laufzeit und die Leistung von kostenfreien Sondertilgungen. Respekt im Bereich der Konditionen bedeutet einen festen, bonitätsunabhängigen Zinssatz zu vergeben. Gerecht ist, wer im Beratungsgespräch ein Angebot zu marktgängigen Konditionen unterbreitet, welches nicht der Überteuerung im Sinne dieser Arbeit unterliegt. Unter dem Aspekt der Anständigkeit soll beleuchtet werden, ob die Bearbeitungsgebühren und alle weiteren Nebenkosten ersichtlich sind, ob die Kosten für Zusatzangebote, wie beispielsweise für ein Girokonto falls nötig, erkennbar sind, ob die Kosten einer Restschuldversicherung in den Effektivzinssatz miteinkalkuliert sind oder zumindest klar ausgewiesen werden und ob die Laufzeit passend zur Bonität des Kunden gewählt wurde.

Ein weiteres Merkmal ist die Distribution. Diese lässt sich wie folgt definieren: „Zur Distributionspolitik werden alle Maßnahmen gezählt, die sich auf den Weg eines Gutes vom Hersteller zum Endverbraucher beziehen.“[82] Wichtig zu erwähnen ist, dass in diesem Fall auch ein Ratenkredit als Gut bezeichnet werden kann, da es sich um eine Finanzdienstleistung handelt und man bei Dienstleistungen auch von immateriellen Gütern spricht.[83] Zum einen wird diesem Punkt die Zeitdauer, die vergeht, bis dem Kunden die Kreditsumme zur Verfügung steht und er damit wirtschaften kann, zugeordnet – je kürzer, desto besser für den Kunden – zum anderen spielt es aber auch eine Rolle, ob der Kunde Unterlagen für den Kreditantrag erhält, die er sich in Ruhe durchschauen und ausfüllen kann oder ob er alle

[82] Bieberstein, I., 2001, S. 269.
[83] Vgl. Bieberstein, I., 2001, S. 26f.

Angaben gleich direkt vor Ort beim Anbieter machen muss. Dabei spielt es keine Rolle, ob der Kunde die Unterlagen per Post, E-Mail oder direkt in der Filiale erhält, wichtig im Sinne der Fairness mit Blick auf die Rücksichtnahme des Kunden ist nur, dass er sie erhält und seine Angaben in Ruhe machen kann.

Da es sich bei einem Ratenkredit um eine Finanzdienstleistung, sprich eine Dienstleistung handelt, ist auch das Personal von Bedeutung.[84] Gerade im Kundenkontakt spielt das seriöse Auftreten der Bankmitarbeiter eine wichtige Rolle. Der Kunde kann so beispielsweise anhand der Kleidung die Zugehörigkeit der Mitarbeiter zum Unternehmen identifizieren.[85] Außerdem ist das Auftreten ein Zeichen der Wertschätzung und zeugt von Respekt der Situation und somit auch dem Kunden gegenüber.[86] Als anständig werden diejenigen Anbieter erachtet, bei denen kein Zwang zum Vertragsabschluss besteht, sprich die ihren Mitarbeitern keine Provisionen oder Boni zahlen, sondern z.B. eine Prämie für werteorientiertes Verhalten zukommen lassen. Als Indikator für solche Provisionen oder Boni-Zahlungen wird die dringende Empfehlung einer Restschuldversicherung festgelegt, da hier ein besonders hohes Ertragspotenzial vorliegt.[87] Auch die Höflichkeit des Personals soll an dieser Stelle untersucht werden.

In die Untersuchung fließt weiterhin das Merkmal Up-/Cross-Selling mit ein. Unter Up-Selling versteht man das Verkaufen eines „höherwertige[n] beziehungsweise höherpreisige[n] Produkt[es]“[88], mit der Zielsetzung das ursprüngliche Produkt aufzuwerten oder zu erweitern.[89] „Beim Cross-Selling [hingegen] wird dem Kunden ein Produkt aus einer anderen Produktgruppe angeboten. Das Produkt kann eine passende Ergänzung sein; es kann aber auch unabhängig vom eigentlichen Produkt sein. Es handelt sich hier um den so genannten **Quer-** oder **Kreuzverkauf**.“[90] Up-Selling im Ratenkreditgeschäft bedeutet folglich das Verkaufen einer höheren Kreditsumme, wohingegen beim Cross-Selling beispielsweise Produkte wie eine Restschuldversicherung, eine Risikolebensversicherung, ein Girokonto, eine

[84] Vgl. Haller, S., 2005, S. 101.
[85] Vgl. Judt, E./Klausegger, C., 2013, S. 47.
[86] Vgl. Beetz, M., 2009, S. 25.
[87] Vgl. Hackhausen, J., 2009, S. 2.
[88] Hartwig, T., 2009, S. 14.
[89] Vgl. Hartwig, T., 2009, S.14.
[90] Hartwig, T., 2009, S. 14.

Kreditkarte oder ein Umzugsservice für das Konto vertrieben werden. Unter diesem Gesichtspunkt wird untersucht, ob dem Kunden solche Produkte versucht werden, während des Erstberatungsgespräches zu verkaufen. Anständig wäre es, diese Produkte separat und erst nach Vertragsabschluss des Ratenkredites anzubieten und den Kunden nicht mit „Horrorszenarien“ darüber, was in seinem Leben zukünftig alles passieren könnte, zum Abschluss einer Restschuldversicherung zu drängen.

3 Empirische Erhebung

3.1 Anbieterauswahl

Nachdem im vorherigen Kapitel die analytische Basis für die Untersuchung geschaffen wurde, werden im Folgenden die Anbieter und ihr jeweiliges Produkt vorgestellt, welche es zu untersuchen gilt.

Um passende Anbieter zu finden, wurde eine Online-Recherche durchgeführt, bei der diejenigen ausgewählt wurden, die ihren Ratenkredit in irgendeiner Art und Weise damit bewerben fair zu sein. Der Fairnesscharakter der Angebote spiegelt sich mindestens im Rahmen eines Claims, Teasers, Störers, einer Headline, im Produktnamen oder den Produktvorteilen wider. Die folgenden Angebote sollen exemplarisch genauer untersucht und analysiert werden:

- CreditPlus Bank AG - SofortKredit
  - → Teaser: Flexibel, Günstig, Fair. Der SofortKredit vom Spezialisten.
- C&A Bank GmbH - Der C&A Ratenkredit
  - → Störer: Sicher, fair und extra günstig
- EVENORD-Bank eG-KG - e-Privatkredit
  - → Teaser: Einzigartige Fairness und unschlagbare Konditionen
- Sparda-Bank Hamburg eG - SpardaFairkredit
  - → Produktname: FairKredit/FairKreditOnline
  - → Claim der Sparda-Banken: freundlich & fair
- Sparkasse Nürnberg - Sparkassen-Privatkredit
  - → Produktvorteile: Faire und kompetente Beratung durch Finanzierungs-Experten
- TeamBank AG Nürnberg - easycredit
  - → Claim: Einfach. Fair
  - → Headline: easyCredit - flexibel und fair
  - → Headline: Fairness ist die Basis jeder guten Partnerschaft. Genauso wie bei einem guten Kredit.
  - → Teaser: Fair. In jeder Beziehung.

- Ziraat Bank International AG - Ratenkredit
  - → Headline: Ratenkredit zu fairen Konditionen

Die Fairnessanalyse beschränkt sich auf Angebote an Ratenkrediten, die auf dem deutschen Markt erhältlich sind, sich an Privatverbraucher richten und keinem Verwendungszweck unterliegen. Des Weiteren wurde darauf geachtet, dass Anbieter aus den unterschiedlichsten Sektoren in die Untersuchung mit aufgenommen werden. So handelt es sich bei der C&A Bank sowie der CreditPlus Bank um Direktbanken, die TeamBank, die EVENORD-Bank und die Sparda-Bank Hamburg gehören zu den Banken im genossenschaftlichen Umfeld, die Ziraat Bank ist eine Auslandsbank mit deutscher Niederlassung und als Vertreter der Sparkassen fließt die Sparkasse Nürnberg in die Untersuchung mit ein. Zudem verteilen sich die Beratungsgespräche auf Nord- und Süddeutschland. Als Untersuchungsort für die EVENORD-Bank, die Sparkasse Nürnberg, die Team Bank und die Ziraat Bank wurde Nürnberg festgelegt, für die Sparda-Bank Hamburg, die C&A Bank und die CreditPlus Bank, Hamburg.

An dieser Stelle ist auch festzuhalten, dass es sich bei der Untersuchung jeweils nur um eine Momentaufnahme der jeweiligen Filiale handeln kann.

3.2 Analyseschritte und Bewertungsmaßstab

Im Anschluss an die Bekanntmachung der Anbieter erfolgt hier nun die Erläuterung der Analyseschritte sowie des Bewertungsmaßstabes.

Die Analyse ist wie folgt aufgebaut:

1. Analyse Produktflyer (stellvertretend für den Print-Bereich)
2. Analyse Online-Werbung
3. Analyse Beratungsgespräch (mittels Mystery Shopping)
4. Analyse der Produktmerkmale

Um gewährleisten zu können, dass alle Anbieter nach dem gleichen System untersucht werden, wurde zunächst ein Kriterienkatalog entwickelt, dessen Ziel es war sowohl den Fairnessgrad der Kommunikation als auch den Fairnessgrad der Produktmerkmale zu ermitteln. Der Aufbau dieses Kriterienkatalogs ist in Abbildung 3 exemplarisch für den Bereich der Marketingkommunikation dargestellt, der Aufbau für die Produktmerkmale erfolgte analog. Aus Gründen der Übersichtlichkeit werden im folgenden Verlauf der Arbeit nur noch Teilausschnitte dieses Kriterienkatalogs gezeigt.

Marketingkommunikation

Marketing/Werbung Print (Flyer)	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	knappe, verständliche Aussagen; vollständige Information												
Respekt	zielgruppengerechte Werbung												
Gerechtigkeit	marktgängige Konditionen; keine Übertreibung												
Glaubwürdigkeit	keine falschen Werbeversprechen												
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	Problemlösung des Kunden vermarktet; Garantieerklärung zur Beratungsqualität												

Marketing/Werbung Online	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	knappe, verständliche Aussagen; vollständige Information												
Respekt	zielgruppengerechte Werbung												
Gerechtigkeit	marktgängige Konditionen; keine Übertreibung												
Glaubwürdigkeit	keine falschen Werbeversprechen												
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	Problemlösung des Kunden vermarktet; Garantieerklärung zur Beratungsqualität												

Beratungsgespräch	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	Frage nach Wunschtermin bzw. Rücksichtnahme darauf; individuelle Kunderwünsche berücksichtigt; Gespräch in abgetrenntem Raum												
Respekt	ausreichend Zeit für Entscheidung des Kunden; standardisierter Vergleich möglich (Europäische Standardinformationen für Verbraucherkredite)												
Gerechtigkeit	marktgängige Konditionen; keine Übertreibung												
Anständigkeit	offenes Gespräch mit umfassender und transparenter Informationsgabe; Beratungsgespräch ohne Unterlagen und vorherige Kreditwürdigkeitsprüfung und Scoring (mit SCHUFA-Abfrage); Zuverfügungstellung von Produktinformationen												
Beachtung	gute Erreichbarkeit zur Terminvereinbarung (während der Geschäftszeiten); Beratungsgespräch beginnt pünktlich oder es entsteht keine zu lange Wartezeit; Angebot eines Getränks zum Gespräch und bei langen Wartezeiten												
Höflichkeit	Freundlichkeit am Telefon bei der Terminvereinbarung; Begrüßung am Schalter/durch den Berater; Wissen der ersten Kontaktperson vom Beratungstermin; Begleitung zum Beratungsgespräch durch den Schaltermitarbeiter oder Abholung durch den Berater												
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	passende Finanzierungsform für den Kunden; Checkliste für den Kunden mit beizubringenden Unterlagen												

Fairnessgrad der Kommunikation:

Abb. 3 Ausschnitt Kriterienkatalog Teil Marketingkommunikation[91]

[91] Eigene Darstellung.

Unter den einzelnen Kommunikationsmitteln und Produktmerkmalen galt es die jeweiligen Werte zu prüfen und diese mit den Untersuchungsgegenständen abzugleichen, die bereits in Kapitel 2.3 vorgestellt und erläutert wurden. Mit den Feldern „Ja“ und „Nein“ wurde zunächst einmal ganz grundsätzlich festgelegt, ob der Wert vom jeweiligen Anbieter erfüllt wird, oder anders gesagt, ob mindestens einer der Untersuchungsgegenstände sich bewahrheitet. In einem Kommentarfeld wird diese Einschätzung dann nochmal genauer erläutert. Daraufhin erfolgt die Bewertung der Werte. Für diese wurde eine nummerische Skala von 0 bis 5 gewählt. Folglich lassen sich sechs Abstufungen erkennen. Eine solche gerade Anzahl an Ratingstufen, auch Forced Choice genannt, verhindert bei der Bewertung die Wahl einer neutralen Position durch den Beurteilenden.[92] Eine Bewertung mit 0 bedeutet dabei trifft überhaupt nicht zu oder besser gesagt, der Wert ist überhaupt nicht vorhanden, eine Bewertung mit 5 hingegen sagt aus, dass der Wert voll und ganz zutrifft bzw. zur vollsten Zufriedenheit des Betrachters erfüllt wird. Diese Punkte werden am Ende sowohl im Bereich der Marketingkommunikation als auch im Bereich der Produktmerkmale aufaddiert und ergeben dann die Fairnessgrade. Für den Fairnessgrad der Kommunikation können maximal 85 Punkte erreicht werden, für den Fairnessgrad der Produktmerkmale 115 Punkte.

In diesem Zusammenhang ist darauf aufmerksam zu machen, dass es sich bei der Bewertung um eine subjektive Einschätzung des Betrachters handelt und nur ein Ausschnitt aus den im Untersuchungszeitraum gewonnenen Erkenntnissen geliefert werden kann. Trotz dieser subjektiven Einschätzung wurde ein Regelmaß für eine einheitliche Bewertung festgelegt, um die Anbieter so möglichst gleichwertig beurteilen zu können. Ausgehend von der Höchstpunktzahl (unter jedem Wert 5) wurden bei Nichterfüllung eines festgelegten Untersuchungsgegenstandes Punkte abgezogen. Für die Marketingkommunikation sehen diese Regeln, wie auch aus Abbildung 4 hervorgeht, wie folgt aus:

[92] Vgl. Raab-Steiner, E./Benesch, M., 2008, S. 55.

Mängel Untersuchungsgegenstände	Punktabzug
keine knappe und verständliche Aussagen	3
keine vollständigen Informationen	2
keine marktgängigen Konditionen bzw. solche, die der Überteuerung unterliegen	5
falsche Werbeversprechen	5
Problemlösung des Kunden nicht vermarktet; schwach vermarktet	3 2
keine Garantieerklärung zur Beratungsqualität	2
keine Rücksichtnahme auf Wunschtermin	1
individuelle Kundenwünsche nicht berücksichtigt	1
Gespräch in komplett offenem Raum; Beratungsplatz zumindest durch Regale/Schränke abgetrennt	3 2
nicht ausreichend Zeit für Kreditentscheidung und Berater besteht auf Anruf beim Kunden	3
kein standardisierter Vergleich möglich (Europäische Standardinformationen für Verbraucherkredite nicht ausgehändigt)	2
kein offenes Gespräch mit umfassender und transparenter Informationsgabe	3
Beratungsgespräch mit Kreditwürdigkeitsprüfung und Scoring (SCHUFA-Abfrage)	3
Zurverfügungstellung von Produktinformationen	1
schlechte Erreichbarkeit zur Terminvereinbarung	1
Beratungsgespräch beginnt viel zu spät	3
kein Angebot eines Getränks zum Gespräch oder bei langer Wartezeit	2
unfreundlicher Mitarbeiter bei der telefonischen Terminvereinbarung	1
Begrüßung der ersten Kontaktperson (Schalter/Information) in der Filiale oder des Beraters unfreundlich	1
erste Kontaktperson weiß nichts vom Beratungsgespräch	1
keine Begleitung zum Beratungsgespräch durch Schalter-/Informationsmitarbeiter oder Abholung durch den Berater	2
Finanzierungsform nicht passend für den Kunden gewählt	3
keine Checkliste für den Kunden mit einzureichenden Unterlagen	2

Abb. 4 Regeln Punktabzug Marketingkommunikation[93]

[93] Eigene Darstellung.

Abbildung 5 zeigt das Reglement für den Bereich der Produktmerkmale.

Mängel Untersuchungsgegenstände	Punktabzug
Antragsformulare und Angebotsunterlagen nicht einfach und verständlich	5
keine Aufklärung über Bonitätsprüfung	5
Informationen von Auskunfteien werden nicht an den Kunden weitergegeben	5
wahrgenommene Altersdiskriminierung	5
keine realistische Kreditwürdigkeitsprüfung bzw. sehr viele Daten, die einfließen	2
keine Transparenz über Scoring	3
keine Aufklärung bei negativer Kreditentscheidung über den Grund	5
Möglichkeit der unbegrenzten vorzeitigen Rückzahlung; gegeben, aber es fallen Gebühren an	3
Widerrufsfrist lediglich die gesetzlich vorgeschriebenen 14 Tage	1
detaillierter Tilgungsplan vorhanden, aber nicht in den Kreditvertrag integriert	4
Verkäufer des Kredites nur auf ausdrücklichen Kundenwunsch fester persönlicher Berater	2
eher zwanghaftes Cross-Selling	3
keine Rabattierung von Bundlingangeboten	2
keine individuellen Handlungsalternativen bei Zahlungsschwierigkeiten; keine Rücksichtnahme auf nachgewiesene/berechtigte Kundeninteressen; keine Individuallösung	5
nicht vertraglich festlegt wie oft der Kunde maximal Umschuldungen vornehmen kann	5
Komplettausfall wird zwar versucht zu vermeiden, es macht aber den Anschein als würden lieber Restschuldversicherungen verkauft	2
Anlageangebot möglich, aber keine konkreten Vorschläge unterbreitet	2
keine Flexibilität in der Ratenfälligkeit	1
Einsicht in Kreditrahmen nur einmal jährlich über Kontoauszug	1
Krediterhöhung während der Laufzeit nicht möglich	1
kostenpflichtige Sondertilgung	2
fester, aber bonitätsabhängiger Zinssatz	4
kein Angebot zu marktgängigen Konditionen	5
Bearbeitungsgebühren und weitere Nebenkosten nicht ersichtlich	1
Kosten für Zusatzangebote (z.B. Girokonto) nicht ersichtlich	1
Kosten der Restschuldversicherung nicht in den Effektivzinssatz miteinkalkuliert und auch nicht klar ersichtlich	2
Laufzeit nicht passend zur Bonität des Kunden gewählt	1
keine Unterlagen für den Kreditantrag, die der Kunde in Ruhe selbst ausfüllen kann	2
Kreditsumme steht erst nach über 5 Werktagen zur Verfügung	5
seriöses Auftreten des Personals, aber Unternehmenszugehörigkeit schwer erkennbar	2
Verhalten des Beraters weist auf Provisionen bzw. Boni hin	5
teilweise unhöfliches Personal	3
Angebot Restschuldversicherung und/oder Risiko-LV während des Erstberatungsgespräches	5

Abb. 5 Regeln Punktabzug Produktmerkmale[94]

[94] Eigene Darstellung.

Bei der Festlegung der Bewertungsregeln wurde versucht ein Maß dafür zu finden, wie ausschlaggebend das Nichtvorhandensein bzw. Nichterfüllen eines Untersuchungsgegenstandes für den Kunden mit Blick auf den Ratenkreditabschluss ist. Oder anders gesagt: Je wichtiger der Untersuchungsgegenstand für den Kunden ist, desto höher ist der Punktabzug bei einer Nichterfüllung. Außerdem wurde darauf geachtet, dass bei einer Nichterfüllung aller Untersuchungsgegenstände unter einem Wert die Summe nach allen Punktabzügen mindestens 0 ist, befindet sich unter einem Wert also nur ein Untersuchungsgegenstand geht damit automatisch ein Punktabzug von 5 einher. Wurden unter einem Wert mehrere Untersuchungsgegenstände als so wichtig erachtet, dass deren Gesamtpunktabzug über 5 lag, so wurde dies nicht mit Minuspunkten im Gesamtergebnis geahndet, sondern ebenfalls mit einer Bewertung von 0 Punkten und somit der Nichterfüllung des jeweiligen Wertes.

Aus den festgelegten Regeln ergibt sich ein Punktabzug von 5 wenn keine marktgängigen Konditionen verlangt wurden bzw. diese der Überteuerung unterlagen, falsche Werbeversprechen gegeben wurden, die Antragsformulare und Angebotsunterlagen nicht einfach und verständlich sind, keine Aufklärung über die Bonitätsprüfung stattfand, Informationen von Auskunfteien nicht an den Kunden weitergegeben werden, potentielle Kunden die Kreditvergabe als Altersdiskriminierung wahrnehmen könnten, keine Aufklärung des Kunden bei einer negativen Kreditentscheidung erfolgt, keine individuellen Handlungsalternativen bei Zahlungsschwierigkeiten aufgezeigt werden konnten, nicht vertraglich festgelegt ist, wie oft maximal Umschuldungen vorgenommen werden können, die Kreditsumme erst nach über fünf Werktagen zur Verfügung steht, das Verhalten des Beraters auf Provisionen oder Boni-Zahlungen hinweist und bei der dringenden Empfehlung einer Restschuldversicherung während des Erstberatungsgespräches.

4 Punkte werden abgezogen, wenn der Kunde zwar einen Tilgungsplan erhält, dieser aber nicht Bestandteil des Kreditvertrages ist sowie bei der Vergabe eines festen, aber bonitätsabhängigen Zinssatzes.

Waren die Aussagen im Rahmen der Kommunikation nicht knapp und verständlich, bekam der Kunde nicht ausreichend Zeit für seine Kreditentscheidung, fand kein offenes Gespräch mit umfassender und transparenter Informationsgabe statt, wurde

während der Erstberatung eine Kreditwürdigkeitsprüfung mit Scoring und SCHUFA-Abfrage durchgeführt, begann das Beratungsgespräch viel zu spät, wurde die Finanzierungsform nicht passend für den Kunden gewählt oder war keine Transparenz über das Scoring ersichtlich wurden 3 Punkte abgezogen. Gleiches gilt beim Anfallen von Gebühren für eine unbegrenzte vorzeitige Rückzahlung an, den zwanghaften Versuch weitere Produkte zum Kredit dazu zu verkaufen oder wenn das Personal als eher unfreundlich wahrgenommen wurde. Außerdem wurden 3 Minuspunkte vergeben, wenn die Problemlösung des Kunden nicht vermarktet ist oder das Gespräch in einem komplett offenen Raum durchgeführt wurde. Hier gibt es die Möglichkeit diese Bewertungen noch auf 2 Minuspunkte abzuschwächen, falls die Problemlösung schwach vermarktet oder der Beratungsplatz zumindest in irgendeiner Art und Weise durch Schränke oder Regale abgetrennt wurde.

Ferner wurden 2 Punkte abgezogen, wenn die Informationen auf dem Flyer oder der Online-Werbung nicht vollständig waren, keine Garantieerklärung zur Beratungsqualität gegeben wurde, die „Europäischen Standardinformationen für Verbraucherkredite“ nicht ausgehändigt wurden, der Kunde zum Gespräch oder bei einer langen Wartezeit kein Getränk angeboten bekommen hat, er nicht zum Beratungsgespräch begleitet oder vom Berater abgeholt wurde, es keine Checkliste mit den beizubringenden Unterlagen gibt, die Kreditwürdigkeitsprüfung unrealistisch ist bzw. zu viele Kundendaten miteinfließen oder der Verkäufer des Kredits nur auf ausdrücklichen Wunsch als fester persönlicher Berater fungiert. Darüber hinaus wurden 2 Minuspunkte vergeben, wenn es keine Rabatte auf Bundlingangebote gibt, zwar versucht wird ein Komplettausfall des Kunden bei Zahlungsschwierigkeiten zu vermeiden, aber es den Anschein macht als würden dennoch lieber Restschuldversicherungen verkauft werden, es zwar möglich ist sein Geld nach Ablauf des Ratenkredits anzulegen, aber keine konkreten Vorschläge unterbreitet wurden, Sondertilgungen kostenpflichtig sind, die Kosten einer Restschuldversicherung weder klar ersichtlich noch in den Effektivzinssatz miteingerechnet sind, es keine Unterlagen zum Kreditantrag gibt, die der Kunde in Ruhe zuhause durchschauen und ausfüllen kann sowie bei einer schwer erkennbaren Unternehmenszugehörigkeit der Mitarbeiter.

Die Nichtbeachtung des Wunschtermins vom Kunden sowie weiterer individueller Kundenwünsche, keine Zurverfügungstellung von Produktinformationen, eine

schlechte Erreichbarkeit zur Terminvereinbarung, unfreundliche Mitarbeiter am Telefon, bei der Begrüßung in der Filiale oder durch den Berater, das Nichtwissen der ersten Kontaktperson vom Beratungsgespräch, die Begrenzung der Widerrufsfrist auf die gesetzlich vorgeschriebenen vierzehn Tage, das Nichtvorhandensein einer Flexibilität in der Ratenfälligkeit, eine nur einmal jährliche Möglichkeit der Einsichtnahme in den Kreditrahmen über einen Kontoauszug, keine Möglichkeit zur Krediterhöhung während der Laufzeit, das Nichtersichtlich sein von Bearbeitungsgebühren, weiteren Kosten oder denjenigen für Zusatzangebote sowie eine unpassend gewählte Laufzeit zur Bonität des Kunden, werden jeweils mit 1 Punkt Abzug geahndet.

Diese Bewertungen können im Kriterienkatalog bei Bedarf ebenfalls nochmal um einen Kommentar ergänzt werden. Hier werden vor allem auch Punktvergaben gerechtfertigt, die unter den zuvor genannten Regeln nicht zu finden sind.

Schritt 1 und 2 der Untersuchung laufen identisch ab. Der Produktflyer eines Anbieters und dessen Online-Werbung werden einer inhaltlichen Analyse unterzogen, um sie dann mit den Untersuchungsgegenständen abgleichen und eine Bewertung abgeben zu können.

Im 3. Schritt erfolgte dann die Analyse des Beratungsgespräches. Dazu wurde die Methode des sogenannten Mystery Shoppings angewandt. Dabei tritt der Mystery Shopper als potenzieller Kunde auf[95], der sich in diesem Fall zum Abschluss eines Ratenkredits beraten lässt. Dabei geht es darum, in diesem Gespräch Beobachtungen zu machen und sowohl das Beratungsgespräch als auch das Produkt am Ende zu bewerten, ohne dass dies für den Berater des Anbieters erkennbar wird.[96] „Mystery Shopping ist also eine verdeckt teilnehmende Beobachtung.“[97]

Um bei allen Anbietern gleichwertige Beobachtungen machen zu können, wurde ein Beobachtungsbogen entwickelt. Dieser beinhaltet die gleiche Fragestellung an alle Berater sowie identische Angaben zum Mystery Shopper um eine systematisch

[95] Vgl. Deckers, R./Heinemann, G., 2006, S. 12.
[96] Vgl. Deckers, R./Heinemann, G., 2006, S. 12.
[97] Deckers, R./Heinemann, G., 2006, S. 12.

einheitliche und vergleichbare Beurteilung gewährleisten zu können. Er untergliedert sich in 5 Abschnitte:

In Abschnitt 1 wurden allgemeine Sachverhalte wie der untersuchte Anbieter und die Adresse dessen aufgesuchter Filiale festgehalten. Des Weiteren wurden hier die Angaben, die die Testkäuferin machte, kurz zusammengefasst. Sie gab sich als Industriekauffrau mit einem monatlichen Nettogehalt von 1.700€ aus. Die Ausgaben für Miete, Versicherungen und Lebenshaltungskosten belaufen sich pro Monat auf ca. 800€ bis 1.000€, wobei alle Anbieter für die Lebenshaltungskosten einen Pauschalbetrag veranschlagt hatten. Als Grund für den Ratenkredit wurde ein beruflicher Stadtwechsel angegeben, wobei es sich nur um eine interne Versetzung handle und der Arbeitgeber an sich nicht wechsle, um die Kreditwürdigkeit und somit die Durchführung des Gespräches seitens der Anbieter zu gewährleisten. In der neuen Stadt seien nun eine Küche sowie ein paar weitere Einrichtungsgegenstände nötig, was dazu führt einen Kredit in Höhe von 5.000€ aufnehmen zu wollen. Erkundigte der Berater sich nach einer für den Kunden vorstellbaren Laufzeit, wurden hier 4 Jahre, also 48 Monate, angegeben.

Im 2. Abschnitt wurden die Daten zur Terminvereinbarung dokumentiert. Diese erfolgten telefonisch innerhalb der Geschäftszeiten des Anbieters. Datum und Uhrzeit des Anrufes wurden notiert sowie die Entgegennahme dieses ersten Telefonanrufes. Wurde dieser nicht entgegengenommen, folgten zwei Filterfragen. Zum einen wurde der Grund für den nicht entgegengenommenen Telefonanruf notiert: Es gibt folgende Auswahlmöglichkeiten: nicht abgehoben, Anrufbeantworter war aktiv, Leitung war besetzt oder der Kunde landete in der Warteschleife, wobei zuvor festgelegt wurde, dass nach einer Verweildauer von 5 Minuten in der Warteschleife sofort ein erneuter Anruf erfolgt. Zum anderen wurde die Anzahl der weiter benötigten Anrufe erfasst bis eine Kontaktperson des Anbieters erreicht werden konnte. Im Anschluss daran erfolgte die Dokumentation der Begrüßung sowie die Option, ob der Anruf von einem Callcenter oder einem Bankmitarbeiter direkt entgegengenommen wurde. Fand eine Weiterleitung vom Callcenter zu einem Bankmitarbeiter oder zwischen Mitarbeitern statt, wurde auch hier die Begrüßung festgehalten. Ferner wurde die Anzahl der verschiedenen Kontakte, die der Kunde hat, festgehalten sowie die Rücksichtnahme auf einen Wunschtermin, die

Informationen, die im Rahmen der Terminvereinbarung übermittelt wurden und die am Telefon erfragten Kundendaten.

Der 3. Teil des Beobachtungsbogens beschäftigt sich mit der Umwelt des Beratungsgespräches und dient vor allem dazu ein Stimmungsbild des Besuches abzugeben. Bei den Angaben handelt es sich um Datum und Uhrzeit dieses Besuches, die Begrüßung beim ersten Mitarbeiterkontakt, das Bescheid wissen dieser Person vom Beratungsgespräch, die Pünktlichkeit mit der es begann bzw. die Länge der Wartezeit und die Angebote, die dem Kunden währenddessen gemacht wurden, wie eine Sitzgelegenheit, ein Getränk oder auch Zeitschriften/Zeitungen. Weiterhin wurde erfasst, ob der Berater den Kunden zum Beratungsgespräch abgeholt hat bzw. ob er von einem anderen Mitarbeiter dorthin gebracht wurde, wie die Begrüßung durch den Berater verlief, ob ein Getränk zum Gespräch angeboten wurde und wie das Auftreten des Personals in der Filiale war.

Abschnitt 4 beinhaltet Fragen rund um den Ratenkredit selbst. Hier wird aufgezeigt, ob eine Gegenüberstellung von monatlichen Einnahmen und Ausgaben stattfand, zu welchem Effektivzinssatz der Kredit angeboten wurde, ob es sich dabei um einen festen Zinssatz handelt, welche Laufzeit empfohlen wurde, wann die Raten fällig sind und ob der Kunde dabei eine Wahlmöglichkeit zwischen mehreren Optionen hat, z.B. zum 1. oder 15. eines jeden Monats, wie hoch die Bearbeitungsgebühren sind, wie lange es dauert, bis die Kreditsumme zur Verfügung steht und auf welchem Weg der Kreditrahmen eingesehen werden kann. Zudem wurde die Aufklärung über die Bonitätsprüfung und das Scoring, die Weitergabe von Informationen der Auskunfteien an den Kunden, die Aufklärung des Kunden bei negativer Kreditentscheidung, die Länge der Widerrufsfrist für den Ratenkredit, die Möglichkeit der unbegrenzten vorzeitigen Rückzahlung sowie die Kosten für Sondertilgungen fixiert. Weiterhin wird in diesem Teil des Beobachtungsbogens untersucht, ob es Rabatte für Bundlingangebote gibt, ob versucht wurde einen höheren Kreditbetrag oder eine Kreditkarte zu verkaufen, ob der Verkäufer des Kredits fester persönlicher Berater für den Kunden ist, ob eine Restschuldversicherung empfohlen wurde und ob die Kosten hierfür in den Effektivzinssatz mit eingerechnet sind, ob auch Rentner noch einen Kredit bekommen, wie mit Zahlungsschwierigkeiten umgegangen wird, ob vertraglich festgelegt ist, wie oft maximal umgeschuldet werden darf, ob eine Erhöhung der Kreditsumme während der Laufzeit bei Bedarf vorgenommen werden kann, wie hoch

die Kosten für Zusatzangebote sind, beispielsweise wenn ein Girokonto zum Ratenkredit nötig ist, auf welchem Weg der Kunde die Unterlagen für den Kreditantrag erhält, ob es eine Checkliste mit den beizubringenden Unterlagen des Kunden gibt, was nach der Rückzahlung des Kredits passiert bzw. ob der Kunde hier die Möglichkeit hat ein Anlageangebot zu vereinbaren und zu guter Letzt ob dem Kunden ausreichend Bedenkzeit gewährt oder er zum Abschluss eines Ratenkredit gedrängt wurde.

Im 5. und letzten Teil des Beobachtungsbogens bestand nun noch die Möglichkeit Besonderheiten, die während des Beratungsgespräches auffielen, zu notieren. Hier wurden vor allem besondere Anmerkungen der Berater sowie Auffälligkeiten am Beratungsplatz aufgenommen.

Allgemein gilt es zum Beobachtungsbogen noch zu erwähnen, dass dieser sowohl offene, als auch geschlossene Fragen enthält. Im zweiten Fall handelt es sich sowohl um Fragen, bei denen Mehrfachnennungen möglich sind sowie Ja/Nein-Fragen, jedoch immer mit der Option die jeweiligen Antworten durch Kommentare ergänzen zu können. Dieser Beobachtungsbogen wurde immer im Anschluss an ein Beratungsgespräch ausgefüllt, um eine verdeckte Beobachtung gewährleisten zu können. Alle ausgefüllten Beobachtungsbögen können dem Anhang entnommen werden.

Für die Bewertung des Beratungsgespräches wurden dann die Inhalte des Beobachtungsbogens den festgelegten Untersuchungsgegenständen gegenübergestellt.

Nach der Analyse des Flyers, der Online-Werbung und des Beratungsgespräches, werden die dafür vergebenen Punkte zu einer Gesamtpunktzahl aufaddiert und ergeben somit den Fairnessgrad der Kommunikation.

Im 4. und letzten Schritt wird der Fairnessgrad der Produktmerkmale diagnostiziert. Auch hier wurde das persönliche Gespräch beim Anbieter als Grundlage genutzt, da es so möglich war, ein konkretes Angebot zum Produkt zu erhalten und Fragen dazu stellen zu können. Folglich werden wieder die Daten aus dem Beobachtungsbogen mit den Untersuchungsgegenständen abgeglichen, um eine Bewertung abgeben zu

können. Anschließend werden die vergebenen Punkte der unterschiedlichen Produktmerkmale aufaddiert.

3.3 Umsetzung

Im Gegensatz zu den Analyseschritten lässt sich bei der Umsetzung eine leichte Veränderung der Abfolge erkennen. Zunächst wurde nach der Fertigstellung des Kriterienkatalogs der Beobachtungsbogen entwickelt und zwei Tage festgelegt, an denen die Beratungsgespräche wahrgenommen werden konnten.

Bei allen Gesprächen wurde darauf geachtet, die jeweilige Filiale ca. 10 Minuten vor Terminbeginn zu betreten, sodass zumindest eine kurze Wartezeit entstand. Um bei keinem Anbieter eine Frage zu den Produktmerkmalen zu vergessen, wurden Stichpunkte dazu in einem neutralen Notizbuch festgehalten und im Laufe des Beratungsgespräches Antworten der Berater vermerkt. Am Ende wurde immer noch nach einem Flyer gefragt, sofern dieser nicht schon mit den Produktinformationen ausgehändigt wurde. Erst nachdem alle Beobachtungsbögen ausgefüllt und alle notwendigen Unterlagen vorhanden waren, wurden die Analyseschritte in der vorher genannten Reihenfolge durchgeführt.

3.4 Ergebnisse

In diesem Kapitel sollen nun die Ergebnisse präsentiert werden, die durch die zuvor beschriebene Analyse gewonnen werden konnten. Die komplette Auswertung sowie Begründungen zu den Bewertungen sind ebenfalls dem Kriterienkatalog im Anhang zu entnehmen.

CreditPlus Bank AG

Fairnessgrad der Kommunikation: 42

Fairnessgrad der Produktmerkmale: 53

In Abbildung 6 ist die Vergabe von 8 Punkten für den Flyer der CreditPlus Bank ersichtlich.

Marketing/Werbung Print (Flyer)	Ja	Nein	Bewertung (vergebene Punkte)
Rücksichtnahme	x		2
Respekt	x		5
Gerechtigkeit		x	0
Glaubwürdigkeit		x	0
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	x		1
			Σ = 8

Abb. 6 Bewertung Flyer CreditPlus Bank[98]

Die Aussagen auf dem Flyer sind knapp und verständlich. Er ist insgesamt gut gegliedert, es wird mit Aufzählungszeichen und fett geschriebenen Überschriften bzw. Einleitungssätzen gearbeitet. Der Kunde kann sich gut orientieren. Allerdings fehlen Informationen auf dem Flyer. So ist unter anderem die Rede von kostenfreien Sondertilgungen, die jederzeit möglich sind. Im Beratungsgespräch wurde jedoch darüber aufgeklärt, dass bei Sondertilgungen mindestens die letzten vier Monatsraten übrig bleiben müssen, hierüber findet sich aber kein Hinweis. Außerdem liegen mehrere Passagen vor, die mit einem Sternchen markiert sind, dass auf die Abhängigkeit von persönlichen Faktoren verweist. Handelt es sich lediglich um die Bonität oder fließen weitere Kriterien mit ein – für den Kunden ist und bleibt dies nach Sichtung des Flyers unklar. Dennoch ist der Flyer für eine grobe Erstinformation

[98] Eigene Darstellung.

zum SofortKredit geeignet und dürfte den Durchschnittsbürger ohne besonderes Finanzwissen ansprechen. Die Problemlösung des Kunden wird auf dem Flyer eher schwach und insofern vermarktet, als dass der Kunde darauf hingewiesen wird, dass er nicht nur den Kredit erhält, sondern auch kostenlose Extras wie beispielsweise Sondertilgungen, eine Ratenpause jährlich oder den verzögerten Ratenbeginn. Auch eine richtige Garantieerklärung zur Beratungsqualität wird nicht geliefert, es werden lediglich Aussagen zur Beratung wie individuell, vertraulich, zuverlässig, absolut diskret, flexibel und ganz persönlich, getroffen. Dem Wert der Glaubwürdigkeit werden 0 Punkten zuteil, da im Flyer die Rede davon ist, dass Themen der Finanzierung vertraulich besprochen werden und eine absolut diskrete Beratung erfolgt, was aus Autorensicht nicht gegeben ist, wenn ein Beratungsgespräch in einem komplett offenen Raum geführt wird und es von jedem anderen Beratungsplatz aus problemlos mitverfolgt werden kann. Zudem saß der Kunde beim durchgeführten Beratungsgespräch auch noch mit dem Rücken zur Tür und konnte noch nicht einmal überblicken, wer die Filiale betrat. Als ungerecht kann angesehen werden, dass auf dem Flyer keinerlei Angaben zu den Konditionen gemacht werden.

Für die Online-Werbung erhält die CreditPlus Bank 13 Punkte (vgl. Abbildung 7).

Marketing/Werbung Online	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
Rücksichtnahme	x		3
Respekt	x		5
Gerechtigkeit	x		5
Glaubwürdigkeit		x	0
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)		x	0
			Σ = 13

Abb. 7 Bewertung Online-Werbung CreditPlus Bank[99]

Ähnlich wie beim Flyer sind auch die Internetseiten zum SofortKredit übersichtlich gestaltet, die Überschriften sind farbig und Wichtiges ist fett hervorgehoben. Auch die Aussagen sind knapp und verständlich. Im Gegensatz zum Flyer wird auf der Webseite auch deutlich, dass bei Sondertilgungen mindestens vier Monatsraten übrig bleiben müssen. Dennoch fehlen Informationen wie z.B. die Möglichkeit zur kompletten vorzeitigen Rückzahlung des Kredits und die Kosten hierfür. Online

[99] Eigene Darstellung.

gelangt der Kunde nun auch erstmals an Informationen zu Konditionen. Benutzt er den Kreditrechner wird hier auf den ersten Blick mit einem Sollzinssatz von 4,40% und einem Effektivzinssatz von 4,49% geworben, per Fußnote wird darauf verwiesen, dass der Zinssatz abhängig von individuellen Faktoren des Kunden ist. Weiter unten, im Kleingedruckten, findet sich dann auch noch ein repräsentatives Beispiel für eine Kreditsumme von 4.500€ zu einer Laufzeit von 60 Monaten mit einem Sollzinssatz von 7,71% und einem Effektivzinssatz von 7,99%. Möchte der Kunden den für sich zutreffenden Zinssatz erfahren, müsste er sehr viele persönliche Daten, wie sein Gehalt, sämtliche weitere Einkünfte, seine Wohnadresse usw. preisgeben und online an die Bank übermitteln. Daraufhin würde er aber auch gleich die Kreditunterlagen zugeschickt bekommen, die nur noch unterschrieben werden müssten und an die CreditPlus Bank zurückgeschickt werden könnten. Will der Kunde diese sensiblen Daten bei einer Erstinformation auf der Internetseite nicht angeben und orientiert sich an den dort angegebenen Zinssätzen, so lässt sich also sagen, dass mit marktgängigen Konditionen geworben wird. Für die bloße Kommunikation mit solchen Konditionen erhält die CreditPlus Bank folglich 5 Punkte – dies stellt allerdings keine Beurteilung des Prozesses dar, mit dem der Kunde an einen für ihn passenden Zinssatz kommt, sondern sagt lediglich aus, dass mit Zinssätzen geworben wird, die für den Kunden gerecht wären. Für die Werte Glaubwürdigkeit und Erfolg können keine positiven Punkte vergeben werden, da zum einen günstige effektive Jahreszinsen versprochen werden, wovon bei den im Beratungsgespräch angebotenen 10,99% nicht die Rede sein kann – sie unterliegen sogar der Überteuerung, zum anderen wird weder die Problemlösung des Kunden vermarktet noch wird eine Garantieerklärung zur Beratungsqualität gegeben.

Dem Beratungsgespräch werden 21 Punkte zuteil, wie auch aus Abbildung 8 hervorgeht.

Beratungsgespräch	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
Rücksichtnahme	x		2
Respekt	x		2
Gerechtigkeit		x	0
Anständigkeit	x		2
Beachtung	x		5
Höflichkeit	x		5
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	x		5
			Σ = 21

Abb. 8 Bewertung Beratungsgespräch CreditPlus Bank[100]

Bei der Terminvereinbarung wurde zwar auf den Wunschtermin Rücksicht genommen und auch bei der Angebotserstellung im Gespräch wurden die vom Kunden gewünschten 4 Jahre Laufzeit berücksichtigt, jedoch fand das Gespräch, wie bereits zuvor erwähnt, in einer komplett offenen Räumlichkeit statt. Im Anschluss an das Beratungsgespräch wurde dem Kunden zwar Bedenkzeit gewährt, der Berater bestand allerdings darauf nach einer Woche anzurufen und sich nach der Entscheidung zu erkundigen. Dieser Zeitraum ist für eine genaue Auswertung der Unterlagen und einen sinnvollen Vergleich mit den Angeboten anderer Anbieter nicht ausreichend. Positiv zu beurteilen ist in diesem Fall die zweifache Aushändigung der Angebotsunterlagen sowie der „Europäischen Standardinformationen für Verbraucherkredite“ – einmal für ein Angebot mit Restschuldversicherung und einmal ohne. Als ungerecht kann das Angebot mit einem Sollzinssatz von 10,48% und einem Effektivzinssatz von 10,99% angesehen werden, da dieser, wie bereits erwähnt, deutlich der Überteuerung unterliegt. Für die Anständigkeit können, angesichts eines offenen Gespräches, in dem alle Fragen beantwortet werden konnten und der Zurverfügungstellung von Produktinformationen in Form eines Produktflyers, zwei Varianten eines Kreditvertrags (mit und ohne Restschuldversicherung), ein Flyer und Informationen zur Restschuldversicherung, 2 Punkte vergeben werden. In diese Beurteilung fließt auch mit ein, dass das Beratungsgespräch zwar ohne die Unterlagen des Kunden geführt wurde, wobei diese eigentlich erforderlich gewesen wären. Zudem wurde eine

[100] Eigene Darstellung.

Kreditwürdigkeitsprüfung und ein Scoring zu Beginn durchgeführt wurden, um zu ermitteln ob das Gespräch überhaupt fortgesetzt werden müsse und zu welchem Zinssatz der Kredit angeboten werden kann. Der erste Anruf zur Terminvereinbarung wurde gleich von einem Bankmitarbeiter entgegengenommen, zuvor war aber eine Auswahl über das Ziffernfeld nötig um den Grund des Anrufs zu bestimmen. Das Beratungsgespräch selbst begann pünktlich und ein Getränk wurde sogar schon während der Wartezeit angeboten, obwohl diese nicht lang war. Der Mitarbeiter bei der telefonischen Vereinbarung des Termins war sehr freundlich, ebenso die Begrüßung beim Betreten der Filiale. Der Berater kam gleich hinter seinem Schreibtisch hervor, reichte die Hand, stellte sich vor, verwies auf eine Sitzgruppe, da es noch ein paar Minuten dauern würde. Von dort aus holte der Berater den Kunden dann auch zum Gespräch ab und nahm dessen Getränk mit zum Beratungsplatz. Die gewählte Finanzierungsform passte zu den Angaben des Kunden und eine individuelle Checkliste mit den beizubringenden Unterlagen ist in die Angebotsunterlagen integriert.

Für den Prozess der Kreditvergabe erhält die CreditPlus Bank 24 Punkte, wie auch in Abbildung 9 ersichtlich ist.

Prozess				
	Kreditantrag	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
	Rücksichtnahme		x	0
	Anständigkeit	x		5
	Kreditentscheidung	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
	Respekt		x	0
	Gerechtigkeit	x		5
	Anständigkeit	x		2
	Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	x		5
	Kreditvertrag	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
	Rücksichtnahme	x		1
	Anständigkeit	x		1
	Vertragslauf allgemein	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
	Höflichkeit	x		5
	Erfolg (Kunden- und Banknutzen)		x	0
				Σ = 24

Abb. 9 Bewertung Prozess CreditPlus Bank[101]

Antragsformulare, die der Kunde mit nach Hause nehmen und sich in Ruhe durchsehen kann, gibt es nicht, alle notwendigen Angaben müssen bereits zu Beginn des Beratungsgespräches gemacht werden. Als Angebotsunterlagen wurde dem Kunden dann gleich ein kompletter Kreditvertrag sowie die „Europäischen Standardinformationen für Verbraucherkredite“ ausgehändigt. Der Kunde hat zwar so die Möglichkeit den kompletten Kreditvertrag gleich zu sichten, jedoch fällt es schwer hier den Überblick zu behalten, da der Vertrag sehr umfangreich und in juristischer Sprache verfasst ist. In Anbetracht dessen wird der Wert Rücksichtnahme in diesem Fall mit 0 Punkten bewertet. Es erfolgte eine ausführliche Aufklärung über die Bonitätsprüfung und das Scoring. Dabei werden die Einnahmen und Ausgaben eines Monats gegenübergestellt, eine SCHUFA-Auskunft eingeholt und im Rahmen des Scoring um weitere Angaben des Kunden ergänzt. Dazu gehören beispielsweise der Beruf, der Arbeitgeber, die Bankleitzahl der derzeitigen Hausbank, die Adresse des Kunden und den Disporahmen des aktuell genutzten Girokontos. Da die Informationen von Auskunfteien nicht an den Kunden weitergegeben werden und

[101] Eigene Darstellung.

lediglich darauf verwiesen wurde, dass der Kunde selbst einmal jährlich eine SCHUFA-Auskunft einholen kann, können für den Wert Respekt keine Punkte vergeben werden. Im Hinblick auf die Vergabe des SofortKredits an Rentner, kann nicht von einer Altersdiskriminierung ausgegangen werden. Da in die Kreditwürdigkeitsprüfung bzw. das Scoring sehr viele Angaben des Kunden mit einfließen, unter anderem auch die Anschriftdaten, ist es fraglich, ob die Kreditwürdigkeitsprüfung als anständig erachtet werden kann. Positiv ist hier zu erwähnen, dass der Kunde am Bildschirm des Beraters jederzeit verfolgen konnte, welche Angaben dieser machte und dass über die einzelnen Punkte aufgeklärt wurde, wenn dies auch eher nebenbei im Gespräch passierte und die einzelnen Punkte beim Kunden dadurch schnell untergehen können. Eine unbegrenzte vorzeitige Rückzahlung ist zwar möglich, hierfür fällt allerdings eine Gebühr in Höhe von 1% des Restsaldos an. Auch die Widerrufsfrist ist auf ein Minimum, also die gesetzlich vorgeschriebenen 14 Tage, begrenzt. Außerdem erhält der Kunde zwar einen Tilgungsplan, dieser ist jedoch nicht Bestandteil des Kreditvertrags und wird erst nach Vertragsschluss ausgehändigt. Der Verkäufer des Kredits ist fester persönlicher Berater für den Kunden. Eine Restschuldversicherung wurde unbedingt empfohlen, am besten wäre die Version KombiPlus, die den Kunden im Fall von Tod, Unfall, Arbeitsunfähigkeit und Arbeitslosigkeit absichert, da man ja nie wisse, was komme und in den letzten Jahren auch Unternehmen wie beispielsweise Karstadt insolvent gegangen sind und ihre Mitarbeiter entlassen mussten. Die Empfehlung einer solchen Restschuld-versicherung wird ebenfalls im Kreditvertrag noch einmal gegeben. Rabatte für Bundlingangebote gibt es nicht.

Im Bereich der Betreuung konnten, wie in Abbildung 10 dargestellt, 8 Punkte erzielt werden.

Betreuung			
Zahlungsschwierigkeiten	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
Rücksichtnahme	x		4
Anständigkeit		x	0
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	x		3
Betreuung nach Vertragsende	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	x		1
			Σ = 8

Abb. 10 Bewertung Betreuung CreditPlus Bank[102]

Laut Aussage des Beraters ist es von großer Wichtigkeit, dass der Kunde sich im Fall von auftretenden Zahlungsschwierigkeiten bei der Bank meldet und dann gemeinsam eine Lösung gefunden werden kann. Kurzfristig kann dann eine Ratenaussetzung von 2 Monaten vereinbart werden, es kann eine Umschuldung vorgenommen werden oder man verlängert die Laufzeit des Kredits und erhält folglich eine geringere monatliche Rate. Die Zeit der möglichen Ratenaussetzung ist eher gering gewählt und kommt dem Kunden nicht sehr entgegen. Im Flyer ist sogar nur die Sprache von einem Monat. Ebenso ist nicht vertraglich festgelegt, wie oft Umschuldungen maximal vorgenommen werden können, da dies abhängig von der jeweiligen Situation ist. Die CreditPlus Bank versucht zwar einen Komplettausfall des Kunden zu vermeiden, dennoch scheinen zur eigenen Absicherung lieber Restschuldversicherungen verkauft zu werden, womit die ganzen anderen Handlungsalternativen eher überflüssig seien. Da es sich um eine reine Kreditbank handelt, ist es nicht möglich ein Anlageangebot zu machen. Der Berater zeigte jedoch die Möglichkeit auf über die CreditPlus Bank einen Bausparvertrag bei der Bausparkasse Mainz abzuschließen. Da es sich dabei dennoch um ein konkretes Angebot handelt, wird im Bereich Erfolg nach Vertragsende zumindest 1 Punkt vergeben.

[102] Eigene Darstellung.

Abbildung 11 zeigt die Vergabe von 8 Punkten für den Preis bzw. die Konditionen.

Preis/Konditionen	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
Rücksichtnahme	x		2
Respekt	x		1
Gerechtigkeit		x	0
Anständigkeit	x		5
			Σ = 8

Abb. 11 Bewertung Preis/Konditionen CreditPlus Bank[103]

Bei der Ratenfälligkeit hat der Kunde die Möglichkeit zu wählen, ob er seine Raten zum 15. oder 30. eines jeden Monats zahlen möchte. Außerdem kann die erste Rate um 90 Tage nach Vertragsschluss in die Zukunft geschoben werden. Auch kostenfreie Sondertilgungen sind möglich, jedoch müssen hier, wie schon mehrfach erwähnt, vier Monatsraten übrig bleiben. Aufgrund dieser Gegebenheit und des Faktes, dass der Kunde zwar einmal jährlich einen Darlehensauszug erhält, dafür allerdings 8,50€ zahlen muss und auch für unterjährige Anforderungen solcher Auszüge jedes Mal diese Gebühr anfällt, können dem Wert der Rücksichtnahme nur 3 Punkte zugeordnet werden. Die einzige Möglichkeit, die der Kunde hat, um diese Zahlung zu umgehen, wäre der Zusendung des jährlichen Darlehensauszuges zu widersprechen. Des Weiteren ist der für den Kunden ermittelte Zinssatz zwar fest, aber abhängig von der Bonität des Kunden. Die CreditPlus Bank berechnet die Rückzahlungssumme anhand des Effektivzinssatzes, in den alle erforderlichen Nebenkosten laut Preisangabenverordnung eingerechnet sind. Es werden zwar keine Bearbeitungsgebühren erhoben, der Berater erklärte aber, dass hier ein kleiner Anteil an Verwaltungsgebühren eingerechnet sei. Die Kosten einer Restschuld-versicherung sind jedoch nicht in den Effektivzinssatz integriert, obwohl diese jedem Kunden empfohlen wird. Erwähnenswert ist aber, dass der Berater die Auswirkung jeder Variante einer Restschuldversicherung auf die Monatsrate aufgezeigt hat und die Kosten dadurch für den Kunden klar ersichtlich wurden. Kosten für Zusatzangebote fallen nicht an, da es sich um eine reine Kreditbank handelt, die lediglich die Kreditsumme zur Verfügung stellt. Auch die Laufzeit wurde passend zur Bonität des Kunden gewählt.

[103] Eigene Darstellung.

Für das Merkmal Distribution können der CreditPlus Bank 3 Punkte gegeben werden. Dies wird auch in Abbildung 12 ersichtlich.

Distribution	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
Rücksichtnahme	x		3
			Σ = 3

Abb. 12 Bewertung Distribution CreditPlus Bank[104]

Unterlagen für einen Kreditantrag, die der Kunde zuhause ausfüllen kann, gibt es nicht. Bis die Kreditsumme zur Verfügung steht, vergehen in der Regel aber nur zwei bis drei Tage nach der Antragsstellung bzw. nach Vertragsabschluss.

Das Personal erhält 10 von maximal 15 möglichen Punkten (vgl. Abbildung 13).

Personal	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
Respekt	x		5
Anständigkeit		x	0
Höflichkeit	x		5
			Σ = 10

Abb. 13 Bewertung Personal CreditPlus Bank[105]

Das in der Filiale angetroffene Personal wirkte seriös und kompetent. Das Verhalten des Beraters wies jedoch darauf hin, dass Boni-Zahlungen bzw. Provisionen geleistet werden. Dafür können unter Berücksichtigung der Anständigkeit keine Punkte vergeben werden. Allgemein betrachtet, war das Personal aber sehr höflich und zuvorkommend.

[104] Eigene Darstellung.
[105] Eigene Darstellung.

Auch für die Anständigkeit im Bereich Up-/Cross-Selling können, wie Abbildung 14 zeigt, keine positiven Punkte vergeben werden.

Up-/Cross-Selling	Ja	Nein	Bewertung (vergebene Punkte)
Anständigkeit		x	0
			Σ = 0

Abb. 14 Bewertung Up-/Cross-Selling CreditPlus Bank[106]

Eine Restschuldversicherung, wurde wie bereits erwähnt, im Rahmen des Beratungsgespräches dringend empfohlen, auch wenn die endgültige Entscheidung hierfür natürlich beim Kunden liegt und keine Voraussetzung für den Kreditabschluss ist, kann dies nicht als anständig erachtet werden.

C&A Bank GmbH

Fairnessgrad der Kommunikation: 25

Fairnessgrad der Produktmerkmale: 0

Wie aus Abbildung 15 hervorgeht konnten für den Flyer der C&A Bank insgesamt 9 Punkte vergeben werden.

Marketing/Werbung Print (Flyer)	Ja	Nein	Bewertung (vergebene Punkte)
Rücksichtnahme	x		3
Respekt	x		5
Gerechtigkeit		x	0
Glaubwürdigkeit		x	0
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	x		1
			Σ= 9

Abb. 15 Bewertung Flyer C&A Bank[107]

Der Flyer ist zwar übersichtlich gestaltet, Überschriften sind zur besseren Orientierung fett markiert und die Aussagen sind knapp und verständlich, dennoch fehlen Informationen zu den Konditionen, zur Möglichkeit Sondertilgungen zu leisten oder dergleichen. Die Sprache ist hier lediglich von Top-Konditionen und einem

[106] Eigene Darstellung.
[107] Eigene Darstellung.

bonitätsunabhängigen Zinssatz. Damit kann ein Kunde allerdings nicht wirklich viel anfangen. Außerdem wird im Flyer darauf hingewiesen, dass es die Option gibt, ein Angebot für einen Ratenkredit persönlich in einem der C&A Money Shops erhalten zu können. Bei dem Versuch einen Termin für ein Beratungsgespräch zu vereinbaren, wurde an der Telefon-Hotline aber mitgeteilt, dass alle deutschen Filialen geschlossen wurden und der Abschluss nur noch telefonisch oder online möglich sei. Dieses Faktum trägt wesentlich zur Unglaubwürdigkeit der C&A Bank bei. Auch die Problemlösung des Kunden wird eher schwach vermarktet, indem darauf hingewiesen wird, dass der Kunde den Kredit nutzen kann um sich langgehegte Wünsche zu erfüllen oder teurere Kredite umzuschulden. Zur Beratungsqualität wird überhaupt keine Aussage getroffen.

Für die Online-Werbung erhält die C&A Bank 16 Punkte, wie auch Abbildung 16 zeigt.

Marketing/Werbung Online	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
Rücksichtnahme	x		3
Respekt	x		5
Gerechtigkeit	x		5
Glaubwürdigkeit		x	0
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	x		3
			Σ = 16

Abb. 16 Bewertung Online-Werbung C&A Bank[108]

Die Internetseiten zum Ratenkredit sind übersichtlich gestaltet, so sind z.B. die Leistungen nochmal auf einer extra Seite zusammengestellt. Im Gegensatz zum Flyer hat der Kunde online auch die Möglichkeit, den für ihn zutreffenden Effektivzinssatz zu erfahren, allerdings fehlen auch hier Angaben zu Sondertilgungen oder dergleichen. Je nach Laufzeit verlangt die C&A Bank einen Zinssatz von 3,95% bis 6,88%. Keiner dieser Zinssätze unterliegt folglich der Überteuerung. Durch die Aufzählung möglicher Verwendungszwecke wie Renovierung, Autokauf oder die Ablösung teurer Fremdkredite, wird die Problemlösung des Kunden stärker als auf dem Flyer vermarktet. An diesem Punkt ist es auch wichtig zu erwähnen, dass zu Beginn der Untersuchung eine Webseite gefunden wurde, auf der die C&A Money

[108] Eigene Darstellung.

Shops noch zur persönlichen Kontaktaufnahme angegeben waren und zur Vereinbarung eines Beratungstermins, die dort angegebene Hotline angerufen werden konnte. Beim Versuch hier Kontakt zur C&A Bank aufzunehmen und einen Beratungstermin zu vereinbaren, meldete sich ein Anrufbeantworter, der darauf hinwies, dass sich die Hotline-Nummer geändert habe. Auf der aktuellen Seite sind diese Informationen nicht mehr gegeben. Die alten Seiten ließen sich aber immer noch über Suchmaschinen finden. Ein Vermerk, dass die C&A Money Shops geschlossen wurden und auch wann die Seite aktualisiert wurde, ist nicht ausfindig zu machen. Unter dem Reiter „Die C&A Bank“ lässt sich lediglich ein Hinweis dazu finden, dass das Finanzdienstleistungsgeschäft beabsichtigt wird zu verkaufen. Diese ganze Geschichte stellt sich also als sehr undurchsichtig und verwirrend dar. Deshalb wurde nach der ersten Kontaktaufnahme mit der Hotline (neue Nummer) sicherheitshalber nochmal online ein Kontaktformular mit der Bitte um ein Beratungsgespräch, im Idealfall im C&A Money Shop in Hamburg, ausgefüllt. Es folgte bis zum Ende dieser Arbeit keine Reaktion. Ein weiteres Kontaktformular wurde ausgefüllt, mit der Frage, ob es die Möglichkeit gibt, irgendeine Art von Beratung zu erhalten und ob die C&A Money Shops wirklich geschlossen wurden. Daraufhin kam eine E-Mail in der lediglich der Hinweis zu finden war die Telefon-Hotline anzurufen. Da diese Hotline kostenpflichtig ist, drängt sich einem schon die Frage auf, ob mit den Anrufen der Kunden auch noch versucht wird, Geld zu verdienen. Auf der Internetseite gibt es aber auch die Option einen Rückruf zu vereinbaren. Also wurde nun versucht diese Möglichkeit zu nutzen. Auch daraufhin erfolgte keinerlei Reaktion seitens der C&A Bank, weder ein Anruf zum gewünschten Termin noch eine Antwort auf die E-Mail. In einem solchen Fall bleibt dem Kunden nur noch übrig, selbst bei der Hotline anzurufen, wenn ihm bis dahin noch nicht die Lust vergangen ist. Bei diesem letzten Anruf wurde dann, wie bereits zuvor, mitgeteilt, dass es keine Möglichkeit der persönlichen Beratung gebe. Fragen zum Kredit könnten höchstens an der Hotline direkt beantwortet werden. Da es aber sowieso schon schwer war dem Berater an der Hotline zu folgen, die Weitergabe vertraulicher Daten am Telefon nötig gewesen, daraus kein so konkretes Angebot wie bei anderen Anbietern entstanden wäre und auch die Vergleichbarkeit zu einem 4-Augen-Gespräch bei anderen nicht gegeben ist, wurde auf diese Möglichkeit verzichtet. Im Vorfeld der Arbeit wurde das persönliche Beratungsgespräch auch zur Grundlage der Beurteilung der Produktmerkmale festgelegt. Aus den zuvor

genannten Gründen kann folglich keine Bewertung dieser vorgenommen werden. Kurz vor Fertigstellung dieser Arbeit wurden die Internetseiten der C&A Bank erneut aktualisiert. Zum 1. September 2013 wurde die C&A Bank an die Bank 11 für Privatkunden und Handel GmbH verkauft. Für die Kunden soll sich dadurch aber nichts ändern.

EVENORD-Bank eG-KG

Fairnessgrad der Kommunikation: 77

Fairnessgrad der Produktmerkmale: 105

Der Flyer der EVENORD-Bank erhält die Höchstpunktzahl von 25 Punkte, wie auch in Abbildung 17 ersichtlich ist.

Marketing/Werbung Print (Flyer)	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
Rücksichtnahme	x		5
Respekt	x		5
Gerechtigkeit	x		5
Glaubwürdigkeit	x		5
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	x		5
			Σ = 25

Abb. 17 Bewertung Flyer EVENORD-Bank[109]

Er ist einfach und verständlich geschrieben, wichtige Punkte werden durch Fettdruck oder Farbe hervorgehoben. Die Vorteile des e-Privatkredits sind mit Aufzählungszeichen versehen und verdeutlichen diese somit noch einmal. Des Weiteren sind Beispiele für monatliche Tilgungsraten integriert, die Konditionen sind klar ersichtlich und die wichtigsten Kundenfragen werden beantwortet. Der deutsche Flyer ist sehr gut für den Durchschnittsbürger ohne besonderes Finanzwissen geeignet. Zusätzlich zu diesem gibt es den Flyer noch in einer türkischen Version, was auf einen großen Kundenkreis mit türkischem Hintergrund schließen lässt – beide Zielgruppen werden also gleichwohl angesprochen. Mit einem Sollzinssatz von 3,95% und einem effektiven Jahreszins von 4,02% werden Konditionen kommuniziert, die sogar noch unter dem durchschnittlichen Marktzins liegen. Die Problemlösung des Kunden wird insofern vermarktet, als dass Beispiele für mögliche

[109] Eigene Darstellung.

Verwendungszwecke gegeben werden. Der Kredit kann für Anschaffungen, zur Ablösung von Fremdkrediten, Vermeidung von hohen Dispozinsen usw. genutzt werden und das zu günstigen Konditionen. Auch eine Garantieerklärung zur Beratungsqualität wird in Kurzform, passend zum Flyer, gegeben.

Für die Online-Werbung werden 24 von 25 möglichen Punkten vergeben, wie Abbildung 18 verdeutlicht.

Marketing/Werbung Online	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
Rücksichtnahme	x		5
Respekt	x		4
Gerechtigkeit	x		5
Glaubwürdigkeit	x		5
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	x		5
			Σ = 24

Abb. 18 Bewertung Online-Werbung EVENORD-Bank[110]

Die Internetseite ist analog zum Flyer aufgebaut, jedoch etwas ausführlicher. In einer Tabelle wird nochmal zusammenfassend ein Überblick über die wichtigsten Punkte zum e-Privatkredit geliefert. Außerdem finden sich hier ein Video mit wichtigen und ein PDF-Dokument mit häufigen Fragen der Kunden und den dazugehörigen Antworten. Darüber hinaus wird online der Flyer, in deutscher und in türkischer Sprache, zum Download als PDF zur Verfügung gestellt, ebenso wie eine ausführliche Garantieerklärung der Berater. Die Internetseite gibt es allerdings nur auf Deutsch, die Zielgruppe mit türkischem Hintergrund wird folglich nur mittels Flyer angesprochen.

[110] Eigene Darstellung.

Aus Abbildung 19 geht hervor, dass für das Beratungsgespräch 28 Punkte verteilt werden.

Beratungsgespräch	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
Rücksichtnahme	x		5
Respekt	x		3
Gerechtigkeit	x		5
Anständigkeit	x		4
Beachtung	x		1
Höflichkeit	x		5
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	x		5
			Σ = 28

Abb. 19 Bewertung Beratungsgespräch EVENORD-Bank[111]

Bei der telefonischen Terminvereinbarung zum Beratungsgespräch wurde der Wunschtermin berücksichtigt und das Gespräch selbst fand in einem abgetrennten Raum statt. Auch die vom Kunden gewünschte Laufzeit ist umsetzbar, der Berater empfahl aber eine Laufzeit von 60 Monaten, also 5 Jahren, was die maximale Kreditlaufzeit für den e-Privatkredit ist, da jederzeit Sondertilgungen geleistet werden können oder der Kredit auch vorzeitig abgelöst werden kann. Bei einer längeren Laufzeit bleibt dem Kunden somit etwas mehr Flexibilität. Überdies hat der Kunde beliebig viel Zeit für seine Entscheidung zum Kredit und kann sich bei Bedarf einfach wieder mit dem Berater in Verbindung setzen. Die „Europäischen Standardinformation für Verbraucherkredite“ wurden leider nicht ausgehändigt. Insgesamt lässt sich sagen, dass es ein sehr offenes Gespräch war, in dem der Berater alle Fragen ehrlich beantwortete. Auch eine Kreditwürdigkeitsprüfung oder ein Scoring wurden nicht durchgeführt. Das Gespräch fand ohne irgendwelche Unterlagen des Kunden statt. Schade ist nur, dass bei der Terminvereinbarung am Telefon mitgeteilt wurde, dass die letzten drei Gehaltsabrechnungen, die Kontoauszüge eines kompletten Monats und der Personalausweis mitzubringen seien, obwohl diese überhaupt nicht nötig waren. Auch die Mitarbeiter waren alle sehr freundlich. Der Mitarbeiter an der Information wusste vom Beratungsgespräch und informierte sofort den zuständigen Berater. Die Finanzierungsform wurde passend zu den Kundenangaben gewählt, eine Checkliste mit den Unterlagen, die der Kunde noch einreichen muss, ist in den mitgereichten Flyer integriert. Auffällig ist

[111] Eigene Darstellung.

jedoch die Bewertung der Beachtung mit nur 1 Punkt. Zum einen waren hier zwei Anrufe nötig bis ein Bankmitarbeiter zur Terminvereinbarung erreicht werden konnte, zum anderen und viel ausschlaggebender ist der Fakt, dass das Beratungsgespräch mit einer halben Stunde Verspätung begann und trotz der hohen Außentemperaturen am Tag des Besuchs erst kurz vor Wartezeitende ein Getränk angeboten wurde. Zudem erfolgte während der Wartezeit auch keine Erklärung darüber, warum der Berater sich verspätete. Positiv zu erwähnen ist die Übernahme des Beratungsgespräches durch einen Kollegen aus der Baufinanzierung, der die Fragen zum e-Privatkredit aber dennoch sehr kompetent beantworten konnte.

Im Folgenden wird die Zusammensetzung des Fairnessgrades der Produktmerkmale der EVENORD-Bank vorgestellt, beginnend mit dem Prozess und einer Vergabe von 45 Punkten für dieses Merkmal (vgl. Abbildung 20).

Prozess				
	Kreditantrag	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
	Rücksichtnahme	x		5
	Anständigkeit	x		5
	Kreditentscheidung	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
	Respekt	x		5
	Gerechtigkeit		x	0
	Anständigkeit	x		5
	Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	x		5
	Kreditvertrag	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
	Rücksichtnahme	x		5
	Anständigkeit	x		5
	Vertragslauf allgemein	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
	Höflichkeit	x		5
	Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	x		5
				Σ = 45

Abb. 20 Bewertung Prozess EVENORD-Bank[112]

[112] Eigene Darstellung.

Im Anschluss an das Beratungsgespräch erhält der Kunde eine Selbstauskunft, die er sich zuhause in Ruhe durchsehen und alle notwendigen Angaben für den Kreditantrag eintragen kann. Außerdem wird ihm eine „SCHUFA-Klausel zu Kreditanträgen“ ausgehändigt, die er ebenfalls durchlesen kann und mit seiner Unterschrift dann der Abfrage seiner Daten bei der SCHUFA zustimmt. Auch eine Beispielrechnung mit Tilgungsplan für die vom Kunden gewünschte Kreditsumme wurden diesem nach dem Gespräch mitgegeben. Über die Bonitätsprüfung und das Scoring wurde aufgeklärt. Hierzu muss der Kunde, die eben erwähnte Selbstauskunft ausfüllen, diese wird dann noch um seine SCHUFA-Auskunft ergänzt und somit ermittelt, ob er als kreditwürdig eingestuft wird oder nicht. Die EVENORD-Bank achtet zudem darauf, nur eine Konditionsanfrage bei der SCHUFA zu starten und keine Kreditanfrage durchzuführen. Die Informationen der SCHUFA werden außerdem an den Kunden weitergegeben. Im Beratungsgespräch wurde darüber hinaus darauf hingewiesen, dass der Kunde sich diese Auskunft auch einmal im Jahr selbst kostenfrei einholen kann. Negativ unter dem Merkmal der Kreditentscheidung fällt der Wert Gerechtigkeit auf, was sich dadurch begründet, dass Rentner keinen Kredit mehr erhalten und dies von den Betroffenen als Altersdiskriminierung aufgefasst werden könnte.[113] Die Kreditwürdigkeitsprüfung hingegen ist realistisch und der Kunde wird bei einer negativen Entscheidung auch über den Grund aufgeklärt. Zudem kann der Kredit jederzeit kostenlos zurückgezahlt und widerrufen werden. Bemerkenswert ist auch, dass der Berater mit dem das Gespräch geführt wurde, als fester persönlicher Berater für den Kunden fungiert und das obwohl er eigentlich aus der Baufinanzierung kommt. Konkrete Angebote für weitere Produkte der Bank wurden von ihm nicht gemacht. Ein Girokonto wäre zwar möglich, falls dies gewünscht sei, ist aber keinesfalls erforderlich. Vom Angebot einer Restschuldversicherung wurde gänzlich abgesehen. Rabatte auf die eigenen Produkte gibt es nicht, da dies nicht ins System der EVENORD-Bank passt. Ein Girokonto kostet sowieso schon nur 1€ im Monat. Allerdings gibt es Rabatte in Höhe von 20 bis 25% auf Versicherungen der R+V-Banken und der Allianz.

[113] Vgl. Gräber, B., 2008, online.

Im Bereich der Betreuung konnten 15 Punkte an die EVENORD-Bank vergeben werden.

Betreuung			
Zahlungsschwierigkeiten	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
Rücksichtnahme	x		5
Anständigkeit		x	0
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	x		5
Betreuung nach Vertragsende	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	x		5
			Σ = 15

Abb. 21 Bewertung Betreuung EVENORD-Bank[114]

Wie Abbildung 21 zeigt, konnte lediglich im Bereich der Anständigkeit keine Höchstpunktzahl erreicht werden. Dies ist damit zu begründen, dass nicht festgelegt ist, wie oft der Kunde maximal Umschuldungen vornehmen kann. Alle anderen Punkte wurden zur vollsten Zufriedenheit erfüllt. Beim Umgang mit Zahlungsschwierigkeiten gibt es mehrere Möglichkeiten, diese sind immer abhängig von der jeweiligen Situation. So können Raten ausgesetzt und an die Laufzeit angeschlossen werden oder es wird versucht das Geld auf die restliche Laufzeit aufzuteilen. Wichtig ist, dass der Kunde sich mit der Bank in Verbindung setzt, sobald er merkt, dass es zu Zahlungsschwierigkeiten kommt. Diese Möglichkeiten zeigen, dass auf jeden Fall versucht wird, ein Komplettausfall des Kunden zu vermeiden. Nach eigener Aussage des Beraters werden Pfändungen und dergleichen nur im äußersten Notfall durchgeführt. In den allermeisten Fällen kann aber gemeinsam eine Lösung gefunden werden.

[114] Eigene Darstellung.

Im Bereich der Preise bzw. Konditionen wurden nur Bestpunkte vergeben, wie auch aus Abbildung 22 hervor geht.

Preis/Konditionen	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
Rücksichtnahme	x		5
Respekt	x		5
Gerechtigkeit	x		5
Anständigkeit	x		5
			Σ = 20

Abb. 22 Bewertung Preis/Konditionen EVENORD-Bank[115]

Das Angebot der EVENORD-Bank errechnet sich anhand eines Sollzinssatzes von 3,95%, welcher deutlich unterhalb des durchschnittlichen Marktzinses liegt. Darüber hinaus ist dieser Zinssatz fest und unabhängig von der Bonität des Kunden. Zudem hat der Kunde die Möglichkeit seine Ratenfälligkeit zum 15. oder 30. eines jeden Monats zu wählen und diese somit seinem Gehaltseingang anzupassen. Einmal jährlich erhält er einen Kontoauszug, kann aber auch jederzeit in der Bank seine bereits erbrachten Leistungen und die noch ausstehenden Zahlungen erfragen. Besitzt der Kunde ein Girokonto bei der EVENORD-Bank kann er den Kreditrahmen außerdem immer online einsehen. Sondertilgungen sind jederzeit kostenlos möglich und auch eine Erhöhung der Kreditsumme während der Laufzeit ist bis zu einem maximalen Kreditbetrag von 35.000€ möglich, sofern die Bonität weiterhin gegeben ist. Bearbeitungsgebühren werden nicht erhoben und auch Nebenkosten fallen keine an, da sich die gesamte Tilgungssumme lediglich anhand des Sollzinssatzes errechnet. Die Laufzeit wurde passend zur Bonität des Kunden gewählt. Positiv zu erwähnen ist auch, dass zum Ende des Untersuchungszeitraumes hin, der Sollzinssatz auf 3,85% gesenkt wurde. Da sich das Angebot im wahrgenommenen Beratungsgespräch aber noch auf 3,95% bezieht, findet dieser Umstand keine Berücksichtigung in der Untersuchung.

[115] Eigene Darstellung.

Abbildung 23 lässt sich entnehmen, dass auch für das Merkmal Distribution die Höchstpunktzahl von 5 vergeben wurde.

Distribution	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
Rücksichtnahme	x		5
			Σ = 5

Abb. 23 Bewertung Distribution EVENORD-Bank[116]

Die Unterlagen für den Kreditantrag konnten gleich im Anschluss an das Beratungsgespräch mitgenommen werden. Ferner kann die Zustellung auch per Post oder E-Mail erfolgen. Die Kreditsumme steht dem Kunden dann drei bis vier Tage nach der Antragsstellung zur Verfügung.

Auch das Personal erhielt nur beste Punktzahlen (vgl. Abbildung 24).

Personal	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
Respekt	x		5
Anständigkeit	x		5
Höflichkeit	x		5
			Σ = 15

Abb. 24 Bewertung Personal EVENORD-Bank[117]

Das in der Filiale angetroffene Personal wirkte seriös und kompetent. Zudem konnte es der Bank eindeutig als Mitarbeiter zugeordnet werden. Ebenso war dieses sehr höflich, vorbeikommende Mitarbeiter während der Wartezeit grüßten stets und der Berater selbst war nicht nur freundlich sondern auch sehr authentisch. In der Garantieerklärung zur Beratungsqualität bürgen die Berater mit ihrem Namen dafür, dass sie keine Provisionen oder Boni erhalten.

[116] Eigene Darstellung.
[117] Eigene Darstellung.

Dies zeigt sich auch in der Bewertung des Merkmals Up-/Cross-Selling, welche in Abbildung 25 dargestellt wird.

Up-/Cross-Selling	Ja	Nein	Bewertung (vergebene Punkte)
Anständigkeit	x		5
			Σ = 5

Abb. 25 Bewertung Up-/Cross-Selling EVENORD-Bank[118]

Eine Restschuldversicherung wurde dem Kunden gar nicht erst angeboten und auch sonst wurden keine konkreten Angebote für weitere Finanzprodukte der EVENORD-Bank gemacht.

Sparda-Bank Hamburg eG

Fairnessgrad der Kommunikation: 60

Fairnessgrad der Produktmerkmale: 74

Abbildung 26 zeigt die Vergabe von 16 Punkten für den Flyer der Sparda-Bank Hamburg.

Marketing/Werbung Print (Flyer)	Ja	Nein	Bewertung (vergebene Punkte)
Rücksichtnahme	x		3
Respekt	x		5
Gerechtigkeit		x	0
Glaubwürdigkeit	x		5
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	x		3
			Σ = 16

Abb. 26 Bewertung Flyer Sparda-Bank Hamburg[119]

Der Flyer ist übersichtlich und verständlich, die Aussagen sind relativ knapp gehalten. Zur besseren Orientierung wurden Überschriften eingesetzt und wichtige Punkte sind mit Aufzählungszeichen versehen. Eine gute Idee ist auch der Verweis auf die Internetseite, auf der der Kunde die Möglichkeit hat, sich seine monatliche Ratenhöhe berechnen zu lassen. Allerdings fehlen Informationen auf dem Flyer. So

[118] Eigene Darstellung.
[119] Eigene Darstellung.

steht beispielsweise geschrieben, dass Sondertilgungen möglich sind, ob hierfür Kosten anfallen, ist für den Kunden aber nicht ersichtlich. Des Weiteren ist die Sprache von einem Festzins für Genossenschaftsmitglieder – auch hier fehlen die Kosten des Genossenschaftsanteils bzw. nähere Informationen zur Mitgliedschaft. Bei der Erwähnung des kostenlosen Girokontos fehlt die Information, dass dieses nur kostenlos ist, wenn regelmäßig Geld darauf einfließt. An sich ist der Flyer zur Erstinformation aber gut für den Durchschnittsbürger ohne spezielles Finanzwissen geeignet. Ein Beratungsgespräch bei der Bank bleibt jedoch unerlässlich. Auch die Werbeversprechen, die auf dem Flyer gegeben werden, scheinen eingehalten zu werden. Die Problemlösung des Kunden wird durch Beispiele wie die Finanzierung von Haushaltsgeräten, aber auch Leidenschaften und Träumen sowie die Ablösung teurer Fremdkredite bei fairen Konditionen, vermarktet. Eine Garantieerklärung zur Beratungsqualität liegt nicht vor. Überraschend beim Flyer ist, dass mit keinerlei konkreten Konditionen geworben wird. Es ist lediglich die Sprache von einem Top-Zinssatz.

Für die Online-Werbung erhält die Sparda-Bank Hamburg 19 von möglichen 25 Punkten, wie auch in Abbildung 27 ersichtlich ist.

Marketing/Werbung Online	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
Rücksichtnahme	x		3
Respekt	x		5
Gerechtigkeit	x		5
Glaubwürdigkeit	x		5
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	x		1
			Σ = 19

Abb. 27 Bewertung Online-Werbung Sparda-Bank Hamburg[120]

Die Bewertung des Erfolgs mit 3 Punkten gründet auf der, im Gegensatz zum Flyer, doch eher schwachen und poetischen Vermarktung der Problemlösung, die nur insofern dargestellt wird, als dass der Kredit genutzt werden kann um sich Leidenschaften und Wünsche, bei fairen Konditionen, erfüllen zu können. In diesem Fall stellt sich der Fakt der fairen Konditionen, mit einem Sollzinssatz von 5,55% und einem Effektivzinssatz von 5,69%, sogar als wahr heraus. Eine Garantieerklärung

[120] Eigene Darstellung.

zur Beratungsqualität wird aber auch online nicht gegeben. Allgemein ist die Internetseite zum FairKredit aber sehr übersichtlich und einfach gestaltet. Die Vorteile des Kredits sowie das Fairness-Verständnis der Bank sind mit Aufzählungszeichen verdeutlicht, eine Beispielrechnung für das Zustandekommen einer monatlichen Rate ist vorhanden und auch ein Kreditrechner, mit dem der Kunde seine eigene Monatsrate anhand der gewünschten Kreditsumme und Laufzeit berechnen kann, existiert. Außerdem ist ein Hinweis auf die Restschuldversicherung vorzufinden und ihre Vorteile sind aufgelistet. Zudem gibt es Buttons mit denen der Kunde einen Beratungstermin vereinbaren oder den Kredit online abschließen kann. Aber auch auf der Webseite fehlen Informationen. So ist unter anderem zwar ersichtlich, dass für den Kredit ein Girokonto bei der Sparda-Bank nötig ist, dieses ist jedoch nur als kostenloses Girokonto angegeben, ohne nähere Informationen.

Aus Abbildung 28 geht der Erhalt von 25 Punkten für das Beratungsgespräch bei der Sparda-Bank Hamburg hervor.

Beratungsgespräch	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
Rücksichtnahme	x		3
Respekt	x		3
Gerechtigkeit	x		5
Anständigkeit	x		4
Beachtung	x		4
Höflichkeit	x		3
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	x		3
			Σ = 25

Abb. 28 Bewertung Beratungsgespräch Sparda-Bank Hamburg[121]

Der erste Telefonanruf zur Terminvereinbarung wurde von einem Mitarbeiter des ServiceCenters entgegengenommen, mit dem auch gleich der Termin vereinbart werden konnte. Zu Beginn des Anrufs mussten mündliche Aussagen getroffen werden um den Grund des Anrufs zu bestimmen, woraufhin der Kunde in der Warteschleife landete. Dieser ganze Prozess zog sich 5 Minuten hin. Auch die Begrüßung war leider nicht ganz zu verstehen, da es wohl Verbindungsprobleme gab, wie sie viele von Callcentern gewohnt sein dürften. Der Mitarbeiter war jedoch sehr freundlich und auch bei der Realisierung des Wunschtermins gab es keinerlei

[121] Eigene Darstellung.

Probleme. Beim Betreten der Filiale und Melden an der Information schien der Mitarbeiter dort nichts vom Gespräch zu wissen, gab dem zuständigen Berater aber sofort Bescheid und bot einen Sitzplatz zur Überbrückung der Wartezeit an. Von dort aus wurde der Kunde dann zwar pünktlich, aber von einem ganz anderen Berater abgeholt – eine Erklärung für den Beraterwechsel erfolgte nicht. Das Gespräch selbst fand in einem offenen Raum in der Filiale statt, bei dem der Beratungsplatz lediglich durch ein paar halbhohe Schränke und Regale abgetrennt war. Von anderen Beratungsplätzen aus ist es vermutlich kein Problem ein solches Gespräch mitzuverfolgen. Positiv zu bewerten ist aber, dass es ein sehr offenes Gespräch war, indem alle Fragen geklärt werden konnten. Auch eine SCHUFA-Abfrage, Kreditwürdigkeitsprüfung oder dergleichen wurde nicht durchgeführt. Eine Haushaltsrechnung erfolgte lediglich um die eventuelle monatliche Ratenhöhe festzulegen und eine passende Laufzeit für den Kunden zu finden. Die vom Kunden gewünschte Laufzeit von 4 Jahren kann zwar realisiert werden, der Berater empfahl aber eine von 84 Monaten, also 7 Jahren. Insgesamt wurde die Finanzierungsform aber passend für den Kunden gewählt und auch eine Checkliste mit den beizubringenden Unterlagen ist laut Aussage des Beraters vorhanden, ausgehändigt wurde diese jedoch nicht. Am Ende wurden eine Reihe von Produktinformationen zu den unterschiedlichsten Girokonten und eine handschriftliche Zusammenfassung, der im Beratungsgespräch angesprochenen Themenfelder, ausgehändigt. Ein Produktflyer zum FairKredit war zu dieser Zeit nicht verfügbar, da dieser gerade überarbeitet wurde. Bei einer späteren Anfrage über die Service-E-Mail-Adresse wurde der neueste Stand aber im PDF-Format zugesandt. Auch für die Entscheidung wurde ausreichend Bedenkzeit gewährt. Der Kunde kann sich bei Bedarf einfach wieder bei der Bank melden.

Im Bereich des Prozesses konnten insgesamt 32 Punkte vergeben werden. Die einzelnen Punktvergaben sind der Abbildung 29 zu entnehmen.

Prozess				
	Kreditantrag	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
	Rücksichtnahme		x	0
	Anständigkeit	x		5
	Kreditentscheidung	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
	Respekt		x	0
	Gerechtigkeit	x		5
	Anständigkeit	x		5
	Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	x		5
	Kreditvertrag	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
	Rücksichtnahme	x		3
	Anständigkeit	x		5
	Vertragslauf allgemein	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
	Höflichkeit	x		2
	Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	x		2
				Σ = 32

Abb. 29 Bewertung Prozess Sparda-Bank Hamburg[122]

Besonders auffällig ist hier die Bewertung der Rücksichtnahme und des Respekts mit jeweils 0 Punkten. Dies kommt dadurch zustande, dass zum einen keine konkreten Angebotsunterlagen ausgehändigt wurden und es auch keine Antragsformulare gibt, die der Kunde Zuhause ausfüllen kann. Zum anderen werden Informationen von Auskunfteien auch nicht an den Kunden weitergegeben. Dies begründet die Bank damit, dass sie ja selbst nicht alle Daten, die bei der SCHUFA zum Kunden gespeichert sind, sehe. Hier wurde lediglich darauf verwiesen, dass der Kunde sich selbst einmal im Jahr eine solche Auskunft kostenfrei einholen kann. Über die Bonitätsprüfung und das Scoring wurde jedoch aufgeklärt. Die monatlichen Einnahmen und Ausgaben werden gegenübergestellt, Gehaltsnachweis und Kontoauszüge geprüft und die SCHUFA-Auskunft eingeholt. Der Ablauf der Kreditwürdigkeitsprüfung an sich ist realistisch, die Lebenshaltungskosten werden pauschal mit

[122] Eigene Darstellung.

700€ veranschlagt, Versicherungen mit 50€. Sollte die Kreditentscheidung dann negativ ausfallen, wird der Kunde auch über den Grund hierfür aufgeklärt. Die Widerrufsfrist beträgt, laut Aussage der Beraters, hingegen nur 14 Tage, wie gesetzlich vorgeschrieben. Was es mit dem online beworbenen sechsmonatigen Rückgaberecht auf sich hat, konnte er selbst nicht erklären, dies habe aber nichts mir der Widerrufsfrist zu tun, so seine Aussage. Prinzipiell kann sich der Kunde einen festen Berater aussuchen. Der im Rahmen der Untersuchung aufgesuchte Berater wechselt allerdings durch die verschiedenen Filialen und eignet sich daher eher weniger. Für den Fall, dass dies gewünscht sei, bot er den ursprünglich bei der Terminvereinbarung genannten Berater als Alternative an. Da für den FairKredit ein Girokonto bei der Sparda-Bank Hamburg nötig ist, empfahl der Berater auch gleich noch den Umzugsservice fürs Konto. Das Girokonto an sich ist aber kostenlos, sofern regelmäßig Geld, wie beispielsweise das Gehalt, darauf eingeht. Rabatte für Bundlingangebote gibt es so direkt nicht, es gibt jedoch spezielle Angebote für DEVK-Versicherungen für die Kunden der Sparda-Bank.

Für die Betreuung konnten im Gesamten 13 Punkte vergeben werden (vgl. Abbildung 30).

Betreuung				
	Zahlungsschwierigkeiten	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
	Rücksichtnahme	x		5
	Anständigkeit		x	0
	Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	x		5
	Betreuung nach Vertragsende	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
	Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	x		3
				Σ = 13

Abb. 30 Bewertung Betreuung Sparda-Bank Hamburg[123]

Die Lösung für den Fall von Zahlungsschwierigkeiten ist sehr individuell und auf die Situation des Kunden abgestimmt. Möglich wäre beispielsweise eine Umschuldung oder die Verlängerung der Kreditlaufzeit. Wichtig ist in jedem Fall, dass der Kunde sich bei drohenden Zahlungsschwierigkeiten meldet um gemeinsam eine Lösung zu finden. Leider ist bei auch bei der Sparda-Bank Hamburg nicht vertraglich festgelegt,

[123] Eigene Darstellung.

wie oft ein Kunde maximal Umschuldungen vornehmen kann. Ein Anlageangebot nach Vertragsende ist möglich und sollte bei Bedarf individuell mit dem Berater besprochen werden. Eine konkrete Möglichkeit wurde hier jedoch nicht aufgezeigt.

Wie die Abbildung 31 zeigt, erhält die Sparda-Bank Hamburg für den Preis bzw. die Konditionen des FairKredits 16 Punkte.

Preis/Konditionen	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
Rücksichtnahme	x		4
Respekt	x		5
Gerechtigkeit	x		5
Anständigkeit	x		2
			Σ = 16

Abb. 31 Bewertung Preis/Konditionen Sparda-Bank Hamburg[124]

Die Ratenfälligkeit ist zum 30. eines jeden Monats fix. Um den Kreditrahmen einzusehen, werden dem Kunden Kontoauszüge zugeschickt. Ebenfalls ist aber eine Einsicht auch online möglich. Der vergebene Zinssatz ist fest und unabhängig von der Bonität des Kunden. Sondertilgungen sind jederzeit kostenfrei möglich. Bearbeitungsgebühren fallen nicht an und die Rückzahlungssumme wird anhand des Effektivzinssatzes errechnet, in dem alle Nebenkosten enthalten sind, die einkalkuliert werden müssen. Nicht miteinkalkuliert sind allerdings die Kosten eines Girokontos in Höhe von 5€ pro Monat, die dann anfallen, wenn nicht regelmäßig Geld darauf eingeht und die Kosten der Restschuldversicherung, die der Berater jedem Kunden empfiehlt. Auch über die genauen Kosten einer solchen Versicherung wurde im Gespräch nicht aufgeklärt Der Berater errechnete eine Monatsrate von 72€ für eine Kreditsumme von 5.000€ zu einer Laufzeit von 7 Jahren und gab dann eine Schätzung darüber ab, dass diese mit Restschuldversicherung wohl bei ca. 90€ liegen würde. Lediglich der Genossenschaftsanteil von 52€ und die daraus resultierende Dividende von 3% im Jahr wurden im Gespräch genauer erläutert. Auch die gewählte Laufzeit von 7 Jahren ist für die vom Kunden angegebenen Daten etwas zu lang gewählt. Eine kürzere Laufzeit wäre damit durchaus realisierbar.

[124] Eigene Darstellung.

Im Bereich der Distribution werden der Sparda-Bank 3 Punkte zuteil, wie auch in Abbildung 32 dargestellt wird.

Distribution	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
Rücksichtnahme	x		3
			Σ = 3

Abb. 32 Bewertung Distribution Sparda-Bank Hamburg[125]

Da es keine Unterlagen zum Kreditantrag gibt, die vom Kunden auszufüllen sind, kann hier nur die sofortige Zurverfügungstellung der Kreditsumme nach Vertragsschluss positiv bewertet werden. Für den Antrag bringt der Kunde lediglich seine Unterlagen zum zweiten Beratungsgespräch mit und der Berater überträgt die erforderlichen Daten dann ins System.

Das Personal erhält unter Berücksichtigung der geprüften Kriterien 10 Punkte (vgl. Abbildung 33).

Personal	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
Respekt	x		5
Anständigkeit		x	0
Höflichkeit	x		5
			Σ = 10

Abb. 33 Bewertung Personal Sparda-Bank Hamburg[126]

Erwähnenswert ist an dieser Stelle eigentlich nur die Bewertung des Wertes Anständigkeit mit 0, da das Verhalten des Beraters darauf hinwies, dass er Boni-Zahlungen bzw. Provisionen erhält. Die zeigt sich unter anderem durch die vielen Produktempfehlungen, die auch zu einer Bewertung des Merkmals Up-/Cross-Selling mit 0 Punkten geführt hat, wie in Abbildung 34 erkennbar ist.

[125] Eigene Darstellung.
[126] Eigene Darstellung.

Up-/Cross-Selling	Ja	Nein	Bewertung (vergebene Punkte)
Anständigkeit		x	0
			Σ = 0

Abb. 34 Bewertung Up-/Cross-Selling Sparda-Bank Hamburg[127]

Der Berater hat dringend eine Restschuldversicherung empfohlen, da man ja nie wisse, was komme. Zudem empfahl er auch noch den Umzugsservice fürs Konto und reichte eine Reihe von Flyern für kostenpflichtige Girokonten mit, die alle mit speziellen Vorteilen verbunden sind. So gibt es beispielsweise ein HSV-Konto bei dem man automatisch an der Verlosung von Events mit HSV Spielern teilnimmt.

Sparkasse Nürnberg

Fairnessgrad der Kommunikation: 42

Fairnessgrad der Produktmerkmale: 51

Abbildung 35 zeigt die Vergabe von 11 Punkten für den Flyer der Sparkasse Nürnberg.

Marketing/Werbung Print (Flyer)	Ja	Nein	Bewertung vergebene Punkte)
Rücksichtnahme	x		3
Respekt	x		5
Gerechtigkeit		x	0
Glaubwürdigkeit		x	0
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	x		3
			Σ = 11

Abb. 35 Bewertung Flyer Sparkasse Nürnberg[128]

Der Flyer ist zwar knapp gehalten und verständlich geschrieben, jedoch fehlen hier sämtliche Angaben zum Privatkredit selbst. Im Prinzip werden nur mögliche Verwendungszwecke und Vorteile für den Kunden aufgezeigt. Für nähere Informationen gibt es eine Abrissseite auf der Rückseite, die der Kunde ausfüllen und an die Sparkasse schicken oder dort abgeben kann. Auch die Angaben zu Konditionen fehlen – hier erfolgt lediglich die Erwähnung von fairen und günstigen

[127] Eigene Darstellung.
[128] Eigene Darstellung.

Konditionen sowie der Hinweis, dass der Zinssatz abhängig von der Kreditsumme und der gewünschten Laufzeit ist. Versprochen wird auf dem Flyer unter anderem eine faire Beratung, günstige Zinsen und eine vertrauliche Abwicklung des Antrags. Die Zinsen des im Beratungsgespräch gemachten Angebots unterliegen allerdings der Überteuerung, wie sie in dieser Arbeit verstanden wird und auch eine faire Beratung und vertrauliche Abwicklung ist fraglich, wenn das Gespräch in einem offenen Raum durchgeführt wird, indem der Beratungsplatz lediglich durch halbhohe Regale und Schränke von anderen abgetrennt ist. Die Problemlösung wird durch die Vielzahl der Verwendungsmöglichkeiten vermarktet. Eine echte Garantieerklärung zur Beratungsqualität liegt jedoch nicht vor, lediglich die eben schon angesprochene Aussage wird zur Beratung getroffen. Alles in allem scheint der Flyer dazu zu dienen Kunden anzulocken und dürfte so auf jeden Fall auch den Durchschnittsbürger ansprechen.

Die Online-Werbung steht dem Flyer gegenüber mit 14 Punkten schon etwas besser dar. Die einzelnen Punkte lassen sich auch der Abbildung 36 entnehmen.

Marketing/Werbung Online	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
Rücksichtnahme	x		3
Respekt	x		5
Gerechtigkeit	x		5
Glaubwürdigkeit		x	0
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	x		1
			Σ = 14

Abb. 36 Bewertung Online-Werbung Sparkasse Nürnberg[129]

Die Internetseite zum Sparkassen-Privatkredit ist übersichtlich gestaltet und die Aussagen sind knapp und verständlich. Aber auch hier sind die Informationen nicht vollständig. So steht beispielsweise geschrieben, dass Sondertilgungen möglich sind, ob hierfür allerdings Kosten anfallen, ist nicht ersichtlich. Geworben wird mit einem Sollzinssatz ab 3,99%, der jedoch abhängig von der Bonität des Kunden ist. Eine Möglichkeit den für den Kunden passenden Zinssatz unverbindlich zu berechnen, konnte nicht gefunden werden. Damit erfolgt eine Kommunikation mit marktgängigen Konditionen. Versprochen wird auch hier wieder eine faire und kompetente Beratung

[129] Eigene Darstellung.

sowie günstige Sollzinsen. Die Problemlösung des Kunden wird nur insofern vermarktet, als dass der Kunde mit dem Kredit schnell und bequem seine Wünsche finanzieren kann – also deutlich schwächer als im Flyer.

Dem Kommunikationsmittel des Beratungsgesprächs werden, wie sich in Abbildung 37 erkennen lässt, 17 Punkte gutgeschrieben.

Beratungsgespräch	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
Rücksichtnahme	x		3
Respekt	x		3
Gerechtigkeit		x	0
Anständigkeit	x		2
Beachtung	x		3
Höflichkeit	x		2
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	x		4
			Σ = 17

Abb. 37 Bewertung Beratungsgespräch Sparkasse Nürnberg[130]

Der erste Anruf zur Terminvereinbarung wurde gleich vom Kundenservice entgegengenommen. Dort fingen die Probleme dann aber auch schon an. Der Mitarbeiter am Telefon wollte den Kunden erst nicht in eine der Filialen weiterleiten, da keine aktuelle Adresse in Nürnberg genannt werden konnte. Erst auf ausdrücklichen Wunsch in die Filiale am Lorenzer Platz verbunden zu werden, erfolgte dies. Außerdem wurde am Telefon mitgeteilt, dass eine Kreditvergabe nur mit einem Girokonto bei der Sparkasse Nürnberg möglich sei, was sich später als Fehlinformation herausstellte. Auch die Verabschiedung, vor der Weiterleitung, durch den Mitarbeiter, war eher unfreundlich: Unter den gegebenen Umständen machte man dem Anrufer eher wenig Hoffnung auf einen Kredit. Am Tag der Untersuchung war der Mitarbeiter an der Information der Filiale zwar freundlich, wirkte aber dennoch leicht genervt und wusste auch nichts vom Beratungsgespräch – der Berater konnte erst nach einem Blick ins System ausfindig gemacht werden. Auf einen Sitzplatz wurde per Kopfnicken verwiesen, während der Berater angerufen wurde. Das Beratungsgespräch selbst begann dann mit einer Verzögerung von 8 Minuten, was zwar an sich keine lange Wartezeit ist, der Kunde fand auf seinem Warteplatz aber eher wenig Beachtung. Vorbeikommendes Personal grüßte nicht

[130] Eigene Darstellung.

und war aufgrund einer eher legeren Bekleidung oft auch nur anhand eines kleinen Namensschildes als solches zu identifizieren. Der Berater selbst, der den Kunden auch von seinem Platz abgeholt hatte, war jedoch außerordentlich freundlich. Es war ein sehr lockeres und offenes Gespräch, bei dem alle Kundenfragen gerne beantwortet wurden. Zuvor wurde jedoch eine Haushaltsrechnung und ein Scoring vollzogen, um festzustellen ob das Gespräch überhaupt fortgesetzt werden muss und zu welchem Zinssatz dem Kunden der Kredit angeboten werden kann. Die Finanzierungsform wurde passend für den Kunden gewählt und Angebotsunterlagen jeweils für eine Laufzeit von 4 und 5 Jahren, mit und ohne Restschuldversicherung ausgehändigt. Außerdem wurden dem Kunden noch ein Flyer zum Kredit, für mögliche Girokonten und eine Übersicht mit den Vorteilen des Privatkredits mitgegeben. Da es keine offizielle Checkliste mit den beizubringenden Unterlagen für den Kunden gibt, fasste der Berater diese handschriftlich zusammen.

Abbildung 38 stellt die Punktvergabe für den Prozess der Kreditvergabe bei der Sparkasse Nürnberg dar.

Prozess			
Kreditantrag	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
Rücksichtnahme	x		3
Anständigkeit	x		5
Kreditentscheidung	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
Respekt		x	0
Gerechtigkeit	x		5
Anständigkeit	x		3
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	x		5
Kreditvertrag	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
Rücksichtnahme	x		1
Anständigkeit	x		1
Vertragslauf allgemein	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
Höflichkeit	x		5
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)		x	0
			Σ = 28

Abb. 38 Bewertung Prozess Sparkasse Nürnberg[131]

Antragsunterlagen für den Sparkassen-Privatkredit gibt es nicht, da alle Angaben gleich zu Beginn des Beratungsgespräches gemacht werden müssen. Die Angebotsunterlagen sind dafür sehr einfach und verständlich gehalten und wurden zudem im Gespräch auch nochmal erläutert. Auch über die Bonitätsprüfung und das Scoring wurde der Kunde aufgeklärt. Nach einer Haushaltsrechnung wird eine SCHUFA-Abfrage durchgeführt und um weitere Kriterien wie beispielsweise den Beruf und die Branche des Arbeitgebers ergänzt. Das System ermittelt dann automatisch ob der Kunde im roten (nicht kreditwürdig) oder grünen (kreditwürdig) Bereich ist und weist im zweiten Fall gleich den Sollzins mit aus. Außerdem konnte der Kunde am Bildschirm jederzeit mitverfolgen welche Angaben der Berater machte und Zwischenfragen stellen. Fraglich ist allerdings ob diese ganzen Angaben in der Form von Nöten sind um die Kreditwürdigkeit des Kunden zu prüfen. Die Informationen der SCHUFA-Abfrage werden auch nicht an den Kunden weitergegeben, was der Berater damit begründete, dass er ja selbst nicht alle Daten sehe. Bei Interesse kann

[131] Eigene Darstellung.

sich der Kunde diese Auskunft aber auch selbst einmal jährlich einholen. Erwähnenswert sind auch die Werte Rücksichtnahme und Anständigkeit unter dem Punkt des Kreditvertrags, für die jeweils nur 1 Punkt vergeben werden kann. Eine unbegrenzte vorzeitige Rückzahlung ist hier zwar möglich, allerdings fällt dafür eine Gebühr von 1% bzw. im letzten Jahr von 0,5% auf die zurückgezahlte Summe an. Die Restschuldversicherung würde in diesem Fall auf die in Anspruch genommene Laufzeit verrechnet werden und der Kunde einen Teil davon wieder zurückbekommen. Außerdem wird dem Kunden zwar ein Tilgungsplan ausgehändigt, aber dieser ist nicht Bestandteil des Kreditvertrags. Auffällig ist auch der Punkt Erfolg (Kunden- und Banknutzen) beim Vertragsverlauf allgemein. Der Berater versuchte zwanghaft noch irgendetwas zum Kredit dazu zu verkaufen. Dabei schien es ihm egal zu sein ob es sich um irgendeine Art von Girokonto, den Umzugsservice fürs Konto, eine Kreditkarte oder eben eine Restschuldversicherung, die er per se jedem Kunden empfiehlt, da man ja nie wisse, was komme, handelt.

Für die Betreuung werden der Sparkasse 4 Punkte zuteil, wie auch in Abbildung 39 auch dargestellt wird.

Betreuung			
Zahlungsschwierigkeiten	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
Rücksichtnahme	x		1
Anständigkeit		x	0
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	x		3
Betreuung nach Vertragsende	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	x		3
			Σ = 7

Abb. 39 Bewertung Betreuung Sparkasse Nürnberg[132]

Die Betreuung der Sparkasse lässt vor allem im Fall von Zahlungsschwierigkeiten zu wünschen übrig. Hier gibt es lediglich die Möglichkeit die Raten ein Jahr auszusetzen. Dabei handelt es sich zwar um einen relativ langen Zeitraum, mit dem die Sparkasse dem Kunden sehr entgegenkommt, weitere und individuelle Handlungsalternativen gibt es aber nicht. Zudem wird vom Kunden auch noch eine Gebühr in Höhe von 3% verlangt, wenn die Rate nicht pünktlich zum 30. abgebucht

[132] Eigene Darstellung.

werden kann. Auch die Anzahl der maximal möglichen Umschuldungen ist nicht festgelegt. Die Sparkasse scheint zwar im eigenen Interesse einen Komplettausfall des Kunden vermeiden zu wollen, bevor hier aber mehr Handlungsalternativen zum Einsatz kommen, verkauft man anscheinend lieber Restschuldversicherungen. Anlageangebote sind bei der Sparkasse immer möglich und bei Bedarf solle der Kunde sich einfach an den Berater wenden. Ein konkretes Angebot wurde aber nicht gemacht.

Auch im Bereich der Konditionen konnte lediglich eine Punktzahl von 8 erzielt werden (vgl. Abbildung 40).

Preis/Konditionen	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
Rücksichtnahme	x		2
Respekt	x		1
Gerechtigkeit		x	0
Anständigkeit	x		5
			Σ = 8

Abb. 40 Bewertung Preis/Konditionen Sparkasse Nürnberg[133]

Die Ratenfälligkeit ist zum 30. eines jeden Monats fest. Um den Kreditrahmen einzusehen, erhält der Kunde einmal jährlich einen Darlehensauszug kann sich aber auch jederzeit am Schalter danach erkundigen. Kostenfreie Sondertilgungen sind nicht möglich, hier gelten die gleichen Bedingungen wie für eine vorzeitige Rückzahlung des Kredits. Eine Erhöhung der Kreditsumme ist zwar möglich, allerdings nur zum gleichen Zinssatz, egal in welche Richtung sich das Zinsniveau bis dahin entwickelt hat. Der für den Kunden ermittelte Zinssatz ist zwar fest, aber bonitätsabhängig und in diesem Fall unterliegt er auch noch der Überteuerung. Positiv zu beurteilen ist, dass sich das Angebot anhand des Sollzinssatzes errechnet und keine Bearbeitungsgebühren oder Nebenkosten anfallen. Auch über die Kosten für Zusatzangebote wurde informiert, deren Abschluss ist jedoch keine Pflicht für die Kreditvergabe. Die Restschuldversicherung ist zwar nicht in den Effektivzinssatz miteingerechnet, die Kosten dafür sind in den Angebotsunterlagen aber klar ersichtlich und wurden auch nochmal extra genannt.

[133] Eigene Darstellung.

Aus Abbildung 41 geht hervor, dass die Sparkasse Nürnberg für das Merkmal der Distribution 3 von 5 möglichen Punkten erzielte.

Distribution	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
Rücksichtnahme	x		3
			Σ = 3

Abb. 41 Bewertung Distribution Sparkasse Nürnberg[134]

Unterlagen für den Kreditantrag gibt es nicht, die Kreditsumme steht aber sofort nach Vertragsabschluss zur Verfügung und könnte rein theoretisch gleich in bar am Schalter ausgezahlt werden.

Der Erhalt von 5 Punkten für das Personal geht aus Abbildung 42 hervor.

Personal	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
Respekt	x		3
Anständigkeit		x	0
Höflichkeit	x		2
			Σ = 5

Abb. 42 Bewertung Personal Sparkasse Nürnberg[135]

Der Berater an sich war zwar sehr freundlich, aufgrund des genervt Wirkens des Mitarbeiters an der Information und des doch eher unfreundlichen Mitarbeiters des Kundenservice, kann hier keine Höchstpunktzahl für die Höflichkeit vergeben werden. Auch vorbeikommendes Personal während der Wartezeit ignorierte den Kunden. Angesichts der Tatsache, dass der Berater versuchte noch irgendein weiteres Produkt der Sparkasse zum Kredit zu verkaufen, kann davon ausgegangen werden, dass Provisionen an die Mitarbeiter gezahlt werden, was zu einer Rechtfertigung des Wertes Anständigkeit mit der Bewertung von 0 Punkten führt. Dies zeigt sich ebenfalls in der Beurteilung des Merkmals Up-/Cross-Selling mit ebenfalls 0 Punkten (vgl. Abbildung 43).

[134] Eigene Darstellung.
[135] Eigene Darstellung.

Up-/Cross-Selling	Ja	Nein	Bewertung vergebene Punkte)
Anständigkeit		x	0
			Σ = 0

Abb. 43 Bewertung Up-/Cross-Selling Sparkasse Nürnberg[136]

TeamBank AG

Fairnessgrad der Kommunikation: 49

Fairnessgrad der Produktmerkmale: 63

Für den Flyer können der TeamBank 15 Punkte gutgeschrieben werden, wie Abbildung 44 zeigt.

Marketing/Werbung Print (Flyer)	Ja	Nein	Bewertung (vergebene Punkte)
Rücksichtnahme	x		2
Respekt	x		5
Gerechtigkeit		x	0
Glaubwürdigkeit	x		5
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	x		3
			Σ = 15

Abb. 44 Bewertung Flyer TeamBank[137]

Um den Flyer verstehen zu können, muss der Kunde sich intensiv mit den verschiedenen Leistungspaketen des easyCredits auseinandersetzen. Die Aussagen an sich sind zwar verständlich, jedoch des Öfteren in zu viel Fließtext verpackt. Zur Orientierung wurden seitliche Register eingefügt, die wenigstens etwas dazu beigetragen haben, den Überblick zu behalten. Hauptsächlich informiert der Flyer über die verschiedenen Leistungsumfänge, geht aber auch kurz auf das Scoring ein. Der Flyer an sich ist sehr ausführlich und informiert über vieles, dennoch fehlen ganz augenscheinliche Informationen wie Zinssätze, mögliche Laufzeiten oder die maximale Kreditsumme. Das Fehlen von Angaben zu Konditionen führte auch zur Beurteilung der Gerechtigkeit mit 0 Punkten. Die Problemlösung des Kunden wird durch den Hinweis vermarktet, dass die Bank auf die individuellen Bedürfnisse des Kunden eingeht, indem er z.B. zwischen den verschiedenen Leistungsumfängen

[136] Eigene Darstellung.
[137] Eigene Darstellung.

wählen kann bzw. dieser gemeinsam mit der Bank ermittelt wird. Eine Garantieerklärung zur Beratungsqualität als solche liegt aber nicht vor.

Abbildung 45 lässt sich die Zuweisung von 13 Punkten für die Online-Werbung entnehmen.

Marketing/Werbung Online	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
Rücksichtnahme	x		4
Respekt	x		5
Gerechtigkeit	x		1
Glaubwürdigkeit		x	0
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	x		3
			Σ = 13

Abb. 45 Bewertung Online-Werbung TeamBank[138]

Die Internetseiten zum easyCredit sind durch verschiedene Reiter gekennzeichnet, anhand derer sich der Kunde orientieren kann. Die Informationen sind verständlich und knapp, interessiert der Kunde sich für einen Bereich näher, gibt es häufig eine Drop-Down-Funktion. An sich sind die Informationen vollständig, um manche Punkte ausfindig zu machen, muss man aber etwas länger suchen und sich durch die verschiedenen Unterseiten klicken. Die Zinsen werden online in einer Spanne von 7% bis 12%, abhängig von der Bonität, angegeben. Ab einem Effektivzinssatz von 9,36% unterliegt der Kredit der Überteuerung, wie sie für diese Arbeit definiert wurde. Zudem wird der easyCredit online mit fairen Konditionen beworben, was unter diesem Blickwinkel als falsches Werbeversprechen verstanden werden kann. Will der Kunde einen für sich zutreffenden Zinssatz erfahren, muss er ein Angebot anfordern und dazu sämtliche private Angaben, wie Adresse, Einkommen und Berufsgruppe machen. Die Problemlösung des Kunden wird durch verschiedene Verwendungsmöglichkeiten sowie 1% Wechselvorteil auf den easyCredit-Zinssatz bei der Ablösung von Fremdverpflichtungen, vermarktet.

[138] Eigene Darstellung.

Für das Beratungsgespräch werden der TeamBank 21 Punkte zuteil. Dies geht auch aus Abbildung 46 hervor.

Beratungsgespräch	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
Rücksichtnahme	x		4
Respekt	x		4
Gerechtigkeit		x	0
Anständigkeit	x		2
Beachtung	x		5
Höflichkeit	x		3
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	x		3
			Σ = 21

Abb. 46 Bewertung Beratungsgespräch TeamBank[139]

Der erste Anruf zur Terminvereinbarung wurde gleich, nach einer Auswahl über das Ziffernfeld, um den Grund des Anrufs zu bestimmen, vom ServiceCenter entgegengenommen. Auf den Wunschtermin wurde zwar Rücksicht genommen, die gewünschte Uhrzeit war aber nicht realisierbar, da an diesem Tag eine Sonderschließung wegen einer Betriebsversammlung vorgenommen wurde. Dafür wurden mehrere Ausweichzeiten als Alternative angeboten. Beim Besuch des easyCredit-Shops gab es mit dem Mitarbeiter an der Information dann ein kurzes Verständigungsproblem, da der bei der Terminvereinbarung genannte Berater an diesem Tag gar nicht im Haus war. Dieses Problem wurde aber im Beratungsgespräch vom neuen Berater gelöst, da er erklärte, dass sein Kollege krank sei. Insgesamt gesehen, war es ein offenes Gespräch mit transparenter Informationsgabe. Der Berater wies sogar zu Beginn darauf hin, dass man bei einem Vergleich von mehreren Anbietern darauf achten solle, dass diese bei der SCHUFA immer nur Konditionsanfragen durchführen und keine Kreditanfragen, da es sonst zu Negativeinträgen kommen kann, die eigentlich gar keine sind. Anschließend wurde der Leistungsumfang ermittelt und eine Kreditwürdigkeitsprüfung bzw. das Scoring durchgeführt. Das Beratungsgespräch selbst fand in einem abgetrennten Raum statt, wodurch sichergestellt werden konnte, dass die Angaben des Kunden nicht von Dritten mitverfolgt werden. Als ungerecht kann jedoch der angebotene Effektivzinssatz von 10,25% angesehen werden, der der Überteuerung unterliegt.

[139] Eigene Darstellung.

Der Prozess wird mit 37 Punkten bewertet, wie Abbildung 47 zeigt.

Prozess				
	Kreditantrag	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
	Rücksichtnahme	x		3
	Anständigkeit	x		5
	Kreditentscheidung	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
	Respekt	x		5
	Gerechtigkeit	x		5
	Anständigkeit	x		5
	Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	x		3
	Kreditvertrag	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
	Rücksichtnahme	x		3
	Anständigkeit	x		5
	Vertragslauf allgemein	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
	Höflichkeit	x		3
	Erfolg (Kunden- und Banknutzen)		x	0
				Σ = 37

Abb. 47 Bewertung Prozess TeamBank[140]

Auffällig im Prozess sind vor allem die Bewertungen des Wertes Erfolg. Zum einen wird der Kunde nur auf ausdrücklichen Wunsch über den Grund für eine negative Kreditentscheidung aufgeklärt, zum anderen hat der Berater eine Restschuldversicherung dringend empfohlen. Er hat unter anderem damit argumentiert, dass die Familie im Todesfall schon genug leide und auch noch die Beerdigung finanzieren müsse, da wäre es ja schon mal eine Entlastung, wenn wenigstens der Kredit abgesichert ist. Zudem wurde hier der SchutzbriefPremium empfohlen, der den Kunden bei Arbeitsunfähigkeit, Arbeitslosigkeit, Kurzarbeit, Scheidung und im Todesfall absichern soll, obwohl der Kunde angegeben hat, dass bereits eine Lebensversicherung besteht. Der Verkäufer des Kredits kann zwar fester persönlicher Ansprechpartner für den Kunden sein, wenn dies der Kundenwunsch ist, allerdings rotieren die Berater durch die easyCredit Shops und sind nicht immer persönlich erreichbar. Im ausgewählten Leistungsumfang ist eine unbegrenzte

[140] Eigene Darstellung.

vorzeitige Rückzahlung möglich, ansonsten fällt eine Gebühr von 1% auf die Restsumme an, gleiches gilt für Sondertilgungen. Die Widerrufsfrist beträgt 1 Monat. Da die TeamBank sich als fair und partnerschaftlich gegenüber dem Kunden sieht, ist dieser Zeitraum doppelt so lang, wie gesetzlich vorgeschrieben.

Abbildung 48 stellt die Vergabe von 6 Punkten für die Betreuung im Fall von Zahlungsschwierigkeiten und nach Vertragsende dar.

Betreuung			
Zahlungsschwierigkeiten	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
Rücksichtnahme	x		3
Anständigkeit		x	0
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	x		3
Betreuung nach Vertragsende	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)		x	0
			Σ = 6

Abb. 48 Bewertung Betreuung TeamBank[141]

Laut Aussage des Beraters ist es wichtig, dass der Kunde sich im Fall von Zahlungsschwierigkeiten meldet. Im Gespräch kann nahezu immer eine Lösung gefunden werden. Im Beratungsgespräch stellte sich aber auch heraus, dass hierfür der gewählte Leistungsumfang eine entscheidende Rolle spielt. Der Kunde müsste also bei Vertragsabschluss einschätzen können, wie hoch die Wahrscheinlichkeit ist, dass es bei ihm zu Zahlungsschwierigkeiten kommen könnte. Beim gewählten Leistungsumfang können zwei Raten innerhalb von sechs Monaten ausgesetzt werden, dazu muss der Kunde die ersten sechs Monatsraten nach Vertragsabschluss aber erst einmal wie vereinbart zahlen. Außerdem können die Raten für maximal sechs Monate um 50% der Ursprungsrate reduziert oder die Raten dauerhaft gesenkt und eine Laufzeitverlängerung von maximal 36 Monaten vereinbart werden. Auch ein Anlageangebot nach Vertragsende kann nicht gemacht werden, da es sich um eine reine Kreditbank handelt. In diesem Fall könnte man sich höchstens an die RV-Banken wenden.

[141] Eigene Darstellung.

Eine Gesamtpunktzahl von 7 wird der TeamBank, wie in Abbildung 49 ersichtlich, für den Preis bzw. die Konditionen zuteil.

Preis/Konditionen	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
Rücksichtnahme	x		4
Respekt	x		1
Gerechtigkeit		x	0
Anständigkeit	x		2
			Σ = 7

Abb. 49 Bewertung Preis/Konditionen TeamBank[142]

Die Ratenfälligkeit kann zum 1. oder 15. eines jeden Monats gewählt werden und bietet dem Kunden somit die Möglichkeit diese beispielsweise an seinen Gehaltseingang anzupassen. Außerdem kann der Kunde den Kreditrahmen durch Kontoauszüge oder einen Online-Zugang einsehen, wobei im Fall von Sondertilgungen auch immer ein Nachweis über die bisher geleisteten Rückzahlungen ausgehändigt wird. Eine Erhöhung der Kreditsumme während der Laufzeit ist bis zum maximalen Betrag, der beim Scoring ermittelt wurde, möglich. Interessant ist hier vor allem der Wert Anständigkeit. Die TeamBank berechnet die Rückzahlungssumme anhand des Effektivzinssatzes. Die Kosten für eine Restschuldversicherung sind in diesen jedoch nicht integriert, obwohl sie grundsätzlich jedem empfohlen wird. Auch die Kosten für diese Versicherung sind nicht klar ersichtlich, im Beratungsgespräch musste zweimal ausdrücklich nachgefragt werden um überhaupt die Monatsrate für einen Kredit ohne irgendeine Art von Schutzbrief zu erfahren. Sichtbar werden diese zwar in der „Europäischen Standardinformation für Verbraucherkredite“, drauf wurde der Kunde jedoch auch nicht aufmerksam gemacht. Die einzig positive Beurteilung, die hier abgegeben werden kann, ist, dass keine zusätzlichen Produkte, wie z.B. ein Girokonto, nötig sind, was wiederum daraus resultiert, dass es sich bei der TeamBank um eine reine Kreditbank handelt. Auch der ermittelte Zinssatz ist zwar fest, aber zum einen abhängig von der Bonität des Kunden und zum anderen liegt er über den gängigen Marktzinsen.

[142] Eigene Darstellung.

Abbildung 50 stellt die Beurteilung des Merkmals Distribution mit 3 Punkten dar.

Distribution	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
Rücksichtnahme	x		3
			Σ = 3

Abb. 50 Bewertung Distribution TeamBank[143]

Das liegt daran, dass es so etwas wie ein Antragsformular nicht gibt, welches der Kunde zuhause ausfüllen könnte. Die Angaben müssen schon zu Beginn des Gespräches gemacht und bei einem endgültigen Antrag noch mit den entsprechenden Unterlagen belegt werden. In der Regel dauert es aber nur zwei Werktage bis die Kreditsumme zur Verfügung steht.

Das Personal erreichte 10 von maximal 15 möglichen Punkten, wie auch Abbildung 51 verdeutlicht.

Personal	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
Respekt	x		5
Anständigkeit		x	0
Höflichkeit	x		5
			Σ = 10

Abb. 51 Bewertung Personal TeamBank[144]

Das Personal wirkte seriös, kompetent und war zudem äußerst höflich. Das Verhalten des Beraters wies jedoch darauf hin, dass er Provisionen bzw. Boni-Zahlungen erhält. Das spiegelt sich auch in der Bewertung des Punktes Up-/Cross-Selling wieder, die der Abbildung 52 zu entnehmen ist.

[143] Eigene Darstellung.
[144] Eigene Darstellung.

Up-/Cross-Selling	Ja	Nein	Bewertung (vergebene Punkte)
Anständigkeit		x	0
			Σ = 0

Abb. 52 Bewertung Up-/Cross-Selling TeamBank[145]

Eine Restschuldversicherung wurde durch den Berater empfohlen und das noch unter der Prämisse dem Kunden ein schlechtes Gewissen zu machen, wenn er es nicht täte. Im Todesfall müsste dann nämlich die Familie, neben der Beerdigung, auch noch den Kredit zurückzahlen, was eine große Belastung für diese darstellt.

Ziraat Bank International AG

Fairnessgrad der Marketingkommunikation: 24

Fairnessgrad der Produktmerkmale: 12

Für den Flyer konnten insgesamt 8 Punkte vergeben werden. Dies verdeutlich auch Abbildung 53.

Marketing/Werbung Print (Flyer)	Ja	Nein	Bewertung (vergebene Punkte)
Rücksichtnahme	x		2
Respekt	x		4
Gerechtigkeit	x		1
Glaubwürdigkeit		x	0
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	x		1
			Σ = 8

Abb. 53 Bewertung Flyer Ziraat Bank[146]

Die Hauptaussagen auf dem Flyer sind knapp und verständlich, die Vorteile sind mit Aufzählungszeichen versehen. Außerdem sind verschiedene Beispiele für unterschiedliche Kreditsummen zu unterschiedlichen Laufzeiten und die sich daraus ergebenden Monatsraten ersichtlich. Dabei handelt es sich um Konditionen, die auf 2/3 der Kunden zutreffen. Vieles ist jedoch nur im Kleingedruckten zu finden. Aufgrund eines Besuchs in der Nürnberger Filiale und der dort angetroffenen

[145] Eigene Darstellung.
[146] Eigene Darstellung.

Kundschaft, lässt sich ein relativ großer Kundenkreis mit türkischem Hintergrund vermuten. Der Flyer war dort aber nur in deutscher Sprache verfügbar. Deshalb wurde die Ziraat Bank im Anschluss über das Kontaktformular auf der Homepage kontaktiert, um herauszufinden ob es diesen tatsächlich nur auf Deutsch gibt. Der Rückmeldung war zu entnehmen, dass es leider keinen türkischen Flyer gibt. Der Ratenkredit soll laut Werbeaussage eine schnelle und einfache Lösung zur Finanzierung von Wünschen sein. Diese Erfahrung konnte im Rahmen der Untersuchung allerdings nicht gemacht werden. Auch von fairen Konditionen ist die Sprache, in einem repräsentativen Beispiel lässt sich aber nur ein Effektivzinssatz von 10,10% bei einer Kreditsumme von 5.000€ zu einer Laufzeit von 84 Monaten erkennen – ob das faire Konditionen sind, ist jedoch fraglich. Um an einen Zinssatz zu kommen, der den marktgängigen Konditionen entspricht, müsste der Kunde die gegebenen Beispiele nachrechnen und würde bei einer Kreditsumme von 2.500€ zu einer Laufzeit von 36 Monaten und einer Monatsrate von 78€ auf einen Effektivzinssatz von 7,98% gelangen. Eine solche Rechnung kann aus Autorensicht vom Durchschnittsbürger ohne besonderes Finanzwissen aber nicht verlangt werden. Auch die Problemlösung des Kunden wird nur durch die Nutzung des Kredits zur Wunscherfüllung vermarktet.

Für die Online-Werbung werden der Ziraat-Bank 14 Punkte gutgeschrieben, wie auch aus Abbildung 54 hervorgeht.

Marketing/Werbung Online	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
Rücksichtnahme	x		3
Respekt	x		5
Gerechtigkeit	x		3
Glaubwürdigkeit		x	0
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	x		3
			Σ = 14

Abb. 54 Bewertung Online-Werbung Ziraat Bank[147]

Die Internetseite zum Ratenkredit ist übersichtlich gestaltet und in den Sprachen Deutsch, Englisch und Türkisch verfügbar. Mit Hilfe eines Kreditrechners lässt sich hier auch zumindest schon mal eine Spanne für den zur Laufzeit passenden Effektiv-

[147] Eigene Darstellung.

zinssatz ermitteln, dieser ist dann jedoch auch noch abhängig von der Bonität des Kunden. Informationen wie beispielsweise zu Sondertilgungen oder der Möglichkeit der unbegrenzten vorzeitigen Rückzahlung fehlen gänzlich. Bei den meisten Laufzeiten sind Zinssätze zu marktgängigen Konditionen angegeben. Es gibt aber auch solche, die der Überteuerung unterliegen. Online ist dann auch die Rede von Beratern, die in der Filiale jederzeit für eine Kreditberatung zur Verfügung stehen und es wird eine herzliche Einladung zu Tee oder Kaffee ausgesprochen. Diese Erfahrung konnte leider überhaupt nicht gemacht werden, was sich im folgenden auch bei der Bewertung des Beratungsgespräches zeigt, für das lediglich 2 Punkte vergeben werden konnten (vgl. Abbildung 55).

Marketing/Werbung Online	**Ja**	**Nein**	**Bewertung (vergebene Punkte)**
Rücksichtnahme	x		3
Respekt	x		5
Gerechtigkeit	x		3
Glaubwürdigkeit		x	0
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	x		3
			Σ = 14

Abb. 55 Bewertung Beratungsgespräch Ziraat Bank[148]

Die Probleme begannen schon bei der Terminvereinbarung. Um ein Beratungsgespräch zu erhalten, hätten zunächst, laut Aussage des Bankmitarbeiters am Telefon, die letzten drei Gehaltsabrechnungen, Kontoauszüge und der Arbeitsvertrag in der Filiale abgegeben werden sollen, da nur so die Erstellung eines konkreten Angebotes für den Kunden möglich sei. Selbst das Angebot die Unterlagen zum Gespräch mitzubringen, wurde nicht angenommen. Auf eine drängende Nachfrage, ob es denn wirklich keine Möglichkeit gäbe diese Abgabe zu umgehen, reagierte der Mitarbeiter genervt. Daraufhin erfolgte ein spontaner Besuch in der Filiale, in der auch schon telefonisch versucht wurde ein Termin zu vereinbaren. Der Mitarbeiter dort war zwar sehr freundlich, wollte ohne Unterlagen aber auch kein Beratungsgespräch führen. Zudem fragte er den Kunden direkt am Schalter, durch eine Trennscheibe hinweg, wie viel er denn verdiene und wie hoch seine monatlichen Ausgaben seien. Dann kam er zu dem Schluss, dass es wohl keine Probleme bei der Bonität des Kunden geben würde und reichte einen Ausdruck der

[148] Eigene Darstellung.

Internetseite. Obendrein verwies er darauf, dass es bei der gewünschten Kreditsumme und Laufzeit in jedem Fall zu einem Zinssatz in dieser Spanne kommen würde. Zum Schluss händigte er noch eine Visitenkarte der Filiale aus, damit der Kunde sich nach seinem Vergleich von Angeboten melden kann, wenn er sich für dieses entscheidet. Diese Gegebenheiten können in der Fairness nicht akzeptiert werden.

Für die Produktmerkmale konnten insgesamt nur 12 Punkte vergeben werden. Diese resultieren zum einen daraus, dass der Bankmitarbeiter beim Besuch in der Filiale bestätigte, dass der Zinssatz bei einer Kreditsumme von 5.000€ und einer Laufzeit von 4 Jahren in jedem Fall zwischen 7,60% und 8,45% liegen würde. Unter dieser Annahme würde es sich um ein Angebot zu marktgängigen Konditionen handeln. Zum anderen konnten 8 Punkte für das Personal verteilt werden, da es seriös wirkte und die Unternehmenszugehörigkeit eindeutig ersichtlich war. An diesem Punkt ist jedoch festzuhalten, dass dies nicht in unmittelbarem Zusammenhang mit den Geschäftspraktiken der Ziraat Bank steht. Weiterhin waren die Mitarbeiter, sowohl am Telefon als auch in der Filiale zwar freundlich, reagierten auf drängende Fragen aber fast schon etwas genervt.

4 Interpretation der Ergebnisse

4.1 Gesamtnoten

Den im Kapitel zuvor bestimmten Fairnessgraden werden hier Gesamtnoten nach dem Schulnotensystem zugeordnet, um ein besseren Urteilsbild zu erhalten und eine Rangfolge bilden zu können.

Dazu werden sowohl für den Fairnessgrad der Kommunikation als auch für den Fairnessgrad der Produktmerkmale zunächst einmal Kategorien, ausgehend von der Maximalpunktzahl, gebildet und den einzelnen Noten zugewiesen. Die Kategorisierung stellt sich in Abbildung 56 wie folgt dar:

Schulnote	Kategorisierung Fairnessgrad der Kommunikation	Kategorisierung Fairnessgrad der Produktmerkmale
1,0 SEHR GUT	85 - 72	115 - 97
2,0 GUT	71 - 58	96 - 78
3,0 BEFRIEDIGEND	57 - 44	77 - 59
4,0 AUSREICHEND	43 - 30	58 - 40
5,0 MANGELHAFT	29 - 16	39 - 21
6,0 UNGENÜGEND	15 - 0	20 - 0

Abb. 56 Zuordnung der Fairnessgrade ins Schulnotensystem[149]

[149] Eigene Darstellung.

Bei der Kategorisierung wurde versucht eine möglichst gleiche Verteilung der Punkte unter der jeweiligen Schulnote durchzuführen. Da es bei einer exakten Gleichverteilung zu Nachkommastellen gekommen wäre, wurden der Schulnote 6,0 jeweils 2 Punkte mehr zugewiesen.

Den einzelnen Anbietern lassen sich nun sowohl im Bereich der Kommunikation als auch für die Produktmerkmale Schulnoten zuweisen. Die Ergebnisse dieser Zuordnung sind der Abbildung 57 zu entnehmen.

Anbieter	Schulnote Kommunikation	Schulnote Produktmerkmale
CreditPlus Bank AG	**4,0** (42 Punkte)	**4,0** (53 Punkte)
C&A Bank GmbH	**5,0** (25 Punkte)	**6,0** (0 Punkte)
EVENORD-BANK eg-KG	**1,0** (77 Punkte)	**1,0** (105 Punkte)
Sparda-Bank Hamburg eG	**2,0** (60 Punkte)	**3,0** (74 Punkte)
Sparkasse Nürnberg	**4,0** (42 Punkte)	**4,0** (51 Punkte)
TeamBank AG	**3,0** (49 Punkte)	**3,0** (63 Punkte)
Ziraat Bank International AG	**5,0** (24 Punkte)	**6,0** (12 Punkte)

Abb. 57 Vergabe von Schulnoten an die einzelnen Anbieter[150]

[150] Eigene Darstellung.

Auffällig ist, dass diese Noten entweder übereinstimmen oder nicht mehr als eine Notenstufe voneinander abweichen. Interessant ist auch, dass die Noten der Produktmerkmale im zweiten Fall immer schlechter ausfallen, als die der Kommunikation.

Auf Basis dieser Zuordnung lässt sich nun auch eine Rangfolge der Anbieter bilden (vgl. Abbildung 58).

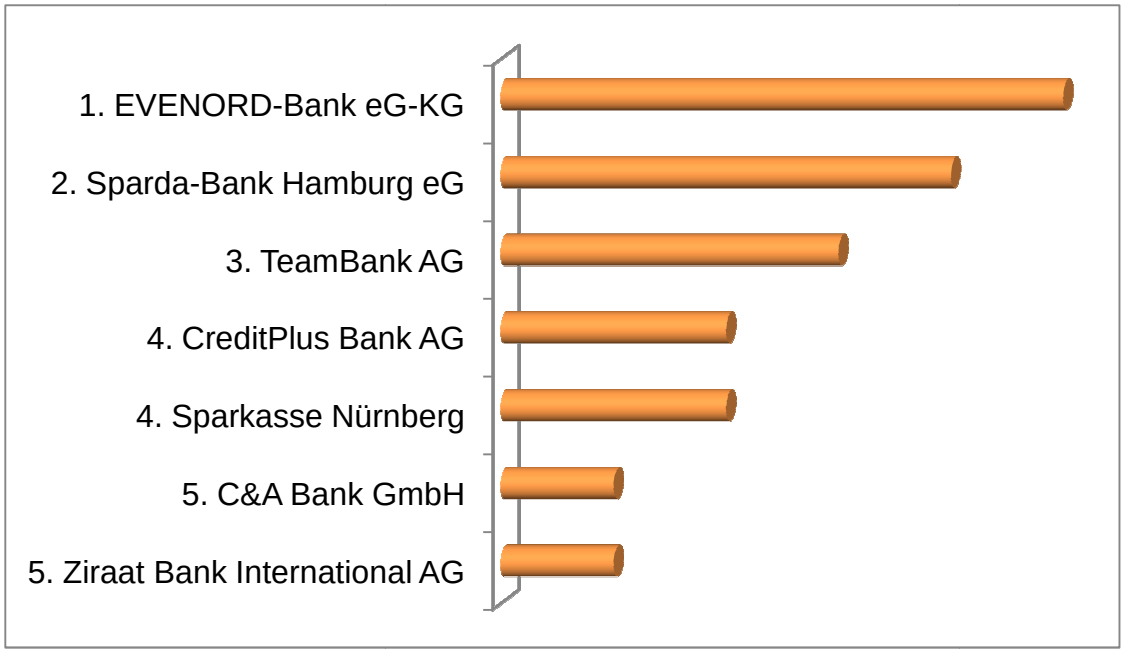


Abb. 58 Rangfolge der Anbieter[151]

Auf Platz 1 befindet sich die EVENORD-Bank mit jeweils einer 1,0 für die Kommunikation und die Produktmerkmale, gefolgt von der Sparda-Bank Hamburg mit einer 2,0 für die Kommunikation und einer 3,0 für die Produktmerkmale, auf Platz 2. Der 3. Platz wird von der TeamBank, mit einer 3,0 in der Kommunikation und einer 4,0 im Bereich der Produktmerkmale, belegt. Platz 4 teilen sich die CreditPlus Bank und die Sparkasse Nürnberg mit jeweils einer 4,0 sowohl für die Kommunikation als auch für die Produktmerkmale. Die Schlusslichter und damit auf dem 5. und letzten Platz sind die C&A Bank und die Ziraat Bank, die beide eine 5,0 für die Kommunikation und eine 6,0 für die Produktmerkmale erhalten haben.

[151] Eigene Darstellung.

4.2 Portfolio

Anhand der in Kapitel 4.1 ermittelten Schulnoten lassen sich die Fairnessgrade der Anbieter nun auch in einem Portfolio abbilden und ein Idealbereich bestimmen. In Abbildung 59 stellt sich dies wie folgt dar:

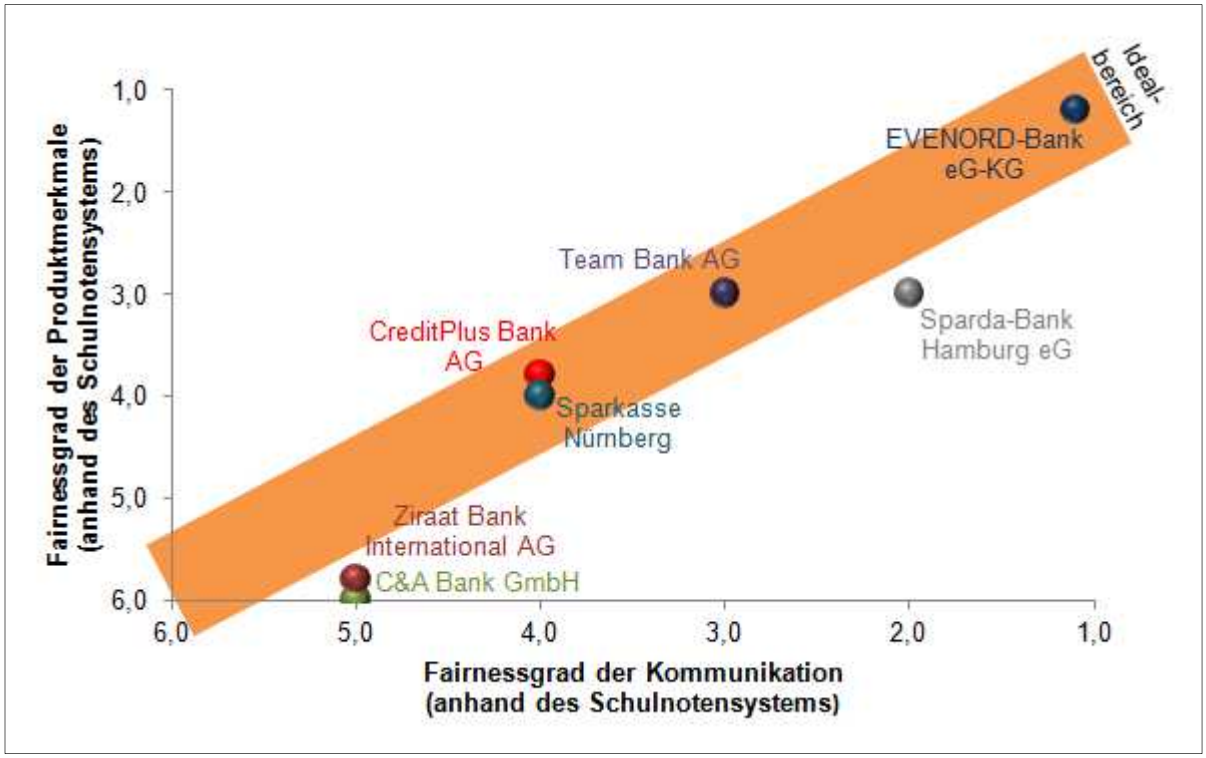


Abb. 59 Portfolio[152]

Im Idealbereich liegen diejenigen Anbieter, bei denen die Note der Kommunikation sowie der Produktmerkmale übereinstimmt, oder anders gesagt, bei denen Wunsch und Wirklichkeit kongruent sind. Für die Anbieter, die sich nicht in diesem Bereich befinden, werden im folgenden Kapitel Maßnahmenvorschläge gegeben, die ihnen dazu verhelfen würden, ebenfalls in den Idealbereich zu gelangen bzw. ihr komplettes Angebot sowie die dazugehörige Kommunikation zu verbessern. Am Beispiel der Sparda-Bank zeigt sich, dass sogar bei einem relativ guten Anbieter (Platz 2 in der Rangfolge) die Qualität von Kommunikation und Produkt, nicht unbedingt übereinstimmt.

[152] Eigene Darstellung.

4.3 Maßnahmenvorschläge

In diesem Kapitel werden nun konkrete Maßnahmenvorschläge für die Sparda-Bank Hamburg, die C&A Bank sowie die Ziraat Bank gegeben.

Sparda-Bank Hamburg eG

Bei der Sparda-Bank gibt es vor allem im Bereich der Produktmerkmale „Luft nach oben“. Um diese Lücke zu schließen, sollte zunächst einmal beim Prozess angesetzt werden. Eine Möglichkeit wäre hier nach einem ersten Beratungsgespräch, das ohnehin ohne Kundenunterlagen geführt wird, ein Antragsformular auszuhändigen, in dem der Kunde selbst Angaben zu sich sowie zu seinen Einnahmen und Ausgaben machen kann. Außerdem sollten dem Kunden Angebotsunterlagen ausgehändigt werden, die beispielsweise in Form eines möglichen Tilgungsplans aufgebaut sein könnten und aus denen nochmal alle anfallenden Kosten exakt hervorgehen. Des Weiteren sollten Informationen von Auskunfteien an den Kunden weiter gegeben werden. Auch wenn die Bank selbst nicht alle Daten einsehen kann, die bei der SCHUFA über den Kunden gespeichert sind, so sollte er dennoch auch das sehen dürfen, was die Bank sehen kann. Möchte er alle zu ihm gespeicherten Daten einsehen, so kann er immer noch selbst eine SCHUFA-Auskunft einholen. Auch über die Möglichkeit einer unbegrenzten Widerrufsfrist sollte nachgedacht werden. Zudem sollten die Berater das, was in der Werbung kommuniziert wird, auch klar und verständlich erklären können. Ferner sollte es eine interne Festlegung geben, dass der Verkäufer des Kredits automatisch als fester persönlicher Ansprechpartner für den Kunden fungiert und dies nicht nur auf ausdrücklichen Kundenwunsch passiert. Optimierungspotenzial gibt es auch im Fall von Zahlungsschwierigkeiten. Würde es bereits bei Kreditabschluss im Vertrag eine Klausel dazu geben, wie oft der Kunde maximal Umschuldungen vornehmen darf, so könnte die Sparda-Bank dazu beitragen, den Kunden von vornherein vor einer Überschuldung zu schützen. Im Bereich des Preises bzw. der Konditionen würde man den Kunden entgegenkommen, wenn man noch eine Wahlmöglichkeit für die Ratenfälligkeit, also ein weiteres Datum zur Monatsmitte, einführt und ihnen somit die Möglichkeit gibt, diese z.B. an ihren Gehaltseingang anzupassen. Ferner müssten die Kosten für ein Girokonto, sofern kein regelmäßiger Geldeingang darauf stattfindet sowie die Genossenschaftsanteile besser ersichtlich sein. Dies bezieht sich vor allem auch auf

die Kommunikation, bei der es so scheint, als ob sie sich hauptsächlich an bereits bestehende Kunden der Sparda-Bank Hamburg richtet. Unter dem Aspekt der Empfehlung einer Restschuldversicherung an jeden Kunden, sollte darüber nachgedacht werden, die Kosten hierfür bereits in den Effektivzinssatz mit einzukalkulieren oder dem Kunden zumindest die genauen Kosten mitgeteilt werden können und nicht auf eine Schätzung des Beraters vertrauen zu müssen. Wer einen FairKredit vergibt und als Anbieter-Claim damit wirbt, freundlich und fair zu sein, der sollte sich darüber hinaus Gedanken dazu machen, ob ein System in dem Boni-Zahlungen und Provisionen geleistet werden, wirklich geeignet ist. Es wäre eine Überlegung wert, ob man hier das vorhandene Potenzial nicht nutzen kann, um auf ein wertemanagementorientiertes Geschäftsmodell umzusteigen. Den Mitarbeitern könnte dann eine Prämie für werteorientiertes Verhalten gezahlt werden. Dies würde auch den Druck von den Mitarbeitern nehmen, Restschuldversicherungen, Umzugsservices oder kostenpflichtige Girokonten vertreiben zu müssen und könnte nicht nur die Kunden- sondern auch die Mitarbeiterzufriedenheit steigern.

In der Marketingkommunikation lässt sich, neben den eben schon genannten Punkten, ebenfalls noch Optimierungspotenzial erkennen. Mit Blick auf die Vollständigkeit der Informationen und der damit verbundenen Rücksichtnahem auf die Kunden könnte auf dem Flyer der Bereich, in dem die Restschuldversicherung beworben wird, besser genutzt werden, um das Produkt selbst zu bewerben und den Kunden zu informieren. Hier könnte beispielsweise der Weg zum Genossenschaftsmitglied eingefügt werden und die Kosten für den Genossenschaftsanteil und die daraus resultierenden Dividenden erläutert werden. Da ein Girokonto Voraussetzung für die Kreditvergabe ist, wäre es anständig, wenn die Kosten, die bei nicht regelmäßigem Geldeingang anfallen, aus der gesamten Kommunikation hervorgehen. Ferner sollte nicht nur ein Festzins für Genossenschaftsmitglieder bzw. ein Top-Zinssatz kommuniziert werden, sondern dies aus Gerechtigkeitsgründen auch durch konkrete Zahlen belegt werden. Ebenso wäre eine Garantieerklärung zur Beratungsqualität empfehlenswert. Vor allem online wäre für eine solche Darstellung genug Platz, falls der Flyer nicht erweitert werden soll.

C&A Bank GmbH

Bei der C&A Bank war keine Beurteilung der Produktmerkmale möglich, da es zu keinem Beratungsgespräch kam, das mit dem anderer Anbieter vergleichbar wäre. Unter dem Faktum, dass die C&A Money Shops abgeschafft wurden, sollte deren Bestehen auch nicht mehr kommuniziert werden. Das heißt veraltete Flyer müssen vom Markt genommen werden. Für den Online-Bereich gibt es die Möglichkeit mit dynamischen anstatt statischen Internetseiten zu arbeiten. Der Vorteil ist, dass beim Aufrufen der Seite automatisch die neuesten Inhalte und somit auch Änderungen angezeigt werden. Auch ein Auffinden alter Seiteninhalte über Suchmaschinen ist kaum mehr möglich. Das vereinfacht den Informationsfluss zwischen Anbieter und Kunde. Aus Autorensicht ist mit den gegebenen Kommunikationsmitteln eine Beurteilung des Produktes für den Kunden nicht möglich. Deshalb sollte darüber nachgedacht werden, entweder die Money Shops wieder aufleben zu lassen bzw. eine andere Möglichkeit der persönlichen Beratung gefunden werden oder der Ratenkredit zumindest so gut kommuniziert werden, dass alle Merkmale klar und deutlich ersichtlich sind. Eine Beratung an der Hotline ist aus Gründen der Datensicherheit und somit auch der Seriosität eher weniger sinnvoll. Die Online-Angebote des Rückruf-Services und des Kontaktformulars sollten überdacht werden, wenn hier keine zufriedenstellende Lösung für den Kunden gefunden werden kann. Außerdem sollte der Kunde schon im Rahmen der Kommunikation vollständige Informationen erhalten und wissen, was ihn bei Kreditabschluss erwartet. Fehlende Informationen auf dem Flyer beispielsweise zu den Konditionen oder Sondertilgungen sollten ergänzt werden. Mit Aussagen wie Top-Konditionen und bonitätsunabhängiger Zinssatz kann der Kunde nämlich nicht besonders viel anfangen.

Ziraat Bank International AG

Ebenso wie bei der C&A Bank kam auch bei der Ziraat Bank kein Beratungsgespräch zustande und das obwohl es sogar auf der Internetseite angepriesen wird. Vor allem Kunden, die schon den Weg auf sich nehmen in die Filiale zu kommen, sollten nicht einfach abgewiesen werden. Eine vorherige Abgabe vertraulicher Kundenunterlagen in der Filiale kann nicht als seriöses Vorgehen angesehen werden. Es ist fraglich, wer dazu bereit ist, solche sensiblen Daten einfach an einen Dritten auszuhändigen. An dieser Vorgehensweise sollte sich dringend etwas ändern. Im Idealfall müsste dem Kunden ein erstes Beratungsgespräch komplett ohne diese Unterlagen ermöglicht werden. Es sollte dazu dienen, zunächst einmal seine Fragen zu beantworten und ihm einen Überblick über das Produkt zu verschaffen. Hilfreich wäre es dafür einen Zinssatz einzufügen, der sowohl unabhängig von der Laufzeit als auch von der Bonität des Kunden ist, dann würde nämlich auch der Zwang entfallen, zuerst ein konkretes Angebot für den Kunden erstellen zu müssen. Außerdem sollte das Personal auch bei unangenehmen Fragen des Kunden stets höflich bleiben.

Im Bereich der Marketingkommunikation sollten sich keine Passagen im Kleingedruckten befinden. Auch die ständige Kommunikation mit irgendwelchen Konditionen, die auf 2/3 der Kunden zutreffen und sich immer auf eine andere Kreditsumme zu anderen Laufzeiten bezieht, sollte überdacht werden, da dies bei der Betrachtung mehrerer Kommunikationsmittel, für den Kunden sehr unübersichtlich wird. Weiterhin sollten alle gemachten Versprechen auch eingehalten werden und die Problemlösung des Kunden könnte auf dem Flyer noch besser, eventuell analog zur Internetseite, vermarktet werden. Der Kunde sollte über alle Kommunikationsmittel hinweg vollständige Informationen erhalten. Bei der Ziraat Bank fehlen jedoch schon so grundlegende Informationen wie die Möglichkeit zu Sondertilgungen oder vorzeitigen Rückzahlungsmodalitäten.

5 Schluss

Zusammenfassend lässt sich also sagen, dass Wunsch und Wirklichkeit bei sogar knapp über der Hälfte der Anbieter übereinstimmt. Die Mehrheit dieser Anbieter befindet sich jedoch nur in einem befriedigenden bis ausreichenden Rahmen. Gerade mal ein Anbieter, die EVENORD-Bank eG-KG, liegt in einem sehr guten Bereich, was sich vor allem darauf zurückführen lässt, dass sie die einzige Bank ist, die nach einem strikten Wertemanagement handelt. Bei den meisten Anbietern scheint es sogar so, als wüssten sie genau, wo ihre Schwierigkeiten liegen und kommunizieren hierzu entweder gar nichts oder lassen Informationen weg. Gerade die Vollständigkeit von Informationen scheint bei vielen ein Problem zu sein. Sowohl die Flyer als auch die Online-Werbung hinterlassen den Eindruck, genutzt zu werden um die Kunden anzulocken und lediglich die Vorteile anzupreisen. Auffällig bei den Beratungsgesprächen war, dass lediglich zwei Anbieter drauf verzichteten, zu Beginn des Gespräches, eine Kreditwürdigkeitsprüfung bzw. ein Scoring durchzuführen. Dies resultiert vor allem aus der Vergabe von bonitätsabhängigen Zinsen. Ohne diese Durchführung haben die Berater gar keine Chance den Kunden ein konkretes Angebot zu unterbreiten. Von fünf geführten Beratungsgesprächen wurden in dreien außerdem Angebote mit einem Zinssatz gemacht, der der Überteuerung, ohne eine Begründung wie die Verrechnung von besonderen Begleitkonditionen, unterliegt. Es macht den Anschein als schöpften die Anbieter das hohe Ertragspotenzial bei Ratenkrediten, welches sich aus dem außerordentlich niedrigen Zinsniveau durch die krisenbedingte EZB-Geldpolitik ergibt, voll aus und wollen so viel Gewinn wie möglich erzielen. Die Bedürfnisse des Kunden sind wohl eher zweitrangig. Zudem war auch kein Anbieter ausfindig zu machen, der vertraglich festgelegt hat, wie oft ein Kunde maximal Umschuldungen vornehmen darf, obwohl dies mitunter ein Mittel wäre um ihn vor Überschuldung zu schützen. Auf neue Gegebenheiten am Markt, die zu gesetzlichen Einschränkungen führen könnten, scheinen die Anbieter aber schnell zu reagieren. Keiner erhebt, die derzeit sowieso schon fraglichen, Bearbeitungsgebühren.

Ein besonderes Augenmerk im Rahmen der Untersuchung wurde auf die Wahrhaftigkeit der Marketingkommunikation gelegt, die unter dem Wert der Glaubwürdigkeit geprüft wurde – denn unglaubwürdig macht sich, wer falsche

Werbeversprechen gibt. Erschreckend ist, dass bei fünf von sieben Anbietern falsche Versprechen auf mindestens einem Kommunikationsmittel vorzufinden waren. Dabei handelt es sich vor allem um die Bewerbung der Konditionen bei denen häufig Floskeln wie günstige Zinsen oder faire Konditionen verwendet werden, die dann aber, gerade mit Blick auf die Überteuerung, gar nicht als solche zu identifizieren sind. Der zweite große Bereich, in dem häufig falsche Versprechen vorzufinden waren, ist die Kommunikation im Flyer und online über die Beratungsgespräche. Fair oder diskret sind nur zwei Beispiele für die Bewerbung solcher. Fraglich bleibt, was die Anbieter damit meinen – aus Autorensicht konnten diese Versprechen nicht gehalten werden. Darüber hinaus haben zwei Anbieter sogar ein Beratungsgespräch im Rahmen ihrer Produktwerbung angeboten, die aber als solche nie zustande kamen bzw. kommen konnten.

Handlungsbedarf kristallisierte sich im Laufe dieser Untersuchung sowohl seitens der Marketingkommunikation, aber auch bei den untersuchten Produktmerkmalen heraus. Alles in allem lässt sich nach der durchgeführten Untersuchung festhalten, dass das Ratenkreditgeschäft ein Geschäftsfeld ist, in dem nicht nur viel passieren kann, sondern auch muss.

Vor allem mit Blick auf falsche Werbeversprechen und unvollständige Informationen bleibt den Verbrauchern nur eines zu raten – sich nicht blind auf die Marketingkommunikation zu verlassen. Ein Beratungsgespräch, indem auch ungeliebte Fragen an den Berater gestellt werden und dessen Empfehlungen überdacht werden sollten, ist und bleibt bei der derzeitigen Marktsituation unerlässlich.

Anhang

1. Formel Effektivzinssatz

2. Untersuchte Flyer

- CreditPlus Bank AG
- C&A Bank GmbH
- EVENORD-Bank eG-KG
- Sparda-Bank Hamburg eG
- Sparkasse Nürnberg
- TeamBank AG
- Ziraat Bank International AG

3. Untersuchte Internetseiten

- CreditPlus Bank AG
- C&A Bank GmbH
- EVENORD-Bank eG-KG
- Sparda-Bank Hamburg eG
- Sparkasse Nürnberg
- TeamBank AG
- Ziraat Bank International AG

4. Beobachtungsbögen

- CreditPlus Bank AG
- C&A Bank GmbH
- EVENORD-Bank eG-KG
- Sparda-Bank Hamburg eG
- Sparkasse Nürnberg
- TeamBank AG
- Ziraat Bank International AG

5. Kriterienkatalog

- CreditPlus Bank AG
- C&A Bank GmbH
- EVENORD-Bank eG-KG
- Sparda-Bank Hamburg eG
- Sparkasse Nürnberg
- TeamBank AG
- Ziraat Bank International AG

6. Angebote und Informationen, die bei den Beratungsgesprächen ausgehändigt wurden

- CreditPlus Bank AG
  - → Erläuterungen zum Kreditvertrag
  - → Flyer: Restschuldversicherung
- EVENORD-Bank eG-KG
  - → Selbstauskunft
  - → SCHUFA-Klausel zu Kreditanträgen
- Sparda-Bank Hamburg eG
  - → Flyer: Sparda Giro
  - → Flyer: Ein Herz und eine Raute
  - → Flyer: Jeder Sport zählt
  - → Flyer: Von heute für morgen
- Sparkasse Nürnberg
  - → Angaben zur Restkreditversicherung
  - → Flyer für verschiedene Girokonten
- TeamBank AG
  - → Ermittelter Leistungsumfang
  - → Informationspflichten nach §11VersVermV
- Ziraat Bank International AG
  - → Ausdruck Internetseite
  - → Visitenkarte

Aus Fairnessgründen gegenüber den einzelnen Beratern wurden alle personalisierten Unterlagen und Dokumente in dieser für die Öffentlichkeit zugänglichen Arbeit entfernt.

1. Formel Effektivzinssatz

I. Grundgleichung zur Darstellung der Gleichheit zwischen Kredit-Auszahlungsbeträgen einerseits und Rückzahlungen (Tilgung, Zinsen und Kosten) andererseits.
Die nachstehende Gleichung zur Ermittlung des effektiven Jahreszinses drückt auf jährlicher Basis die rechnerische Gleichheit zwischen der Summe der Gegenwartswerte der in Anspruch genommenen Kredit-Auszahlungsbeträge einerseits und der Summe der Gegenwartswerte der Rückzahlungen (Tilgung, Zinsen und Kosten) andererseits aus:

$$\sum_{k=1}^{m} C_k (1+X)^{-t_k} = \sum_{l=1}^{m'} D_l (1+X)^{-s_l}$$

Hierbei ist

- X der effektive Jahreszins;
- m die laufende Nummer des letzten Kredit-Auszahlungsbetrags;
- k die laufende Nummer eines Kredit-Auszahlungsbetrags, wobei $1 \leq k \leq m$;
- C_k die Höhe des Kredit-Auszahlungsbetrags mit der Nummer k;
- t_k der in Jahren oder Jahresbruchteilen ausgedrückte Zeitraum zwischen der ersten Darlehensvergabe und dem Zeitpunkt der einzelnen nachfolgenden in Anspruch genommenen Kredit-Auszahlungsbeträge, wobei $t_1 = 0$;
- m' die laufende Nummer der letzten Tilgungs-, Zins- oder Kostenzahlung;
- l die laufende Nummer einer Tilgungs-, Zins- oder Kostenzahlung;
- D_l der Betrag einer Tilgungs-, Zins- oder Kostenzahlung;
- s_l der in Jahren oder Jahresbruchteilen ausgedrückte Zeitraum zwischen dem Zeitpunkt der Inanspruchnahme des ersten Kredit-Auszahlungsbetrags und dem Zeitpunkt jeder einzelnen Tilgungs-, Zins- oder Kostenzahlung.

Anmerkungen:

a) Die von beiden Seiten zu unterschiedlichen Zeitpunkten gezahlten Beträge sind nicht notwendigerweise gleich groß und werden nicht notwendigerweise in gleichen Zeitabständen entrichtet.

b) Anfangszeitpunkt ist der Tag der Auszahlung des ersten Kreditbetrags.

c) Der Zeitraum zwischen diesen Zeitpunkten wird in Jahren oder Jahresbruchteilen ausgedrückt. Zugrunde gelegt werden für ein Jahr 365 Tage (bzw. für ein Schaltjahr 366 Tage), 52 Wochen oder zwölf Standardmonate. Ein Standardmonat hat 30,41666 Tage (d. h. 365/12), unabhängig davon, ob es sich um ein Schaltjahr handelt oder nicht.

d) Das Rechenergebnis wird auf zwei Dezimalstellen genau angegeben. Ist die Ziffer der darauf folgenden Dezimalstelle größer als oder gleich 5, so erhöht sich die Ziffer der zweiten Dezimalstelle um den Wert 1.

e) Mathematisch darstellen lässt sich diese Gleichung durch eine einzige Summation unter Verwendung des Faktors „Ströme" (A_k), die entweder positiv oder negativ sind, je nachdem, ob sie für Auszahlungen oder für Rückzahlungen innerhalb der Perioden 1 bis k, ausgedrückt in Jahren, stehen:

$$S = \sum_{k=1}^{n} A_k (1+X)^{-t_k},$$

dabei ist S der Saldo der Gegenwartswerte aller Ströme, deren Wert gleich Null sein muss, damit die Gleichheit zwischen den Strömen gewahrt bleibt.

II. Es gelten die folgenden zusätzlichen Annahmen für die Berechnung des effektiven Jahreszinses:

a) Kann der Kreditnehmer bestimmen, zu welchem Zeitpunkt er den Kredit in Anspruch nehmen will, gilt der gesamte Kredit als sofort in voller Höhe in Anspruch genommen.

b) Ist dem Kreditnehmer nach dem Kreditvertrag generell freigestellt, wann er den Kredit in Anspruch nehmen will, sind jedoch je nach Art der Inanspruchnahme Beschränkungen in Bezug auf Kreditbetrag und Zeitraum vorgesehen, so gilt der gesamte Kredit als zu dem im Kreditvertrag vorgesehenen frühestmöglichen Zeitpunkt mit den entsprechenden Beschränkungen in Anspruch genommen.

c) Sieht der Kreditvertrag verschiedene Arten der Inanspruchnahme mit unterschiedlichen Kosten oder Sollzinssätzen vor, so gilt der gesamte Kredit als zu den höchsten Kosten und zum höchsten Sollzinssatz in Anspruch genommen, wie sie für die Kategorie von Geschäften gelten, die bei dieser Kreditvertragsart am häufigsten vorkommt.

d) Bei einer Überziehungsmöglichkeit gilt der gesamte Kreditbetrag als in voller Höhe und für die gesamte Laufzeit des Kreditvertrags in Anspruch genommen. Ist die Dauer der Überziehungsmöglichkeit nicht bekannt, so ist bei der Berechnung des effektiven Jahreszinses von der Annahme auszugehen, dass die Laufzeit des Kreditvertrags drei Monate beträgt.

e) Bei unbefristeten Kreditverträgen, die keine Überziehungsmöglichkeiten sind, ist anzunehmen, dass

aa) der Kredit ab der ersten Inanspruchnahme für einen Zeitraum von einem Jahr gewährt wird und dass mit der letzten Zahlung des Kreditnehmers der Saldo, die Zinsen und etwaige sonstige Kosten ausgeglichen sind,

bb) der Kreditbetrag in gleich hohen monatlichen Zahlungen, beginnend einen Monat nach dem Zeitpunkt der ersten Inanspruchnahme zurückgezahlt wird. Muss der Kreditbetrag jedoch vollständig, in Form einer einmaligen Zahlung, innerhalb jedes Zahlungszeitraums zurückgezahlt werden, so ist anzunehmen, dass spätere Inanspruchnahmen und Rückzahlungen des gesamten Kreditbetrags durch den Kreditnehmer innerhalb eines Jahres stattfinden; Zinsen und sonstige Kosten werden entsprechend diesen Inanspruchnahmen und Tilgungszahlungen und nach den Bestimmungen des Kreditvertrags festgelegt.
Als unbefristete Kreditverträge gelten für die Zwecke dieses Punkts Kreditverträge ohne feste Laufzeit, einschließlich solcher Kredite, bei denen der Kreditbetrag innerhalb oder nach Ablauf eines Zeitraums vollständig zurückgezahlt werden muss, dann aber erneut in Anspruch genommen werden kann.

f) Bei anderen Kreditverträgen, die weder Überziehungsmöglichkeiten noch unbefristete Kredite sind (siehe die Annahmen unter d und e), gilt Folgendes:

aa) Lassen sich der Zeitpunkt oder die Höhe einer vom Kreditnehmer zu leistenden Tilgungszahlung nicht feststellen, so ist anzunehmen, dass die Rückzahlung zu dem im Kreditvertrag genannten frühestmöglichen Zeitpunkt und in der darin festgelegten geringsten Höhe erfolgt.

bb) Ist der Zeitpunkt des Abschlusses des Kreditvertrags nicht bekannt, so ist anzunehmen, dass der Kredit erstmals zu dem Zeitpunkt in Anspruch genommen wurde, der sich aus dem kürzesten zeitlichen Abstand zwischen diesem Zeitpunkt und der Fälligkeit der ersten vom Kreditnehmer zu leistenden Zahlung ergibt.

g) Lassen sich der Zeitpunkt oder die Höhe einer vom Kreditnehmer zu leistenden Tilgungszahlung nicht anhand des Kreditvertrags oder der Annahmen nach den Buchstaben d, e oder f feststellen, so ist anzunehmen, dass die Zahlung in Übereinstimmung mit den vom Kreditgeber bestimmten Fristen und Bedingungen erfolgt, und dass, falls diese nicht bekannt sind,

aa) die Zinszahlungen zusammen mit den Tilgungszahlungen erfolgen,

bb) Zahlungen für Kosten, die keine Zinsen sind und die als Einmalbetrag ausgedrückt sind, bei Abschluss des Kreditvertrags erfolgen,

cc) Zahlungen für Kosten, die keine Zinsen sind und die als Mehrfachzahlungen ausgedrückt sind, beginnend mit der ersten Tilgungszahlung in regelmäßigen Abständen erfolgen, und es sich, falls die Höhe dieser Zahlungen nicht bekannt ist, um jeweils gleich hohe Beträge handelt,

dd) mit der letzten Zahlung der Saldo, die Zinsen und etwaige sonstige Kosten ausgeglichen sind.

h) Ist keine Kreditobergrenze vereinbart, ist anzunehmen, dass der Betrag des gewährten Kredits 1 500 Euro beträgt.

i) Werden für einen begrenzten Zeitraum oder Betrag verschiedene Sollzinssätze und Kosten angeboten, so sind während der gesamten Laufzeit des Kreditvertrags als Sollzinssatz der höchste Sollzinssatz und als Kosten die höchsten Kosten anzunehmen.

j) Bei Kreditverträgen, bei denen die Sollzinsbindung vor der für die Rückzahlung bestimmten Zeit endet und nach deren Ende ein neuer, veränderlicher Sollzinssatz vereinbart wird, der in regelmäßigen Abständen nach einem vereinbarten Index oder Referenzzinssatz angepasst wird, ist anzunehmen, dass der Sollzinssatz nach Ablauf der Sollzinsbindung dem Sollzinssatz entspricht, der sich aus dem Wert des vereinbarten Indexes oder Referenzzinssatzes zum Zeitpunkt der Berechnung des effektiven Jahreszinses ergibt.

Satz 1 Buchstabe j darf der Berechnung des effektiven Jahreszinses nur dann zugrunde gelegt werden, wenn feststeht, dass nach Ablauf der Sollzinsbindung ein variabler Sollzins zur Anwendung kommt.

Quelle: o.V., 2013, S. 640ff.

2. Untersuchte Flyer

Bei der CreditPlus ist ein Kredit mehr als nur Geld.

Beim SofortKredit der CreditPlus sind viele Extras schon drin. Und ein partnerschaftliches Miteinander steht für uns als Spezialist für Privatkredite an erster Stelle.

Alles inklusive, das heißt viele kostenlose Extras und extra viel Flexibilität.

Beim SofortKredit der CreditPlus ist vieles kostenlos enthalten, was sich andere Anbieter in der Regel gut bezahlen lassen. Er bietet ganz und gar gratis, was auch auf lange Sicht wichtig ist:

- **Inklusive – Sondertilgungen jederzeit möglich.** Sonderzahlungen kosten oft eine hohe Gebühr. Nicht so beim SofortKredit der CreditPlus! Auch das entspannt, wenn z. B. Extrazahlungen, wie Weihnachtsgeld oder Auszahlungen aus Sparverträgen auf Ihr Konto fließen.
- **Inklusive – eine Ratenpause jährlich.*** Einmal aussetzen, wenn es eng wird, ohne jede Gebühr wie sonst üblich.
- **Inklusive – verzögerter Ratenbeginn.** Sie möchten die erste Rate etwas hinausschieben? Sogar das ist möglich: Sie können auf Wunsch bis zu drei Monate warten, bevor Sie mit der Ratenzahlung beginnen. So können Sie z. B. ganz entspannt Ihr altes Fahrzeug verkaufen – und sind wieder flüssig, bevor die erste Rate ansteht.
- **Inklusive – Anpassung der Monatsrate.** Ob niedriger* oder höher: Wir passen Ihre Monatsrate Ihren Wünschen und Möglichkeiten an.
- **Inklusive – einfache und unkomplizierte Kreditbearbeitung.** Jeder Schritt der Kreditbearbeitung ist bei uns klar und einfach gehalten. Denn wir wollen ein Partner sein, dem Sie vertrauen können.
- **Inklusive – schneller, reibungsloser Sofortservice.** Wir lassen Sie nicht unnötig warten. Ihr Sofortkreditantrag wird umgehend bearbeitet und Sie kommen schnell an Ihr Geld.

Bei der CreditPlus immer inklusive: ein Gespräch auf Augenhöhe.

Für Ihre ganz persönlichen Wünsche und Fragen sind wir gerne für Sie da – auch wenn es einmal eng wird. Denn bei uns werden Finanzierungsthemen immer ganz individuell, vertraulich und zuverlässig besprochen. Und zwar auf gleicher Augenhöhe – und niemals von oben herab. Darauf können Sie sich verlassen.

*Abhängig von persönlichen Faktoren.

Der einzigartige Zusatzservice – den gibt es nur bei der CreditPlus.

Unsere Welt wird immer komplexer, sich in Ihr bestmöglich zu orientieren wird immer wichtiger und immer schwieriger. Mit unserem Partner Compass-Beratungsservice bieten wir Ihnen eine kostenlose, kompetente, zielgerichtete und einfühlsame Unterstützung bei der Lösung der für Sie wichtigen Fragen rund um Partnerschaft, Arbeitswelt, Gesundheit und Recht.

Ihre Gesprächspartner/-innen sind intensiv geschult und unterliegen – wie z. B. Ihr Arzt – der Schweigepflicht. Vertraulichkeit steht an erster Stelle. Auch wir erhalten keinerlei Informationen darüber. Sie bekommen nach Kreditabschluss umgehend eine Karte mit Ihren persönlichen Zugangsdaten für den Compass Beratungsservice.

Jahrelange Erfahrung als Spezialist – profitieren Sie davon!

Wie der Name schon sagt: Die CreditPlus Bank beschäftigt sich mit Privatkrediten – und das schon seit über 50 Jahren. So sind einfache und kundenfreundliche Privatkreditangebote entstanden – sowie eine Beratung, die absolut diskret, flexibel und ganz persönlich ist. Sie werden sich wohl fühlen dabei.

Service der Extraklasse – vielfach ausgezeichnet.

Erfahrung, Beratungsstärke, Serviceorientierung.
Es gibt viele Besonderheiten, für die die CreditPlus bereits Auszeichnungen und Gütesiegel erhalten hat.

Dass die überwiegende Zahl unserer Kunden jederzeit ihre Wünsche wieder mit uns finanzieren würden, ist eine besondere Auszeichnung. Denn Kundenzufriedenheit ist uns sehr wichtig.

TÜV SAARLAND GUT (1,8) Kundenurteil. Detaillierte Prüfung 10/2012 Nr. 1821 Service tested

Ipsos Kundenbefragung 2012 95% Empfehlungsbereitschaft

97% Gesamtzufriedenheit Neukunden Ipsos Kundenbefragung 2012

Creditplus BANK

Der flexible SofortKredit,
bei dem die Extras bereits enthalten sind.

Carmen Kurz, CreditPlus Bank

Wer sonst bietet Ihnen ein solches Rundum-Vorteils-Paket? Maßgeschneiderte Beratung, Sondertilgungsmöglichkeiten, Ratenpausen*, verzögerter Ratenbeginn, Änderung der Monatsrate*, schnelle Kreditbearbeitung.

Alles komplett und ohne jede Zusatzgebühr. Das gibt es so nur beim Spezialisten für Privatkredite – der CreditPlus Bank.

Wir beraten Sie gerne.
Rufen Sie uns einfach an unter der Service-Hotline
0711 34 239 9999

* Abhängig von persönlichen Faktoren.

CreditPlus Bank AG · Zentrale: Augustenstraße 7 · 70178 Stuttgart
Telefon 0711 66 06 60 · Telefax 0711 660 68 74 · www.creditplus.de · info@creditplus.de
creditplusblog.de · facebook.com/creditplus · twitter.com/creditplusbank · creditplusblog.de/+

CRÉDIT AGRICOLE GROUP

PF1112

C&A Money

EINFACH. SICHER. GÜNSTIG.

Ihre Finanzangelegenheiten sind Vertrauenssache. Entsprechend diskret kümmern sich unsere kompetenten Mitarbeiter in den C&A Money Shops um Ihr Anliegen.

Unsere C&A Money Berater erstellen Ihnen ein individuelles Angebot in einer der folgenden C&A Filialen:

Augsburg	Bahnhofstraße 20	2. Etage
Berlin-Steglitz	Schlossstraße 17a	2. Etage
Bielefeld	Bahnhofstraße 38	1. Etage
Braunschweig	Münzstraße 7	2. Etage
Bremen	Hanseatenhof 1	1. Etage
Dortmund	Ostenhellweg 18-24	3. Etage
Düsseldorf	Schadowstraße 77-79	3. Etage
Frankfurt	Zeil 48	3. Etage
Hamburg	Mönckebergstraße 9	5. Etage
Hannover	Georgstraße 21	3. Etage
Karlsruhe	Kaiserstraße 52-56	2. Etage
Kassel	Obere Königsstraße 35	1. Etage
Köln	Schildergasse 60-68	5. Etage
Lübeck	Mühlenstraße 34-48	1. Etage
Mannheim	D1 4-8	4. Etage
München	Riesstraße 57	1. Etage
Nürnberg	Ludwigsplatz 25-27	2. Etage
Stuttgart	Königstraße 47	3. Etage

Besuch auch ohne Termin möglich!
Für Informationen über Öffnungszeiten oder zur Terminvereinbarung bitte anrufen:
(01805) 22 57 33 48 29[1]

1 14 Cent/Min. aus dem deutschen Festnetz, höchstens 42 Cent/Min. aus Mobilfunknetzen.

Der C&A Ratenkredit

C&A Money

EINFACH. SICHER. GÜNSTIG.

(01805) 22 57 33 48 02[2]
Mo. bis Fr. 8–20 Uhr, Sa. + So. 10–18 Uhr
www.cunda.de/money
C&A Money Shops Liste siehe Rückseite

1 Aktuelle Konditionen unter www.cunda.de/niedrigzins.
2 14 Cent/Min. aus dem deutschen Festnetz, höchstens 42 Cent/Min. aus Mobilfunknetzen.

Erweitern Sie ganz einfach Ihren finanziellen Spielraum.

Mit der C&A Bank steht Ihnen ein fairer und zuverlässiger Partner zur Seite, wenn es um die Erfüllung lang gehegter Wünsche geht.

Oder nutzen Sie den C&A Ratenkredit für eine kostensparende Umschuldung. Was immer Sie vorhaben, der C&A Ratenkredit mit seinen überragenden Konditionen ist perfekt geeignet.

Fair, sicher und extra günstig

Laufzeiten mit flexiblem Rückzahlungsbeginn
Unser Top-Service für Sie: Wenn Sie wollen, beginnen Sie erst drei Monate nach Abschluss mit der Rückzahlung.

Kreditvergabe ohne Zweckbindung
Ob Sie das Geld für eine Anschaffung nutzen oder um einen teureren Kredit abzulösen, bleibt vollständig Ihnen überlassen.

Zusammenlegung von Krediten
Sie können nicht nur Ratenkredite, sondern auch viele andere teure Kredite ablösen. So profitieren Sie von den günstigen Konditionen und zahlen nur noch eine Rate.

Beste Leistungen & günstige Zinsen

Der C&A Ratenkredit – immer eine gute Wahl:
- Kreditbeträge von 2.500 € bis 100.000 €
- Laufzeiten von 6 bis 96 Monaten
- Keine Bearbeitungsgebühr
- Top-Konditionen unter www.cunda.de/niedrigzins

Weitere überzeugende Vorteile:
- Unkomplizierte Abwicklung
- Rückzahlungsbeginn auf Wunsch erst drei Monate nach Abschluss
- Mit C&A ein vertrauenswürdiger Partner an Ihrer Seite
- Der C&A Ratenkredit erreichte im Vergleich bonitätsunabhängiger Kredite durch die Zeitschrift Finanztest wiederholt die Bewertung „Top-Konditionen".
- Der Fernsehsender n-tv hat in Kooperation mit der FMH Finanzberatung die Konditionen von 51 bundesweiten Banken verglichen. Für Kredite mit kurzer Laufzeit erzielte der C&A Ratenkredit das Ergebnis „Bester Ratenkredit 2011".

3 Schritte zum Abschluss:

1. Für Ihr unverbindliches Angebot rufen Sie uns an, nutzen Sie den Online-Antrag oder besuchen Sie einen unserer C&A Money Shops.
2. Sie sind Inhaber eines C&A Money Kontos? Dann senden Sie uns Ihren unterschriebenen Antrag mit den entsprechenden Unterlagen direkt zu.
   Falls nicht, geben Sie Ihren unterschriebenen Antrag bei der gesetzlich erforderlichen Identitätsprüfung mit den notwendigen Unterlagen in einem unserer C&A Money Shops (kostenfrei) oder per Postident (postgebührenpflichtig) in einem verschlossenen Briefumschlag bei der Post ab.
3. Nach Genehmigung wird Ihr Kreditbetrag zum angegebenen Wunschtermin auf Ihr Konto überwiesen.

Eine genaue Beschreibung der einzelnen Schritte erhalten Sie mit Ihrem unverbindlichen Angebot.

(01805) 22 57 33 48 02[1]
Mo. bis Fr. 8–20 Uhr, Sa. + So. 10–18 Uhr
www.cunda.de/money
C&A Money Shops Liste siehe Rückseite

1 14 Cent/Min. aus dem deutschen Festnetz, höchstens 42 Cent/Min. aus Mobilfunknetzen.

e-PRIVATKREDIT

Günstig und fair? Das geht!

Ideal für notwendige Anschaffungen oder zur Ablösung teurer Fremdkredite: Der e-Privatkredit ist ein außergewöhnlich faires Finanzprodukt zu unschlagbar günstigen Konditionen.

Sollzinssatz

3,95 % p.a. fest

Effektiver Jahreszins
4,02 % p.a.

Holger Krug
Kundenberater

evenordbank

Einzigartige Fairness und unschlagbare Konditionen

Ob für Renovierung, Umzug oder für ein neues Auto. Ob zur Ablösung teurer Fremdkredite bei anderen Banken oder zur Vermeidung hoher Dispozinsen – der e-Privatkredit unterstützt Sie, wenn Sie kurzfristigen Finanzbedarf haben. Unbürokratisch und – wie bei der Evenord-Bank üblich – außerordentlich fair.

Ihre Vorteile des e-Privatkredits im Überblick:

- Unabhängig von der persönlichen Bonität gilt **für alle Kunden der gleiche, feste Zinssatz.** Denn bei uns gibt es keine „Zweiklassengesellschaft"!
- Wir berechnen **keine Bearbeitungsgebühren.** Es gibt keine versteckten Kosten im Kleingedruckten.
- **Sondertilgungen** oder auch komplette Ablöse sind **jederzeit kostenlos möglich.**
- Über die Verwendung des Geldes entscheiden nur Sie selbst!
- Keine Verpflichtung zum Abschluss einer Restschuldversicherung.
- **Laufzeit 24, 36, 48 oder 60 Monate** nach Ihren Wünschen.
- Kreditbeträge zwischen **5.000 € und max. 35.000 €** frei wählbar.

Nichts ist fairer als wirklich günstige Konditionen. Deshalb bietet Ihnen der e-Privatkredit einen niedrigen Zinssatz, wie Sie ihn bei anderen Banken in der Region nicht finden werden. Doch vergleichen Sie einfach selbst.

Sollzinssatz
3,95 %* p.a. fest

Effektiver Jahreszins 4,02% p.a.
Positive Bonitätsprüfung vorausgesetzt

Zu Ihrer Information:

! Der durchschnittliche effektive Jahreszins für Konsumentenkredite an private Haushalte liegt bei 6,30 % per 11.2012.

Quelle: www.bundesbank.de

*Beispiele für monatliche Tilgungsraten:

Darlehenssumme	24 Monate Sollzins: 3,95 % effektiver Jahreszins: 4,02 %	36 Monate Sollzins: 3,95 % effektiver Jahreszins: 4,02 %	48 Monate Sollzins: 3,95 % effektiver Jahreszins: 4,02 %	60 Monate Sollzins: 3,95 % effektiver Jahreszins: 4,02 %
5.000,- €	217,- €	148,- €	113,- €	92,- €
10.000,- €	434,- €	295,- €	222,- €	184,- €
15.000,- €	651,- €	443,- €	339,- €	275,- €
25.000,- €	1.084,- €	738,- €	564,- €	460,- €
30.000,- €	1.303,- €	885,- €	677,- €	552,- €
35.000,- €	1.519,- €	1.033,- €	790,- €	644,- €

„Haben Sie noch Fragen? Wir antworten gerne.“

Kann sich der Sollzins während der Laufzeit ändern?
Nein, der Sollzinssatz ist über die gesamte Laufzeit festgeschrieben.

Welche Sicherheiten müssen gestellt werden?
Keine! Für den e-Privatkredit werden keine Sicherheiten benötigt.

Wofür kann der e-Privatkredit verwendet werden?
Sie können Ihren Kredit individuell verwenden, z. B. für geplante und ungeplante Anschaffungen oder zur Ablösung teurer Kredite bei anderen Banken. Bitte haben Sie Verständnis, dass dieser Kredit nicht für Umschuldungen bestehender Verbindlichkeiten im Haus der Evenord-Bank eG-KG verwendet werden kann.

Wie hoch erfolgt die Auszahlung (Empfang)?
Da wir keine Bearbeitungsgebühr verlangen, können wir 100 % der Darlehenssumme an Sie auszahlen.

Wann sind die monatlichen Raten fällig?
Ihre monatlichen Raten können entweder zum 15. oder 30. eines Monats von Ihrem Konto abgebucht werden. Ein Girokonto im Haus der Evenord-Bank eG-KG ist nicht notwendig. Sie können weiterhin Ihr bestehendes Girokonto nutzen.

Wer kann den e-Privatkredit erhalten?
Jeder, der sich in einem festen Arbeitsverhältnis befindet.

Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein?

1. Sie sind seit mindestens sechs Monate bei Ihrem derzeitigen Arbeitgeber beschäftigt
2. Vorlage der letzten drei Gehaltsnachweise und des Personalausweises oder Reisepasses
3. Original-Kontoauszug mit Gehaltseingang eines gesamten Monats
4. Ausfüllen einer vertraulichen Selbstauskunft auf unserem Vordruck
5. Ermächtigung zur Einholung der Schufa-Auskunft auf unserem Vordruck

Eine sofortige Zusage erhalten Sie nach Vorlage aller notwendigen Unterlagen sowie positiver Bonitätsprüfung. Wir geben Ihnen eine **Transparenz-Garantie**. Im Gespräch erläutern wir Ihnen offen und ehrlich alle Punkte zur Bonitätsprüfung, auch wenn ein Kredit einmal abgelehnt werden muss.

Kann die monatliche Rate geändert werden?
Sie haben die Möglichkeit Ihre Raten für max. 12 Monate innerhalb der Laufzeit auszusetzen oder zu reduzieren. Der Zinssatz verändert sich dadurch nicht!

Kann auch ein höherer Kreditbetrag, für längere oder kürzere Laufzeiten, gewährt werden?
Selbstverständlich stehen Ihnen unsere Berater für individuelle Kreditwünsche jederzeit gerne zur Verfügung! Bitte beachten Sie, dass es zu Abweichungen in den Konditionen kommen kann.

Muss ich eine Restschuldversicherung abschließen und was beinhaltet diese?
Nein, eine Restschuldversicherung sichert Sie jedoch im Fall von Arbeitslosigkeit, Berufsunfähigkeit oder Tod ab. Wir bieten Ihnen die Restschuldversicherung nur dann an, wenn es in Ihrem Fall auch wirklich sinnvoll ist.

Kann der Darlehensvertrag widerrufen werden?
Ja! Mit unserer **Zufriedenheits-Garantie** gehen Sie dabei kein Risiko ein! Sind Sie mit dem Kredit, der Beratung oder etwas Anderem nicht zufrieden? Dann können Sie den Kreditvertrag jederzeit in Textform widerrufen.

Wie kann der aktuelle Stand des Darlehens eingesehen werden?
Sie erhalten jährlich einen Kontoauszug Ihres e-Privatkredits. Zudem können Sie auf Wunsch den aktuellen Darlehenssaldo über einen Onlinebanking-Zugriff einsehen.

Wie beantrage ich den e-Privatkredit?
Sie erhalten alle notwendigen Unterlagen auf Wunsch per E-Mail oder auf dem Postweg bei der Evenord-Bank eG- KG.

Reinhold Wild
Leiter Kundenbetreuung

Evenord-Bank: Werte im Mittelpunkt des Handelns

Die Evenord-Bank eG-KG gehört zu der bereits 1924 gegründeten Evenord-Gruppe. Als eigenständige Gewerbe- und Privatkundenbank sind wir im regionalen Markt verwurzelt. Bei uns steht der Mensch im Vordergrund: Kompetente, ehrliche und freundliche Beratung ist für uns selbstverständlich – getreu dem Motto **„Leistung höchstpersönlich“!**

Mit unserer Grundwerteerklärung benennen wir die Werte, denen wir uns in unserer Arbeit verpflichtet fühlen.

In einem gemeinsamen Prozess haben Vorstand und Mitarbeiter diese Grundwerte erarbeitet. Die Gesellschafterversammlung der Bank unterzeichnete diese Erklärung mit. Uns ist bewusst, dass jeder Mitarbeiter diese Werte umsetzen muss. Die Strukturen unserer Organisation richten wir so aus, dass sie dies unterstützen.

Wir sehen diese Erklärung als Ansporn, unser Arbeiten und Handeln im Unternehmen jeden Tag neu auf diese Grundwerte hin auszurichten und zu überprüfen.

Sprechen Sie uns an, gerne übermitteln wir Ihnen die vollständige Grundwerte-Erklärung der Evenord-Bank.

Denn wir lassen uns an dieser Grundwerte-Erklärung messen – von außen wie von innen.

Unser festgeschriebenes Wertesystem findet auch in der **Garantieerklärung unserer Kundenberater** seine Entsprechung. Diese arbeiten ohne jegliche Zielvorgaben oder monetäre Anreize (z. B. Boni oder Provisionen) für den Absatz von Finanzprodukten. Sie können sich also darauf verlassen, dass Ihnen nur Produkte angeboten werden, die Sie wirklich benötigen. Dafür bürgen unsere Mitarbeiter mit ihrem Namen.

zertifiziertes Werte Management System ZfW

„Zertifiziertes Werte Management System“ ZfW zertifiziert durch das Zentrum für Wirtschaftsethik

„Die Evenord-Bank stellt klar definierte Werte in das Zentrum ihrer Arbeit. Hier zählt noch der Mensch – und nicht der schnelle Euro. Das überzeugt mich!“

Ümit Sormaz
Geschäftsführer des Bildungsunternehmens „Intelligenzknoten“, Vorstandsvorsitzender des Bürgervereins Nürnberg-Süd und stellvertretender Vorstandsvorsitzender des Unternehmervereins „Müsiad Nürnberg“

Die vollständige Grundwerte-Erklärung der Evenord-Bank finden Sie unter www.evenordbank.de. Oder sprechen Sie uns persönlich an, wir informieren Sie gerne.

e-PRIVATKREDIT

Deutschlands Kundenchampions 2011
www.deutschlands-kundenchampions.de

„57 % der befragten Kunden bezeichnen sich als Fans der Evenord-Bank eG-KG. Dies ist gerade für eine Bank ein außergewöhnlich hoher Wert.“

Roman Becker, Geschäftsführer
der forum! Marktforschung GmbH

TNS Infratest
anonyme Befragung 2009
Beratungsqualität Note 1,1

„Die Evenord-Bank eG-KG gehört zu den beiden bestbewerteten VR-Banken in Bayern.“

Dr. h.c. Stephan Götzl, Präsident
Genossenschaftsverband Bayern e. V.

ZEIT für ETHIK

„Wir machen mit bei „Zeit für Ethik“, weil die Initiative das Leitbild unseres Unternehmens, nämlich Fairness, Toleranz und Loyalität gegenüber Kunden und Kollegen, widerspiegelt.“

Horst Schneider, Vorstandsvorsitzender
der Evenord-Gruppe

Evenord-Bank eG-KG
Schlachthofstraße 12
90439 Nürnberg
(U-Bahn Rothenburger Straße)

Telefon: 0911 - 9297 - 499

www.evenordbank.de

Genossenschaftliche FinanzGruppe
Volksbanken Raiffeisenbanken

Angebot freibleibend. Änderungen und Druckfehler vorbehalten. Stand: 03.2013

evenordbank

Die Kraft der Genossenschaft.

Die Sparda-Bank: Freundlich & Fair

Partnerschaft, Transparenz und gemeinschaftlicher Erfolg – dafür steht die genossenschaftliche Idee. Als Genossenschaftsbank lebt die Sparda-Bank Hamburg eG seit über 100 Jahren diese Werte. Das zahlt sich für unsere rund 250.000 Mitglieder aus und zeigt sich unter anderem beim kostenlosen Girokonto und den fairen Konditionen unserer Bankprodukte.

Gemeinsam mehr erreichen

Bei der Sparda-Bank gilt: Gewinnmaximierung steht für uns nicht an erster Stelle. Unsere Aufgabe ist es, unsere Mitglieder in Finanzfragen optimal zu beraten und zu fördern. Darüber hinaus übernimmt die Sparda-Bank Hamburg eG gesellschaftliche Verantwortung, indem sie gemeinnützige Institutionen in ihrem Geschäftsgebiet berät, fördert und unterstützt.

Seit Jahren Bestnoten

Kundenmonitor® Deutschland 2012
Platz 1
Sparda-Banken (Platz 1 von 1993-2012)
Kundenzufriedenheit
bei Banken und Sparkassen unter 8 ausgewiesenen Instituten

TÜV SAARLAND GUT (1,96) Kundenurteil | freiwillige Prüfung 06/2013 Nr. 1950 www.saar.de
Service tested

Die Sparda-Banken belegen seit 20 Jahren den ersten Platz bei der Kundenzufriedenheit von Deutschlands Banken. Im Juni 2013 hat der TÜV Saarland unsere Mitgliederzufriedenheit ausgezeichnet und für gut befunden (Zert.-Nr. 1950).

Unsere Standorte

HAMBURG	
Altona	Präsident-Krahn-Straße 16-17
Barmbek	Fuhlsbüttler Straße 100
Bergedorf	Kupferhof 4 (im CCB)
Berliner Tor	Beim Strohhause 29
City Nord	Überseering 5-7
Eidelstedt	Alte Elbgaustraße 16
Eimsbüttel	Osterstraße 116
Harburg	Schloßmühlendamm 14
Innenstadt	ABC-Straße 38
	Rosenstraße 8 (am Thalia Theater)
Langenhorn	Krohnstieg 4
Niendorf	Niendorfer Marktplatz 10
Mundsburg	Hamburger Straße 27 (im EKZ)
Osdorf	Osdorfer Landstraße 102
Poppenbüttel	Heegbarg 4
Rahlstedt	Schweriner Straße 8-12
	(in den Rahlstedt Arcaden)
Rotherbaum	Grindelallee 100
Sasel	Waldweg 9
Wandsbek	Wandsbeker Marktstraße 48-50
Winterhude	Winterhuder Marktplatz 5
NIEDERSACHSEN	
Lüneburg	Grapengießerstraße 35
SCHLESWIG-HOLSTEIN	
Bad Oldesloe	Reimer-Hansen-Straße 23
Elmshorn	Königstraße 38
Flensburg	Rathausstraße 2 („Alte Post“)
Itzehoe	Feldschmiede 10
Kiel	Beselerallee 67
	Sophienblatt 25-27 (im Bahnhof)
Lübeck	Sandstraße 1 (Haerder-Center)
	Werner-Kock-Str. 6 (LindenArcaden)
Neumünster	Bahnhofstraße 2
Norderstedt	Rathausallee 70 (Moorbek-Rondeel)
Rendsburg	Hollesenstraße 8

242072914 9 07/13

„Das Schönste ist das Gießen.“

Der SpardaFairKredit: Schnell und einfach – gemacht für Ihre Leidenschaften.

Sparda-Bank Hamburg eG
Mitglied der genossenschaftlichen Finanzgruppe
www.sparda-bank-hamburg.de

FSC www.fsc.org MIX Papier aus verantwortungsvollen Quellen FSC® C005459

Sparda-Bank
freundlich & fair

Fair finanzieren mit niedrigen Zinsen!

Der SpardaFairKredit

Wir möchten Ihnen helfen, Ihre ganz persönlichen Leidenschaften oder Träume zu finanzieren. Der SpardaFairKredit bietet Ihnen hierfür besonders faire Konditionen.

Unsere Fairness-Garantie

Der SpardaFairKredit ist der erste Kredit mit Fairness-Garantie. Keine Bearbeitungsgebühren, keine versteckten Kosten, keine Mogelpackungen. Und natürlich gilt für alle Mitglieder unserer Genossenschaft der gleiche Festzins. Mit Laufzeiten von 12-84 Monaten können Sie individuell planen, auch Sondertilgungen oder Ratenaussetzungen sind möglich.

Der SpardaFairKredit im Überblick

Nutzen Sie unsere fairen Konditionen und den Top-Zinssatz – vielleicht auch zum Ablösen teurer Kredite bei anderen Banken!

- Keine Bearbeitungsgebühr
- Sofortzusage in unseren Filialen
- Gleicher Festzins für alle unsere Mitglieder
- Sechsmonatiges Rückgaberecht
- Sondertilgungen sind jederzeit möglich
- Ratenaussetzung möglich

Für den Fall der Fälle: Unsere Restschuldversicherung

Sollten einmal finanzielle Engpässe auftreten, ist es uns wichtig, dass der Kreditvertag nicht zur Belastung für unsere Mitglieder oder deren Angehörige wird. Mit einer Restschuldversicherung sichern Sie mit einer geringen Summe die Rückzahlung Ihrer Kreditsumme ab. Ihre Vorteile:

- garantierte finanzielle Entlastung bei Arbeitsunfähigkeit, Arbeitslosigkeit oder Tod
- Absicherung unabhängig von der Bonität
- keine Gesundheitsprüfung
- sofortiger Versicherungsschutz

Mit zwei Klicks Ihre persönlichen Kreditraten berechnen.

Auf www.sparda-bank-hamburg.de können Sie ganz bequem Ihren Wunschkredit berechnen. Geben Sie einfach den gewünschten Betrag und die Laufzeit ein, um Ihre monatliche Rate zu bestimmen.

*Diese Rechnung ist ein unverbindliches, statisches Beispiel; auf unserer Website finden Sie das Rechenmodul mit tagesaktuellen Konditionen.

Zur Sicherheit: Versicherungs-Check

Eventuell ist es sinnvoll, die Deckungshöhe Ihrer Hausratversicherung anzupassen, wenn Sie mit dem Fairkredit wertvolle Haushaltsgegenstände finanzieren. Unsere Mitarbeiter machen gerne einen Versicherungs-Check für Sie!

DEVK VERSICHERUNGEN

Mehr Informationen über die Sparda-Bank Hamburg eG erhalten Sie in unseren Filialen, unter 040 550055 0 oder im Internet unter www.sparda-bank-hamburg.de

Ihr Kredit nach Maß. Nennen Sie uns Ihre Wünsche.

Informieren kostet Sie nur wenige Minuten Zeit, spart Ihnen aber möglicherweise viel Geld. Einfach nur diese Seite ausfüllen, bei uns abgeben oder zusenden.

Ich interessiere mich für einen Sparkassen-Privatkredit in Höhe von _____ EUR.

Diesen Kredit möchte ich über einen Zeitraum von _____ Monaten zurückzahlen.

☐ Ich komme am _____ zum Beratungsgespräch in Ihre Geschäftsstelle.

☐ Vereinbaren Sie bitte telefonisch einen Termin mit mir.

_____
Name, Vorname

_____
Straße, Nr.

_____
PLZ / Wohnort

_____
Telefon (tagsüber)

_____
Datum / Unterschrift

Sparkassen-Privatkredit. Einfach, günstig und anpassungsfähig.

- Der Kredit ist nicht zweckgebunden. Sie können somit selbst entscheiden, wofür Sie das Geld verwenden möchten.
- Die Abwicklung Ihres Antrags erfolgt vertraulich, schnell und so unbürokratisch wie möglich.
- Rückzahlungsraten und Laufzeit richten sich nach Ihren Möglichkeiten.

Den für Sie maßgeschneiderten Sparkassen-Privatkredit gibt es bei uns. Sprechen Sie mit uns über die aktuellen Angebote und die günstigen Konditionen!

290 835 014 / 024

Sparkasse Nürnberg

Einkaufen leicht gemacht. Mit dem Sparkassen-Privatkredit.

Günstige Zinsen. Flexible Laufzeiten. Faire Beratung.

Sparkassen-Finanzgruppe

Was wäre das Leben ohne die vielen Wünsche und Pläne?

Eine neue Küche mit modernen, zeit- und stromsparenden Einbaugeräten, der längst fällige Tapetenwechsel, ein hochwertiger Parkettboden, ein neues Auto oder eine besondere Traumreise... Alle Wünsche lassen sich nicht immer gleich erfüllen.

Wenn die eigenen Mittel nicht ausreichen, müssen Sie trotzdem nicht alles auf die lange Bank schieben. Mit einem Sparkassen-Privatkredit können Sie sich schon heute manches leisten, was Ihnen wichtig ist und Sie sich früher oder später sowieso leisten wollen.

Wenn es finanziell eng wird: Ein Sparkassen-Privatkredit sorgt für neuen Spielraum.

Mit einem Kredit sind Sie Barzahler mit einer besseren Verhandlungsbasis.

Ihren finanziellen Spielraum vergrößern.
Mit einem Sparkassen-Privatkredit können Sie sich Ihre schönsten Wünsche bald erfüllen. Sie können besonders vorteilhafte Angebote sofort nutzen und oftmals von günstigeren Preisen erheblich profitieren. Und Sie müssen nicht am falschen Ende sparen oder bei der Qualität Kompromisse machen.

Finanzielle Engpässe leicht überbrücken.
Ausgerechnet dann, wenn der Haushaltsetat sowieso schon angespannt ist, passiert so etwas: Das Auto streikt, die Waschmaschine gibt "ihren Geist auf", die Gefriertruhe funktioniert nicht mehr. Ärgerlich, aber kein Grund zur Panik. Mit einem passenden Sparkassen-Privatkredit bekommen Sie solche Belastungen gut in den Griff.

Beim Autokauf besser fahren.
Liebäugeln Sie mit einem besonders schönen neuen Auto oder haben Sie einen günstigen Gebrauchten im Auge? Mit einem Sparkassen-Privatkredit sind Sie Barzahler und haben damit in allen Fällen eine bessere Verhandlungsbasis. Sprechen Sie mit uns darüber. Vor dem Autokauf.

Mit einem Sparkassen-Privatkredit bleiben Sie beweglich.

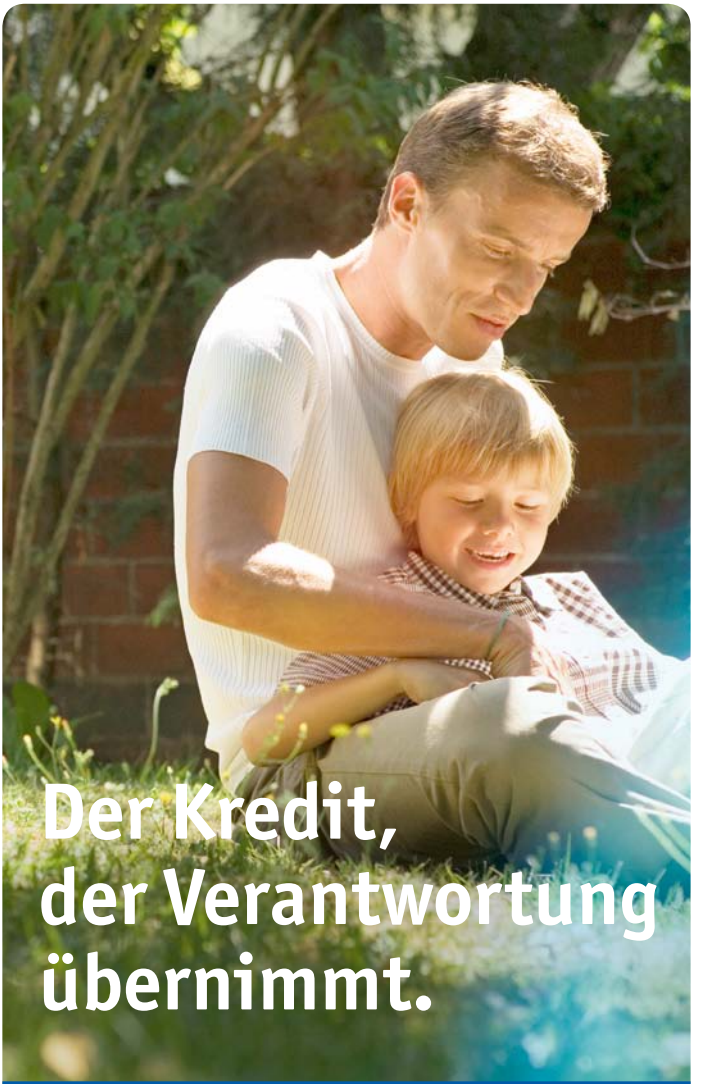
Sie müssen Ihr Konto nicht unnötig strapazieren – und Sie erweitern Ihren finanziellen Spielraum. Auf günstige Art und Weise.

Tragen Sie auf der folgenden Seite einfach ein, wieviel Geld Sie benötigen und wie Sie den Kredit zurückzahlen möchten. Danach richten sich die Laufzeit und die Höhe der Raten.

Auch größere Wünsche bald erfüllen, wichtige Vorhaben vorziehen... Ein Privatkredit mach:'s möglich.

Wir informieren Sie über die besten Möglichkeiten und die fairen Konditionen. Schnell und ohne große Formalitäten sorgen wir dafür, dass Sie den genau passenden und für Sie günstigsten Kredit bekommen.

e@sy Credit®
Einfach. Fair.



Der Kredit, der Verantwortung übernimmt.

Vermittlung des fairen easyCredit ausschließlich für die TeamBank AG.

Empfohlen durch:
Volksbanken Raiffeisenbanken

Einfach. Fair.
Auf einen Blick.

Individuelle Kundenbedürfnisse	4
Leistungsumfang	6
easyCredit-Schutzbrief	10
Scoring	12
Kreditauskunfteien	15

easyCredit legt Wert auf eine partnerschaftliche und faire Kundenbeziehung. Deshalb haben wir die wichtigsten Punkte zu unserem verantwortungsvollen Kredit übersichtlich in dieser Broschüre zusammengestellt.

Mehr Transparenz für Sie: unsere individuelle Beratung.

Jeder Mensch ist anders. Deshalb gehen wir zu Beginn eines jeden Beratungsgesprächs auf Ihre ganz persönlichen Bedürfnisse ein: Wie groß ist Ihr finanzieller Spielraum? Wie flexibel soll Ihr easyCredit sein? Welche Ratenhöhe wünschen Sie sich? Und welche Zusatzleistungen benötigen Sie? Mit unserem Finanzkompass erhalten Sie einen genauen Überblick, damit wir gemeinsam den easyCredit finden, der perfekt zu Ihnen passt.

Abgestimmt auf Ihre Situation ermittelt easyCredit Ihren finanziellen Spielraum. Sie erhalten so von Anfang an die für Sie passende Lösung.

Wir bieten Ihnen ein kontinuierliches Beratungsangebot, das über den Vertragsabschluss hinausgeht. Dabei informieren wir Sie im Vorfeld offen und umfassend über Ihre Möglichkeiten und begleiten Sie über die gesamte Laufzeit.

Unsere Beratung in 3 Schritten:

1 Individuelle Bedürfnisse

Gemeinsam stellen wir Ihre individuellen Bedürfnisse fest.

2 Optimaler Leistungsumfang

Wir empfehlen Ihnen den optimalen Leistungsumfang für Ihren Kredit. Dabei steht Ihr finanzieller Spielraum immer im Mittelpunkt.

3 Optimales Angebot

Sie bezahlen nur für Leistungen, für die Sie auch Bedarf haben.

Wir leben den genossenschaftlichen Gedanken und Sie können profitieren:
In teilnehmenden Volksbanken und Raiffeisenbanken erhalten Mitglieder den easyCredit-Mitgliedervorteil. Damit können Sie in den Genuss einer geringeren monatlichen Rate kommen. Die Ersparnis ergibt sich aus Ihrem Bedarf und Ihrem individuellen Leistungsumfang. Dieses Angebot gilt für neue und bestehende Mitglieder der genossenschaftlichen FinanzGruppe.

Der individuelle Leistungsumfang: unsere Leistungspakete.

Im Leben läuft nicht immer alles nach Plan. Jedoch können Sie mit unseren Leistungspaketen:

- Sicherheit
- Flexibilität
- Zusatzleistungen

auch während der Laufzeit stets flexibel bleiben.

Sollte sich in Ihrem Leben etwas ändern, bietet Ihnen der easyCredit genau diese Möglichkeiten. Sie bestimmen nach Ihren Bedürfnissen Ihre Leistungspakete, die wir Ihnen auf den folgenden Seiten vorstellen.

So fair und flexibel war Finanzierung noch nie.

Leistungspaket Sicherheit

Passen Sie Ihre monatlichen Raten an.

Basispaket

Ihnen ist es weniger wichtig, während der Laufzeit eine Ratenreduzierung und Ratenaussetzung vornehmen zu können.

Unser Basispaket ermöglicht Ihnen ein faires Angebot, um bei finanziellen Notlagen Anpassungen vorzunehmen:

- Aussetzen von einer Rate innerhalb von 6 Monaten
- Zeitlich befristete Ratenreduzierung (2–3 Monate um bis zu 50%)
- Dauerhafte Ratenreduzierung (durch Laufzeitverlängerung um mind. 6 bis max. 24 Monate auf bis zu 90 Monate Gesamtlaufzeit)

Komplettpaket

Ihnen ist es wichtig, sich die Möglichkeit von Ratenreduzierung und Ratenaussetzung offenzuhalten.

Deshalb bieten wir Ihnen die maximale Leistung an Ratenanpassungen, um Ihnen bei Engpässen als fairer Partner zur Seite stehen zu können:

- Aussetzen von zwei Raten innerhalb von 6 Monaten
- Zeitlich befristete Ratenreduzierung (2–6 Monate um bis zu 50%)
- Dauerhafte Ratenreduzierung (durch Laufzeitverlängerung um mind. 6 bis max. 36 Monate auf bis zu 90 Monate Gesamtlaufzeit)

Leistungspaket Flexibilität

Zahlen Sie Ihren easyCredit vorzeitig zurück.

Basispaket

Ihnen ist die Möglichkeit einer schnelleren Rückführung des Ratenkredits weniger wichtig.

Unser Basispaket lässt Ihnen trotzdem Optionen für eine flexible Rückzahlung offen.

➡ Sondertilgungen einmal in 12 Monaten bis 50% des Nettokreditbetrags kostenlos möglich.

Komplettpaket

Ihnen ist es wichtig, sich die Option einer schnelleren Rückführung des Ratenkredits offenzuhalten.

Deshalb bieten wir Ihnen die maximale Flexibilität, damit Sie bei zusätzlicher Liquidität einfach reagieren können.

➡ Sondertilgungen jederzeit kostenlos möglich

➡ Ratenerhöhungen jederzeit möglich

Bis 500 Euro werden sie als Vorauszahlung der folgenden Raten verbucht. Ab 500 Euro werden sie zur Ratenreduzierung verwendet. Sie erhalten bei allen Sondertilgungen einen aktualisierten Zahlungsplan. easyCredit bietet Ihnen immer volle Flexibilität und Sicherheit bei allen Veränderungen in Ihrem Leben – Sie bewahren jederzeit Ihre Entscheidungsfreiheit.

Leistungspaket Zusatzleistungen

z. B. Mitteilung des Ablösebetrages, Kontoauszug oder Saldomitteilung.

Entscheiden Sie selbst nach Ihrem Bedarf.

Basispaket

Sie möchten in Anspruch genommene Zusatzleistungen, die Sie wirklich brauchen, einzeln bezahlen.

Mit der Wahl dieser Option können Sie stets neu entscheiden, welche Leistungen Sie in Anspruch nehmen möchten: Zukünftige Serviceleistungen werden einzeln berechnet.

Das aktuelle Preis- und Leistungsverzeichnis finden Sie unter www.easycredit.de, in allen unseren easyCredit-Shops sowie bei Ihrem Kundenberater.

Komplettpaket

Sie möchten, dass durch zukünftige Serviceleistungen keine weiteren Kosten entstehen.

Mit der Wahl dieser Option decken Sie bereits im Vorfeld alle Zusatzleistungen ab:

Alle zukünftigen Serviceleistungen sind in Ihrem Kreditangebot bereits enthalten.

Das Plus an Sicherheit für Ihren easyCredit.

Unvorhersehbare Ereignisse, wie zum Beispiel Arbeitsunfähigkeit, Arbeitslosigkeit, Kurzarbeit, Scheidung oder gar Tod, können die Rückführung eines laufenden Kredits gefährden. Wir empfehlen Ihnen, mit dem easyCredit-Schutzbrief vorzubeugen. **Ob und in welchem Umfang Sie abgesichert werden möchten, entscheiden Sie dabei selbst.**

Sie bleiben auch nach Abschluss eines easyCredit-Schutzbriefs flexibel. Der easyCredit-Schutzbrief kann innerhalb der ersten 30 Tage widerrufen und danach während der gesamten Laufzeit jederzeit gekündigt werden. Den easyCredit können Sie **unabhängig** vom Abschluss eines easyCredit-Schutzbriefs erhalten. Das ist fair.

Unsere Partner:

R+V Luxembourg Lebensversicherung S.A.
Niederlassung Wiesbaden
Raiffeisenplatz 1
65189 Wiesbaden

R+V Allgemeine Versicherung AG
Raiffeisenplatz 1
65189 Wiesbaden

Wir bieten Ihnen 4 individuelle Tarifkombinationen. Wählen Sie nach Ihren Bedürfnissen die für Sie passende aus:

1 **easyCredit-Schutzbrief Premium**
(Arbeitsunfähigkeit, Arbeitslosigkeit, Kurzarbeit, Scheidung und Tod)
So sind Sie komplett abgesichert.

Bei Arbeitsunfähigkeit.
Infolge einer Erkrankung oder eines Unfalls deckt der easyCredit-Schutzbrief nach Ablauf der 6-wöchigen Lohnfortzahlung für den Zeitraum der ärztlich bestätigten Arbeitsunfähigkeit die monatlichen Kreditraten ab.

Bei Arbeitslosigkeit, Kurzarbeit und Scheidung.
Bei unverschuldeter Arbeitslosigkeit oder Kurzarbeit deckt der easyCredit-Schutzbrief maximal 18 Monate die Kreditraten ab.
Bei erneuter unverschuldeter Arbeitslosigkeit oder Kurzarbeit sind weitere Leistungen für bis zu 18 Monate möglich.
Bei Scheidung sind Sie bis zu 6 Monate von der Ratenzahlung freigestellt.

Im Todesfall.
110% der aktuellen Versicherungssumme sind abgedeckt.

2 **easyCredit-Schutzbrief Basis**
(Arbeitsunfähigkeit, Arbeitslosigkeit, Kurzarbeit, Scheidung und Tod)
Alternativ mit 75% des Leistungsumfangs des easyCredit-Schutzbriefs Premium.

3 **easyCredit-Schutzbrief Einkommen**
(Arbeitsunfähigkeit, Arbeitslosigkeit, Kurzarbeit und Scheidung)

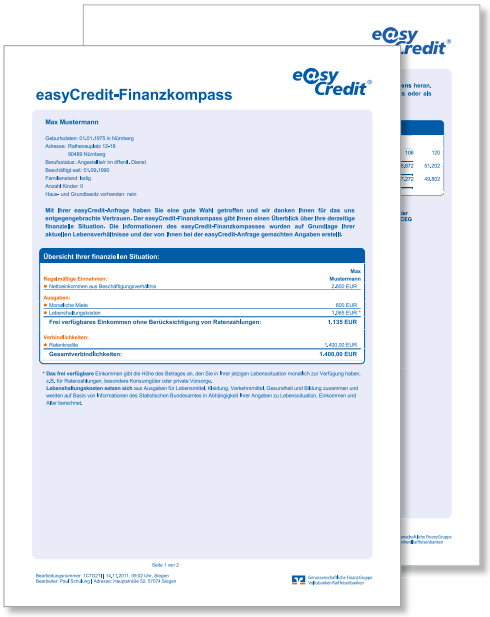
4 **easyCredit-Schutzbrief Leben**
(Tod)

Was Sie über unsere Kreditentscheidung wissen sollten.

Der Finanzkompass von easyCredit gibt einen verständlichen Überblick über Ihre finanzielle Situation und schützt Sie vor Überschuldung. Gemeinsam mit Ihrem easyCredit-Berater ist er schnell erstellt und zeigt Ihnen sofort unsere Kreditentscheidung an:

- mit transparenter Haushaltsrechnung;
- mit nachvollziehbarer Herleitung des maximalen Kreditlimits;
- mit Begründung einer eventuellen Ablehnung;
- mit Verbesserungsvorschlägen zu Ihrer finanziellen Situation.

Verantwortungsvoller Kreditverkauf hat für easyCredit höchste Priorität. Deshalb prüft easyCredit jeden Kreditwunsch individuell und sorgfältig. Dabei unterstützt uns ein Berechnungsverfahren, in dem das langjährige Know-how unserer Mitarbeiter im Kreditgeschäft gebündelt und objektiviert ist: das sogenannte Scoring-Verfahren.



easyCredit-Finanzkompass

Max Mustermann

Geburtsdaten: 01.01.1975 in Nürnberg
Adresse: Rathenauplatz 12-18
90489 Nürnberg
Berufsstatus: Angestellter im öffentl. Dienst
Beschäftigt seit: 01.06.1990
Familienstand: ledig
Anzahl Kinder: 0
Haus- und Grundbesitz vorhanden: nein

Mit Ihrer easyCredit-Anfrage haben Sie eine gute Wahl getroffen und wir danken Ihnen für das uns entgegengebrachte Vertrauen. Der easyCredit-Finanzkompass gibt Ihnen einen Überblick über Ihre derzeitige finanzielle Situation. Die Informationen des easyCredit-Finanzkompasses wurden auf Grundlage Ihrer aktuellen Lebensverhältnisse und der von Ihnen bei der easyCredit-Anfrage gemachten Angaben erstellt.

Übersicht Ihrer finanziellen Situation:

	Max Mustermann
Regelmäßige Einnahmen:	
● Nettoeinkommen aus Beschäftigungsverhältnis	2,600 EUR
Ausgaben:	
● Monatliche Miete	600 EUR
● Lebenshaltungskosten	1,265 EUR *
Frei verfügbares Einkommen ohne Berücksichtigung von Ratenzahlungen:	1,135 EUR
Verbindlichkeiten:	
● Ratenkredite	1,400.00 EUR
Gesamtverbindlichkeiten:	1,400.00 EUR

* Das frei verfügbare Einkommen gibt die Höhe des Betrages an, den Sie in Ihrer jetzigen Lebenssituation monatlich zur Verfügung haben, z.B. für Ratenzahlungen, besondere Konsumgüter oder private Vorsorge.
Lebenshaltungskosten setzen sich aus Ausgaben für Lebensmittel, Kleidung, Verkehrsmittel, Gesundheit und Bildung zusammen und werden auf Basis von Informationen des Statistischen Bundesamtes in Abhängigkeit Ihrer Angaben zu Lebensstadien, Einkommen und Alter berechnet.

Seite 1 von 2

Bearbeitungsnummer: 1C1T02T0 | 16.11.2011, 09:52 Uhr, Siegen
Bearbeiter: Paul Schulz | Adresse: Hauptstraße 52, 57074 Siegen

Genossenschaftliche FinanzGruppe
Volksbanken Raiffeisenbanken

Scoring und easyCredit auf den Punkt gebracht.

Scoring versetzt easyCredit in die Lage, eine objektive Kreditentscheidung zu treffen. Es gewährleistet, dass jede easyCredit-Anfrage nach denselben Maßstäben beurteilt wird.

Beim Scoring nutzt easyCredit die von Ihnen genannten Informationen (z. B. Einkommen, berufliche und familiäre Situation), die Sie uns im Rahmen unseres Beratungsgesprächs vertrauensvoll zur Verfügung gestellt haben. Hinzu kommen Informationen, die wir von Auskunfteien wie beispielsweise der SCHUFA erhalten (z. B. Verschuldung und Kredithistorie). Diese werden in einem mathematisch-statistischen Verfahren bewertet und fließen mit unterschiedlicher Gewichtung in einen gemeinsamen Zahlenwert ein: den Score.

Ihr persönlicher Score-Wert gibt die Wahrscheinlichkeit an, mit der Sie den easyCredit problemlos zurückzahlen können, und entscheidet darüber, ob wir Ihnen aktuell einen easyCredit anbieten können.

Welche Daten die Auskunfteien über Sie gespeichert haben, können Sie dort über eine Selbstauskunft erfragen.
Die Anschriften finden Sie auf Seite 15.

Was ist, wenn Ihrem Kreditwunsch nicht entsprochen wird?

Dies bedeutet nicht, dass Sie generell eine schlechte Bonität oder Zahlungsmoral haben. Es sagt nur aus, dass wir Ihnen zum jetzigen Zeitpunkt kein passendes Angebot unterbreiten können und Sie somit verantwortungsvoll vor einer finanziellen Überforderung schützen. Da sich Ihre persönlichen Umstände im Laufe der Zeit ändern können, prüfen wir gern zu gegebener Zeit erneut, ob wir Ihren Wunsch erfüllen können.

Sie sind uns als Kunde wichtig. Darum gibt Ihnen der Finanzkompass auch Orientierung, wenn wir Ihren Kreditantrag leider ablehnen mussten: Wir begründen unsere Entscheidung und machen Ihnen Vorschläge, wie Sie Ihre finanzielle Situation verbessern können.

Unsere Adresse:
TeamBank AG Nürnberg
Risikomanagement
Rathenauplatz 12–18
90489 Nürnberg
KundenServiceCenter: 09 11/53 900
www.easycredit.de

Streitschlichtung:
Für die Beilegung von Streitigkeiten können Sie den Ombudsmann der genossenschaftlichen Bankengruppe anrufen. Näheres regelt eine Verfahrensordnung, die auf Wunsch per Post zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist schriftlich zu richten an:

Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR, Kundenbeschwerdestelle, Postfach 30 92 63, 10760 Berlin

Anschriften der Kreditauskunfteien:

SCHUFA Holding AG
Privatkunden ServiceCenter
Postfach 10 34 41, 50474 Köln
T +49 (0) 1805/72 48 32*
www.meineschufa.de

infoscore Consumer Data GmbH
Rheinstraße 99, 76532 Baden-Baden
T +49 (0) 7221/50 40-1678
www.arvato-infoscore.de

Creditreform Boniversum GmbH
Hellersbergstraße 11, 41460 Neuss
T +49 (0) 1805/00 08 84*
E-Mail: MeineAuskunft@boniversum.de

accumio finance services gmbh
Customer Care Service Center
Postfach 11 02 54, 30099 Hannover
www.accumio-hannover.de

*0,14 €/Min. aus dem deutschen Festnetz, max. 0,42 €/Min. aus dem Mobilfunk.

Wir schreiben Fairness groß.

Deshalb ist easyCredit:

Partnerschaftlich
Ändert sich Ihre finanzielle Situation, finden wir gemeinsam einen Weg, Ihren easyCredit zurückzuzahlen.

Kompetent
easyCredit ist Partner der Volksbanken Raiffeisenbanken. Als Teil der genossenschaftlichen FinanzGruppe beraten wir kompetent und streben eine langfristige Partnerschaft mit Ihnen an.

Verlässlich
Sie können Ihren easyCredit innerhalb eines Monats nach Abschluss kostenlos zurückgeben – das ist mehr als doppelt so lang wie vom Gesetzgeber vorgeschrieben.

P009026-01613 80. 05/13 LOU • Stand 05/13

ZiraatBank
Ratenkredit
Unsere Lösung für alle Ihre Wünsche.
Schnell und einfach!

Ratenkredit zu fairen Konditionen

Erfüllen Sie sich Ihre Wünsche mit unserem Ratenkredit.

Ihre Vorteile auf einen Blick:

- Faire Konditionen
- Kreditbetrag von € 2.500 bis € 25.000
- Laufzeiten von 12 bis 84 Monaten

Beispiele:

Kredit Summe	Laufzeit	Monatsrate[1]
€ 2.500	36 Mon.	€ 78
€ 5.000	84 Mon.	€ 82
€ 10.000	72 Mon.	€ 182

[1] Die in der Beispielberechnung verwendeten Konditionen erhalten 2/3 unserer Kunden. Abschluss einer Restschuldversicherung ist optional. Der persönliche effektive Jahreszins ist bonitäts- und laufzeitabhängig. Angebot gültig bis auf Weiteres.

Repräsentatives Beispiel: Gebundener Sollzinssatz von 9,66 % p.a.. Effektivzinssatz von 10,10 % p.a., für einen Ratenkredit in Höhe von € 5.000 mit 84 Monaten Laufzeit und einer monatlichen Rate von € 82. Kreditgesamtbetrag inklusive Zinsen € 6.899. Bearbeitungskosten fallen nicht an.

04/2013

Filiale Nürnberg

Dennerstraße 6
90429 Nürnberg
Telefon: 0911 27 74 98-0
Telefax: 0911 27 74 98 18
nuernberg@ziraatbank.de

ZiraatBank

www.ziraatbank.de

3. Untersuchte Internetseiten

CreditPlus Bank AG: https://www.creditplus.de/kredite/

C&A Bank GmbH: http://money.c-and-a.com/content.htm

EVENORD-Bank eG-KG: http://www.evenordbank.de/evenord-bank.de/index.php?StoryID=431

Sparda-Bank Hamburg eG: http://www.sparda-bank-hamburg.de/kredite/fairkredit

Sparkasse Nürnberg: https://www.sparkasse-nuernberg.de/privatkunden/kredite_leasing/privatkredit/vorteile/index.php?n=%2Fprivatkunden%2Fkredite_leasing%2Fprivatkredit%2FVorteile%2F

TeamBank AG: http://www.easycredit.de/easyCredit.htm

Ziraat Bank International AG: https://www.ziraatbank.de/privatkunden/ratenkredit

KONTAKT • IMPRESSUM • FAQ / HILFE
Creditplus BANK
STARTSEITE
ICH MÖCHTE...
KREDITE
FESTGELD
SO GEHTS
ÜBER UNS
PARTNER
SERVICE
SUCHE
Sie befinden sich hier: Kredite
SofortKredit
AutoKredit
BeamtenKredit
Ratenabsicherung
Baufinanzierung
„Beste Spezialbank für Ratenkredite" laut Börse Online und n-tv
TÜV-geprüfte Servicequalität Note GUT (1,8)
NEU: Kostenloser Kreditratgeber: jetzt herunter-laden
Weiter
Schnell zur Verfügung
SofortKredit
Flexibel, Günstig, Fair. Der SofortKredit vom Spezialisten.
Weitere Infos zum SofortKredit
Bis zu 120 Monate Laufzeit
BeamtenKredit
BeamtenKredit auch für Angestellte im öffentlichen Dienst
Gute Gründe für den CreditPlus BeamtenKredit
Finanziell mobil bleiben
AutoKredit
Flexibel, Günstig, Fair. Der AutoKredit von CreditPlus.
Erfahren Sie mehr über den CreditPlus AutoKredit
Die ideale Lösung
Baufinanzierung
Top-Konditionen für die eigenen 4 Wände.
Weitere Infos zur Baufinanzierung
Seite weiterempfehlen
Login: Bitte wählen Sie...
Tipps und Hilfe zum Login
CREDITPLUS BANK NEWSLETTER
Jetzt anfordern und kein Angebot mehr verpassen!
* E-Mail
Anrede
Herr
Frau
Vorname:
Nachname:
* Pflichtfeld
ABSCHICKEN
Empfehlen Sie uns weiter...
...und verdienen Sie 50,- Euro.
Weitere Informationen
© 2013 Stuttgart CreditPlus Bank AG
Creditplus BANK
Impressum | Kontakt | Datenschutz | Kreditbedingungen
CRÉDIT AGRICOLE GROUP

KARRIERE • NEWSROOM • KONTAKT

Creditplus BANK

KREDITE | FESTGELD | ÜBER CREDITPLUS | PARTNER | SERVICE | SUCHE

Sie befinden sich hier: creditplus.de > Kredite > **SofortKredit**

- SofortKredit
- So geht´s
- Kreditablösung
- Ratenabsicherung für den SofortKredit
- Sondertilgungen
- AutoKredit
- BeamtenKredit
- Kleinkredit
- Baufinanzierung

ONLINE BERECHNEN

Geben Sie Ihren Kreditwunsch ein.

Betrag 6000 €

BERECHNEN

NEU: Kostenloser Kreditratgeber: jetzt herunter-laden

Weiter

Gute Gründe für den CreditPlus SofortKredit:

Günstige effektive Jahreszinsen

Profitieren Sie von **niedrigen effektiven Jahreszinsen**.

Variable Kreditbeträge und Laufzeiten

Stellen Sie sich Ihren Wunschkredit zusammen. Nettodarlehensbeträge **bis 70.000 Euro** und Laufzeiten von **12 - 84 Monaten**.

Flexibel durch kostenlose Sondertilgungen

Sie haben Geld zur Verfügung, mit dem Sie gerne Ihren Kredit tilgen würden? Durch **kostenlose Sonderzahlungen** ist dies bei uns möglich.

TÜV-geprüfter Service

TÜV geprüfter Service, **Note GUT (1,9)**

Unser Finanztipp für Sie

Gleichen Sie jetzt den teuren Dispokredit mit dem günstigen SofortKredit aus. Damit bringen Sie Ihr Konto sofort ins Plus, sind wieder flexibel und sparen teure Dispozinsen. Ihr Dispo kostet Sie schnell bis zu 15% Zinsen.

Schnell und einfach zum SofortKredit

Beratung vereinbaren

ZUM KREDITRECHNER

TÜV SAARLAND GUT (1,8) Kundenurteil, freiwillige Prüfung 10/2012 Nr. 1821 Service tested

TÜV-geprüfter Service - Note 1,8 (gut)
Zertifizierung durch den TÜV Saarland

SO ERREICHEN SIE UNS

Fragen zu abgeschlossenen Krediten:
0711 34 239 9999

Persönliche Beratung in der Filiale:
0711 2185 61 00

Fragen zum Online Kreditangebot:
0711 34 239 3900

E-Mail Kontaktformular

Online Beratung

IHRE FILIALE FINDEN

Bitte geben Sie Ihre PLZ ein PLZ

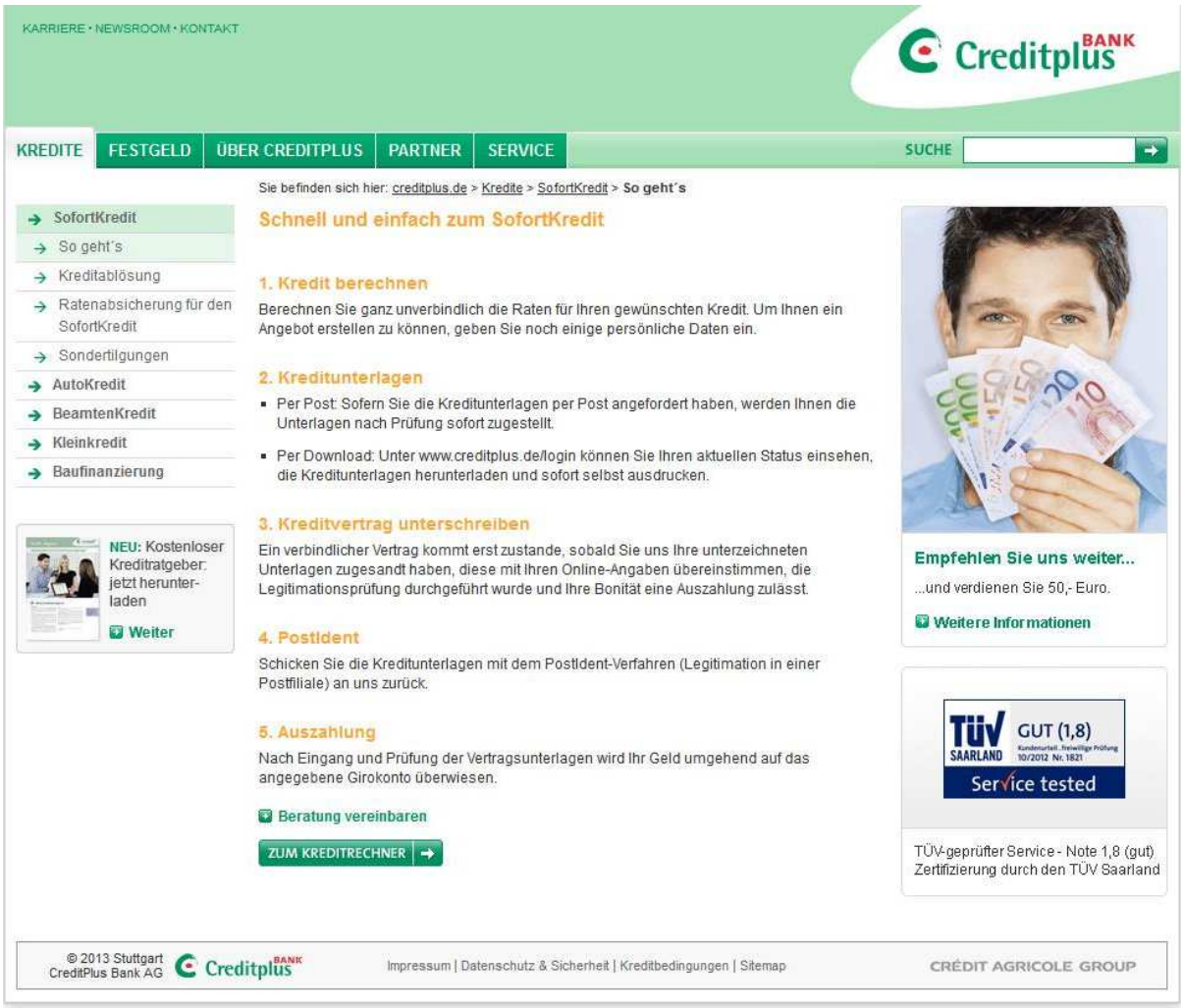
Weitere Informationen

HIER FINDEN SIE UNS

© 2013 Stuttgart CreditPlus Bank AG Creditplus BANK

Impressum | Datenschutz & Sicherheit | Kreditbedingungen | Sitemap

CRÉDIT AGRICOLE GROUP



KARRIERE • NEWSROOM • KONTAKT

Creditplus BANK

KREDITE | FESTGELD | ÜBER CREDITPLUS | PARTNER | SERVICE | SUCHE

Sie befinden sich hier: creditplus.de > Kredite > SofortKredit > **So geht´s**

- SofortKredit
  - So geht´s
  - Kreditablösung
  - Ratenabsicherung für den SofortKredit
  - Sondertilgungen
- AutoKredit
- BeamtenKredit
- Kleinkredit
- Baufinanzierung

NEU: Kostenloser Kreditratgeber: jetzt herunter-laden

Weiter

Schnell und einfach zum SofortKredit

1. Kredit berechnen

Berechnen Sie ganz unverbindlich die Raten für Ihren gewünschten Kredit. Um Ihnen ein Angebot erstellen zu können, geben Sie noch einige persönliche Daten ein.

2. Kreditunterlagen

- Per Post: Sofern Sie die Kreditunterlagen per Post angefordert haben, werden Ihnen die Unterlagen nach Prüfung sofort zugestellt.
- Per Download: Unter www.creditplus.de/login können Sie Ihren aktuellen Status einsehen, die Kreditunterlagen herunterladen und sofort selbst ausdrucken.

3. Kreditvertrag unterschreiben

Ein verbindlicher Vertrag kommt erst zustande, sobald Sie uns Ihre unterzeichneten Unterlagen zugesandt haben, diese mit Ihren Online-Angaben übereinstimmen, die Legitimationsprüfung durchgeführt wurde und Ihre Bonität eine Auszahlung zulässt.

4. PostIdent

Schicken Sie die Kreditunterlagen mit dem PostIdent-Verfahren (Legitimation in einer Postfiliale) an uns zurück.

5. Auszahlung

Nach Eingang und Prüfung der Vertragsunterlagen wird Ihr Geld umgehend auf das angegebene Girokonto überwiesen.

Beratung vereinbaren

ZUM KREDITRECHNER

Empfehlen Sie uns weiter...

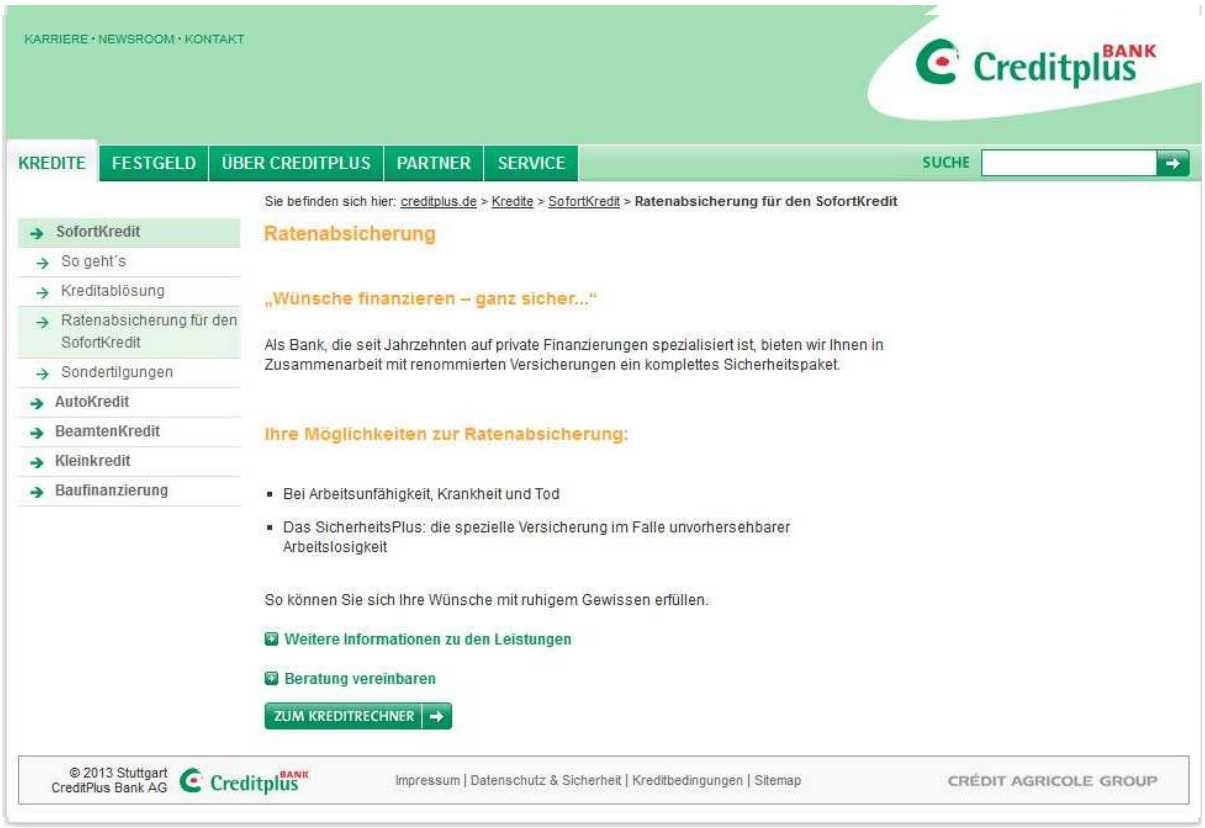
...und verdienen Sie 50,- Euro.

Weitere Informationen

TÜV SAARLAND GUT (1,8) Service tested

TÜV-geprüfter Service - Note 1,8 (gut)
Zertifizierung durch den TÜV Saarland

© 2013 Stuttgart CreditPlus Bank AG | Creditplus BANK | Impressum | Datenschutz & Sicherheit | Kreditbedingungen | Sitemap | CRÉDIT AGRICOLE GROUP



KARRIERE • NEWSROOM • KONTAKT

Creditplus BANK

KREDITE | FESTGELD | ÜBER CREDITPLUS | PARTNER | SERVICE | SUCHE

Sie befinden sich hier: creditplus.de > Kredite > SofortKredit > **Ratenabsicherung für den SofortKredit**

- SofortKredit
  - So geht´s
  - Kreditablösung
  - Ratenabsicherung für den SofortKredit
  - Sondertilgungen
- AutoKredit
- BeamtenKredit
- Kleinkredit
- Baufinanzierung

Ratenabsicherung

„Wünsche finanzieren – ganz sicher..."

Als Bank, die seit Jahrzehnten auf private Finanzierungen spezialisiert ist, bieten wir Ihnen in Zusammenarbeit mit renommierten Versicherungen ein komplettes Sicherheitspaket.

Ihre Möglichkeiten zur Ratenabsicherung:

- Bei Arbeitsunfähigkeit, Krankheit und Tod
- Das SicherheitsPlus: die spezielle Versicherung im Falle unvorhersehbarer Arbeitslosigkeit

So können Sie sich Ihre Wünsche mit ruhigem Gewissen erfüllen.

Weitere Informationen zu den Leistungen

Beratung vereinbaren

ZUM KREDITRECHNER

© 2013 Stuttgart CreditPlus Bank AG | Creditplus BANK | Impressum | Datenschutz & Sicherheit | Kreditbedingungen | Sitemap | CRÉDIT AGRICOLE GROUP

KARRIERE • NEWSROOM • KONTAKT

Creditplus BANK

KREDITE | FESTGELD | ÜBER CREDITPLUS | PARTNER | SERVICE | SUCHE

Sie befinden sich hier: creditplus.de > Kredite > SofortKredit > **Sondertilgungen**

- SofortKredit
  - So geht's
  - Kreditablösung
  - Ratenabsicherung für den SofortKredit
  - Sondertilgungen
- AutoKredit
- BeamtenKredit
- Kleinkredit
- Baufinanzierung

Sondertilgungen/Sonderzahlungen

Bei der CreditPlus Bank sind Sondertilgungen/Sonderzahlungen grundsätzlich kostenfrei. Sondertilgungen sind einmal im Monat möglich. Nach der Sondertilgung müssen noch mindestens 4 ursprünglich vereinbarte Raten offen sein.

Sondertilgungen dienen der außerplanmäßigen und schnelleren Rückzahlung eines Darlehens. Hierdurch erhalten Sie höhere Flexibilität.

Informationen für Bestandskunden:

Die Sondertilgung/Sonderzahlung überweisen Sie bitte auf Ihre Kreditkonto-Nummer bei der CreditPlus Bank, mit der BLZ 600 306 00. Die Sonderzahlung müssen Sie uns nicht mitteilen, außer Sie überweisen weniger als 4 Raten und/ oder wünschen eine Ratenreduzierung. In diesen Fällen melden Sie sich bitte 3-4 Tage nach der Überweisung:

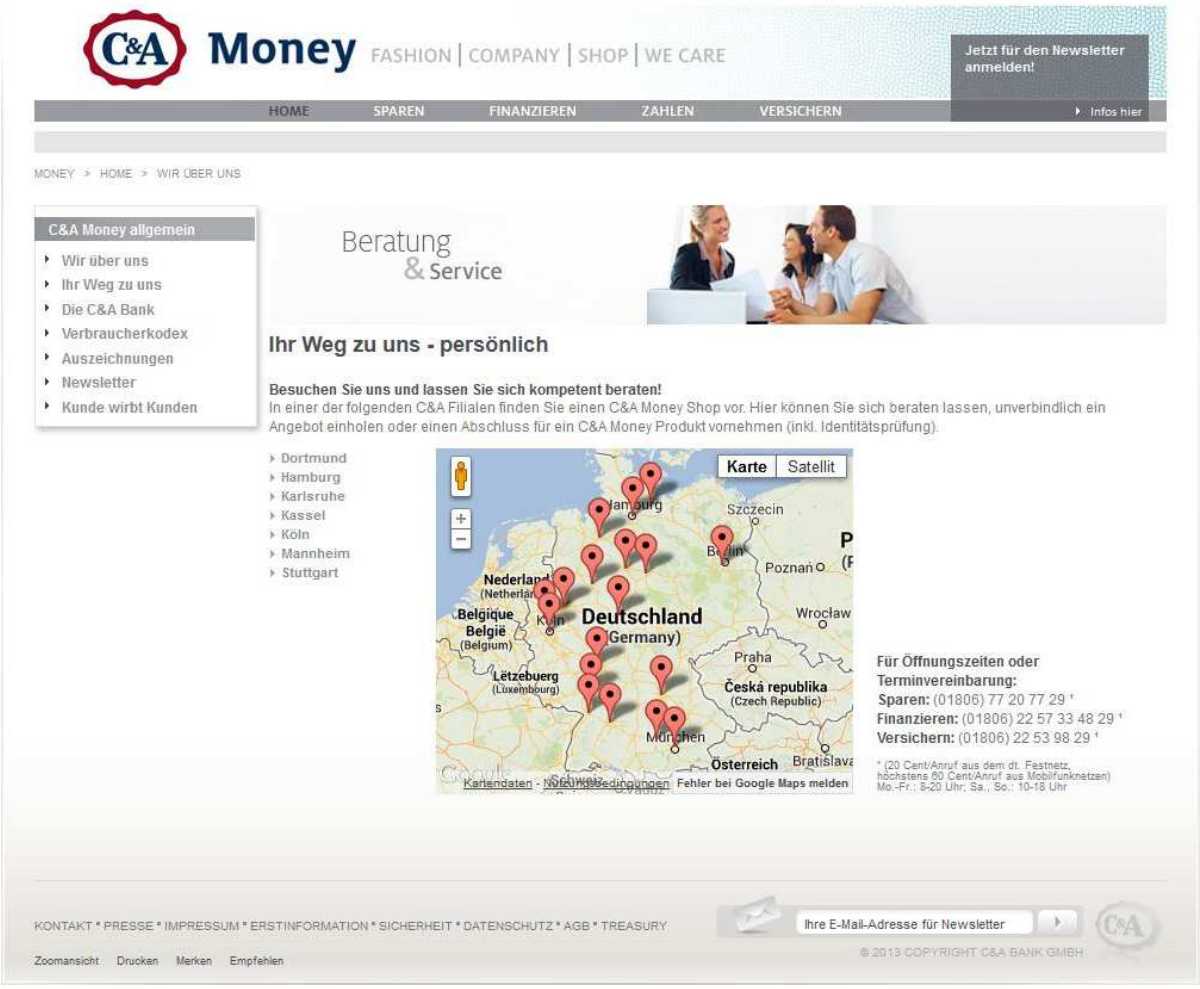
Team Kundenservice
Telefon 0711 34 239 9999
Telefax 0711 6606-7950
service-center@creditplus.de

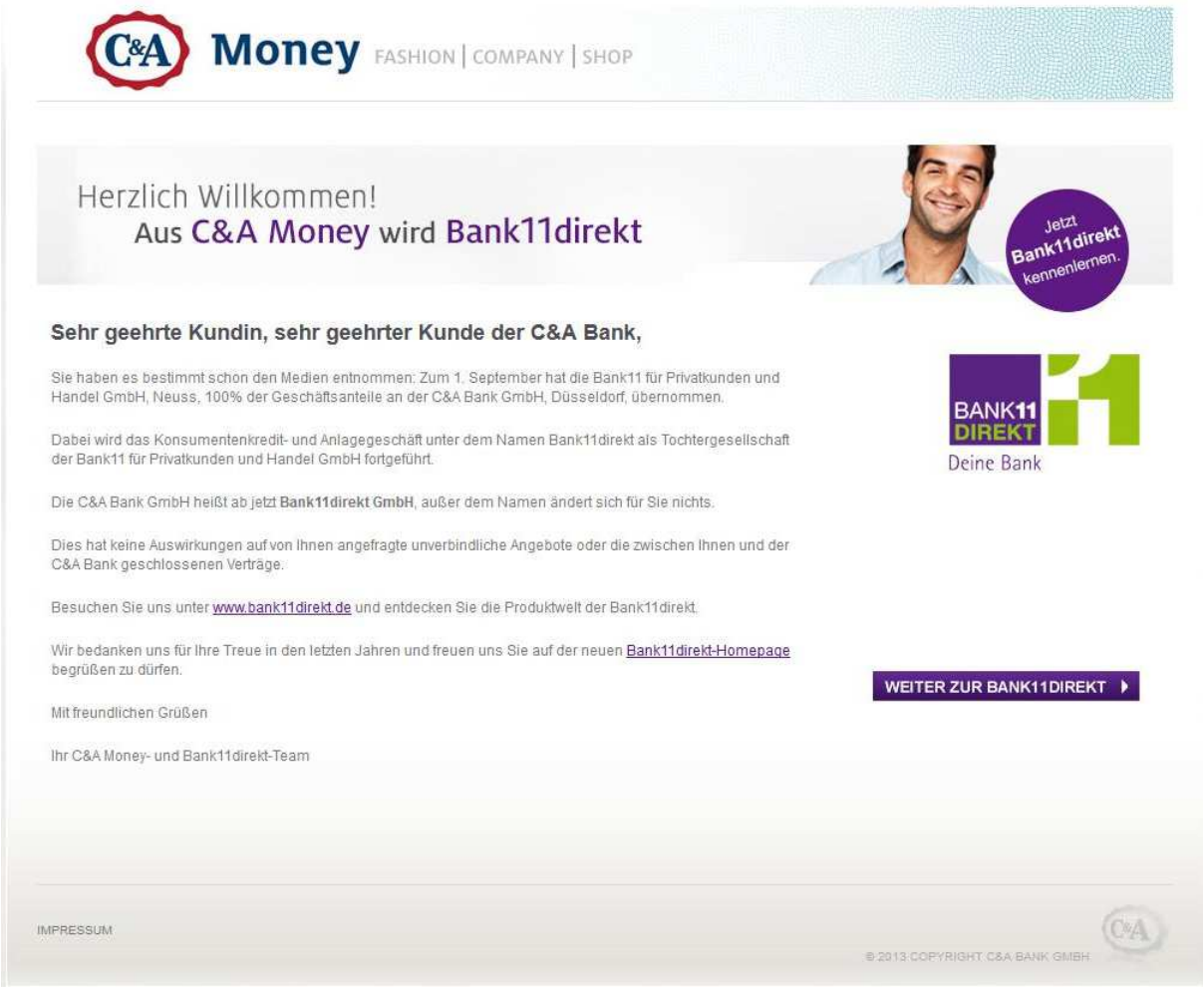
© 2013 Stuttgart CreditPlus Bank AG Creditplus BANK

Impressum | Datenschutz & Sicherheit | Kreditbedingungen | Sitemap

CRÉDIT AGRICOLE GROUP

Money
FASHION | COMPANY | SHOP
HOME
SPAREN
FINANZIEREN
ZAHLEN
VERSICHERN
RATENKREDIT
DISPOKREDIT
C&A Ratenkredit
Allgemeines
Neuantrag
Aktuelle Konditionen
Beste Leistungen zu
Top-Konditionen
Sicher, fair und extra günstig


Money
FASHION | COMPANY | SHOP | WE CARE
Jetzt für den Newsletter anmelden!
HOME
SPAREN
FINANZIEREN
ZAHLEN
VERSICHERN
Infos hier
MONEY > HOME > WIR ÜBER UNS
C&A Money allgemein
Wir über uns
Ihr Weg zu uns
Die C&A Bank
Verbraucherkodex
Auszeichnungen
Newsletter
Kunde wirbt Kunden
Beratung
& Service
Ihr Weg zu uns - persönlich
Besuchen Sie uns und lassen Sie sich kompetent beraten!
In einer der folgenden C&A Filialen finden Sie einen C&A Money Shop vor. Hier können Sie sich beraten lassen, unverbindlich ein Angebot einholen oder einen Abschluss für ein C&A Money Produkt vornehmen (inkl. Identitätsprüfung).
Dortmund
Hamburg
Karlsruhe
Kassel
Köln
Mannheim
Stuttgart
Karte
Satellit
Szczecin
Poznań
Wrocław
Praha
Česká republika
(Czech Republic)
Deutschland
Belgique
België
(Belgium)
Lëtzebuerg
(Luxembourg)
Österreich
Bratislava
Kartendaten - Nutzungsbedingungen
Fehler bei Google Maps melden
Für Öffnungszeiten oder Terminvereinbarung:
Sparen: (01806) 77 20 77 29 *
Finanzieren: (01806) 22 57 33 48 29 *
Versichern: (01806) 22 53 98 29 *
* (20 Cent/Anruf aus dem dt. Festnetz, höchstens 60 Cent/Anruf aus Mobilfunknetzen)
Mo.-Fr.: 8-20 Uhr; Sa., So.: 10-18 Uhr
KONTAKT * PRESSE * IMPRESSUM * ERSTINFORMATION * SICHERHEIT * DATENSCHUTZ * AGB * TREASURY
Ihre E-Mail-Adresse für Newsletter
Zoomansicht
Drucken
Merken
Empfehlen
© 2013 COPYRIGHT C&A BANK GMBH



C&A Money FASHION | COMPANY | SHOP

Herzlich Willkommen!
Aus C&A Money wird Bank11direkt

Jetzt Bank11direkt kennenlernen.

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde der C&A Bank,

Sie haben es bestimmt schon den Medien entnommen: Zum 1. September hat die Bank11 für Privatkunden und Handel GmbH, Neuss, 100% der Geschäftsanteile an der C&A Bank GmbH, Düsseldorf, übernommen.

Dabei wird das Konsumentenkredit- und Anlagegeschäft unter dem Namen Bank11direkt als Tochtergesellschaft der Bank11 für Privatkunden und Handel GmbH fortgeführt.

Die C&A Bank GmbH heißt ab jetzt **Bank11direkt GmbH**, außer dem Namen ändert sich für Sie nichts.

Dies hat keine Auswirkungen auf von Ihnen angefragte unverbindliche Angebote oder die zwischen Ihnen und der C&A Bank geschlossenen Verträge.

Besuchen Sie uns unter www.bank11direkt.de und entdecken Sie die Produktwelt der Bank11direkt.

Wir bedanken uns für Ihre Treue in den letzten Jahren und freuen uns Sie auf der neuen Bank11direkt-Homepage begrüßen zu dürfen.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr C&A Money- und Bank11direkt-Team

BANK11 DIREKT
Deine Bank

WEITER ZUR BANK11DIREKT

IMPRESSUM

© 2013 COPYRIGHT C&A BANK GMBH

Karriere Kontakt Suche Suchbegriff

evenordbank Home Privatkunden Firmenkunden Vorsorgen & Versichern Unser Unternehmen Aktuelles/Presse

Ansprechpartner
Versicherungs-News
Staatliche Förderung
Junge Erwachsene
Informationen & Tipps
Karten sperren
e-Exklusiv

Online Banking
Online Depot

Genossenschaftliche FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken

evenordgruppe
Evenord-Versicherungsmakler
Evenord eG

Unsere Partner:
DZ BANK
DG
Schwäbisch Hall
Union Investment
VR LEASING

e-Privatkredit

Ob für Renovierung, Umzug oder für ein neues Auto. Ob zur Ablösung teurer Fremdkredite bei anderen Banken oder zur Vermeidung hoher Dispozinsen – der e-Privatkredit unterstützt Sie, wenn Sie kurzfristigen Finanzbedarf haben. Unbürokratisch und – wie bei der Evenord-Bank üblich – außerordentlich fair.

Mehr Informationen

Häufige Fragen zum e-Privatkredit
Flyer zum e-Privatkredit (PDF)
Flyer zum e-Privatkredit (türkisch/PDF)
Garantieerklärung unserer Kundenberater (PDF) >
Grundwerteerklärung der Evenord-Bank (PDF) >

Zum Starten des Videos "Wichtige Fragen zum e-Privatkredit" klicken Sie bitte auf das Bild.

Ihre Vorteile des e-Privatkredites:

- Nichts ist fairer als wirklich günstige Konditionen. Mit einem **festen Sollzinssatz** von **3,95% p.a.** bieten wir Ihnen einen unvergleichlich günstigen Zinssatz.
- Unabhängig von der persönlichen Bonität gilt **für alle Kunden der gleiche, feste Zinssatz**. Denn bei uns gibt es keine „Zweiklassengesellschaft"!
- Wir berechnen **keine Bearbeitungsgebühren**. Es gibt keine versteckten Kosten im Kleingedruckten.
- **Sondertilgungen** oder auch komplette Ablöse sind **jederzeit kostenlos möglich**.
- Über die Verwendung des Geldes entscheiden nur Sie selbst!
- Keine Verpflichtung zum Abschluss einer Restschuldversicherung.
- **Flexible Laufzeit 24, 36, 48 oder 60 Monate** nach Ihren Wünschen.
- Kreditbeträge zwischen 5.000 € und max. 35.000 €frei wählbar.
- Eine **sofortige Zusage** erhalten Sie nach Vorlage aller notwendigen Unterlagen sowie positiver Bonitätsprüfung.
- Wir geben Ihnen eine **Transparenz-Garantie**. Im Gespräch erläutern wir Ihnen offen und ehrlich alle Punkte zur Bonitätsprüfung, auch wenn ein Kredit einmal abgelehnt werden muss.
- Mit unserer **Zufriedenheits-Garantie** gehen Sie kein Risiko ein. Sie sind mit dem Kredit, der Beratung oder etwas Anderem nicht zufrieden? Dann können Sie den Kreditvertrag jederzeit in Textform wiederrufen.
- Unsere **Beratung erfolgt rein auf Basis unseres Wertegerüstes**. Bei uns gibt es keinen Produktabschlusszwang, Zielvereinbarungen oder Provisionszahlungen. **Das Garantieren wir Ihnen!**
  >>Zur Garantieerklärung der Kundenberater

Übersicht:

Sollzins:	**3,95 % p. a. - fest!**
Effektiver Jahreszins:	4,02 % p. a.
Kreditbetrag:	zwischen 5.000,- € und 35.000,- € frei wählbar
Laufzeit:	24, 36, 48 oder 60 Monate
Empfang:	100 % - **keine Gebühren**
Sollzinsbindung:	über gesamte Laufzeit
Verwendung:	individuell verwendbar
Sondertilgung:	jederzeit kostenlos möglich
Sicherheiten:	werden keine benötigt

Für eine Kreditsumme von 10.000 € hieße das z. B. bei 48 Monaten Laufzeit und einem gebundenen Sollzinssatz von 3,95 % p. a. eine monatliche Rate von 222,- €. Positive Bonitätsprüfung vorausgesetzt. Keine versteckten Kosten oder Kleingedrucktes! Stand: März 2013, dieses Angebot ist unverbindlich und freibleibend.

Zu Ihrer Information:
Der durchschnittliche effektive Jahreszins für Konsumentenkredite an private Haushalte liegt bei 6,30 % per 11.2012.
Quelle: www.bundesbank.de

Sie sind Interessiert? Dann vereinbaren Sie einfach einen Termin mit uns oder nutzen Sie die unkomplizierte Antragstellung per Post oder E-Mail

Ihre Ansprechpartner

Reinhold Wild
Leiter Kundenbetreuung
Tel: 0911-9297-499
reinhold.wild@evenord-bank.de

Holger Krug
Kundenberater
Tel: 0911-9297-499
holger.krug@evenord-bank.de

© Evenord-Bank 2009 BLZ 760 904 00 BIC-CODE: GENO DEF 1N03 OMBUDSMANN NUTZUNGSHINWEISE DATENSCHUTZ IMPRESSUM AGB

Sparda-Bank
freundlich & fair
BLZ: 206 905 00

Zum Online-Banking | Suche | Bonuswelt Login

Sparda-Bank Hamburg eG | Konto & Karten | Anlegen & Sparen | Kredit & Bauen | Vorsorge & Zukunft | Immobilien | Bonuswelt | Service

Startseite → Kredite → FairKreditOnline

- Übersicht
- FairKreditOnline
  - Berechnung Kreditablösung
  - Angebotsvergleich
- Immobilienfinanzierung
- Volltilgerdarlehen
- SpardaDispoKredit
- FlexKredit
- SpardaForward
- Modernisierung
- Persönliche Beratung
- Beratungsthemen

Übersicht | Online-Abschluss | Anleitung

"Das Schönste ist die Anprobe!"

Der SpardaFairKredit: Schnell und einfach - gemacht für Ihre Leidenschaften.

Wir möchten Ihnen helfen, Ihre ganz persönlichen Leidenschaften oder Träume zu finanzieren. Der SpardaFairKredit bietet Ihnen hierfür besonders faire Konditionen und ist der erste Kredit mit
Fairness-Garantie:

- Gleicher Festzins für alle Mitglieder der Sparda-Bank Hamburg
- Keine Bearbeitungsgebühren
- Keine versteckten Kosten
- Keine Mogelpackungen

Nutzen Sie unsere fairen Konditionen und den Top-Zinssatz - vielleicht auch zum Ablösen teurer Kredite bei anderen Banken. So einfach war es noch nie, einen Kredit aufzunehmen!

Ihre SpardaFairKredit Vorteile:

- Schnell und einfach: Sofortzusage in allen Filialen oder einfach online abschließen
- Top-Zins: gebundener Sollzinssatz: nur 5,55 % p.a.
- Laufzeit von 12 bis 84 Monaten
- Kreditsumme: ab 5.000 Euro bis max. 50.000 Euro
- Sechsmonatiges Rückgaberecht
- Sondertilgung jederzeit möglich
- Ratenaussetzung möglich

***Deispielrechnung:**
Mit monatlichen Raten von 163,62 Euro können Sie Ihren FairKredit in Höhe von 10.000 Euro bei einem Nettokreditbetrag von 10.000 Euro ganz bequem zurückzahlen, weil der gebundene Sollzinssatz nur 5,55% p.a. und der effektive Jahreszins nur 5,69% bei 72 Monaten Laufzeit beträgt.

Jetzt zum Online-Abschluss

So viel kostet Ihr SpardaFairKreditOnline

Betrag in EUR: 10.000

Monate Laufzeit: 84

Monatliche Rate ab **143,95 EUR***

* gebundener Sollzinssatz: 5,55 % p.a., Effektiver Jahrezins: 5,69%, Nettodarlehensbetrag: 10000 EUR
Diese Beträge sind Modellrechnungen und können leider nicht garantiert werden, da sie nicht alle Konditionen berücksichtigen.

Jetzt zum Online-Abschluss

Für den Fall der Fälle: Unsere Restschuldversicherung

Sollten einmal finanzielle Engpässe auftreten, ist es uns wichtig, dass der Kreditvertag nicht zur Belastung für unsere Mitglieder oder deren Angehörige wird. Mit einer Restschuldversicherung der DEVK sichern Sie mit einer geringen Summe die Rückzahlung Ihrer Kreditsumme ab.
Ihre Vorteile:

- Garantierte finanzielle Entlastung bei Arbeitsunfähigkeit, Arbeitslosigkeit oder Tod
- Absicherung unabhängig von der Bonität
- Keine Gesundheitsprüfung
- Sofortiger Versicherungsschutz

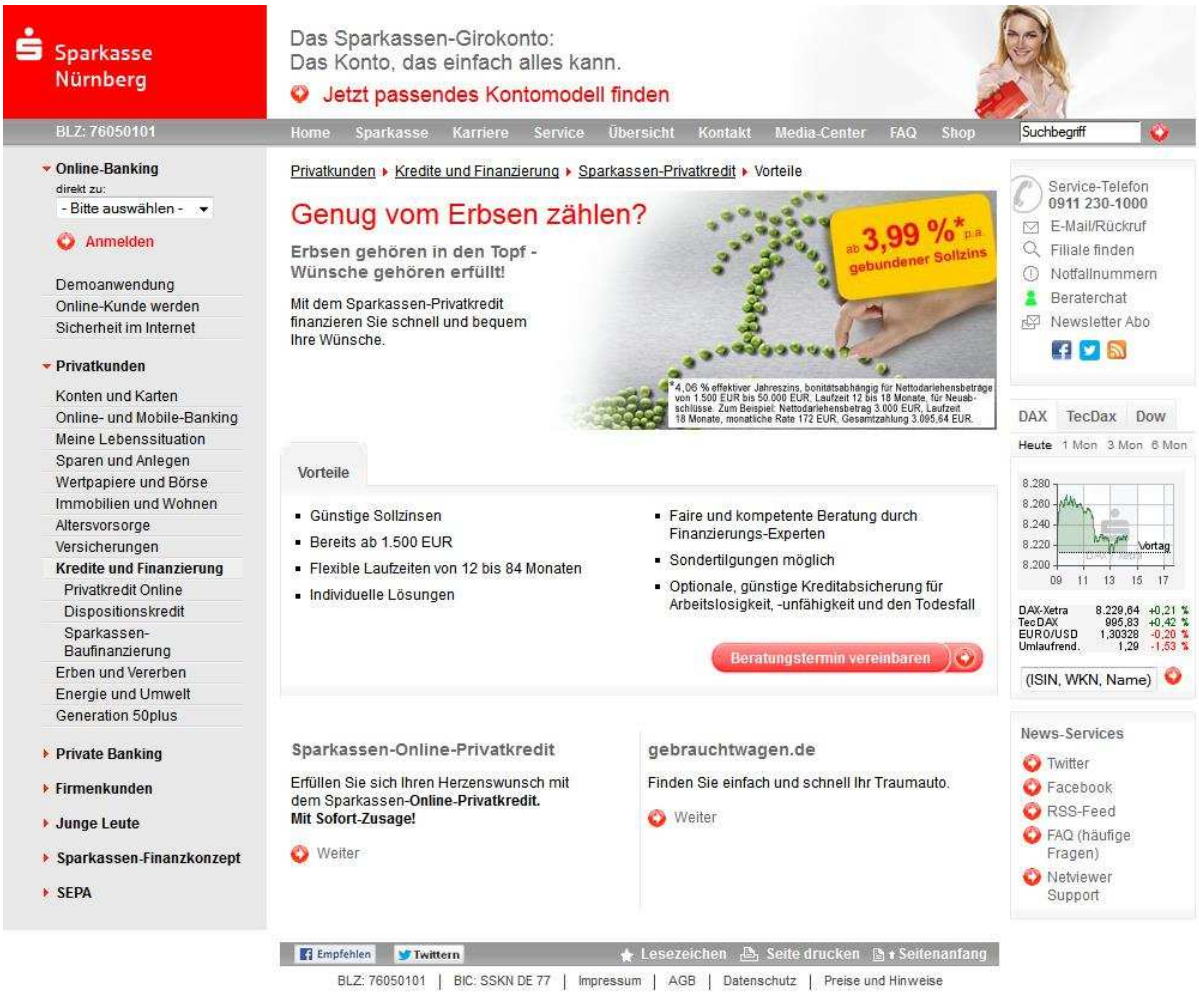
Sie haben noch Fragen oder wünschen weitere Beratung zum SpardaFairkredit?

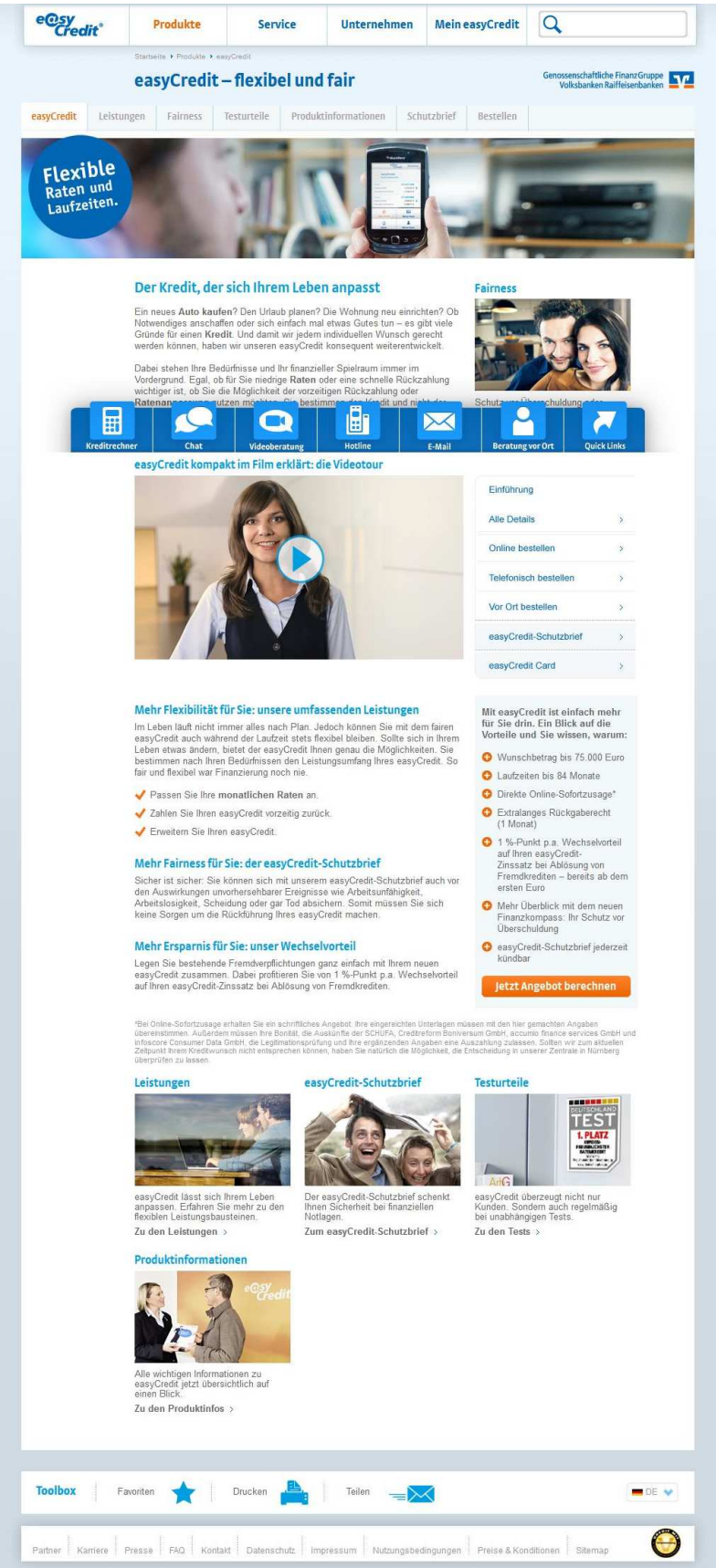
Wir helfen Ihnen gern. Vereinbaren Sie gleich online einen Termin. Unsere Berater freuen sich auf Sie!

Beratungstermin vereinbaren

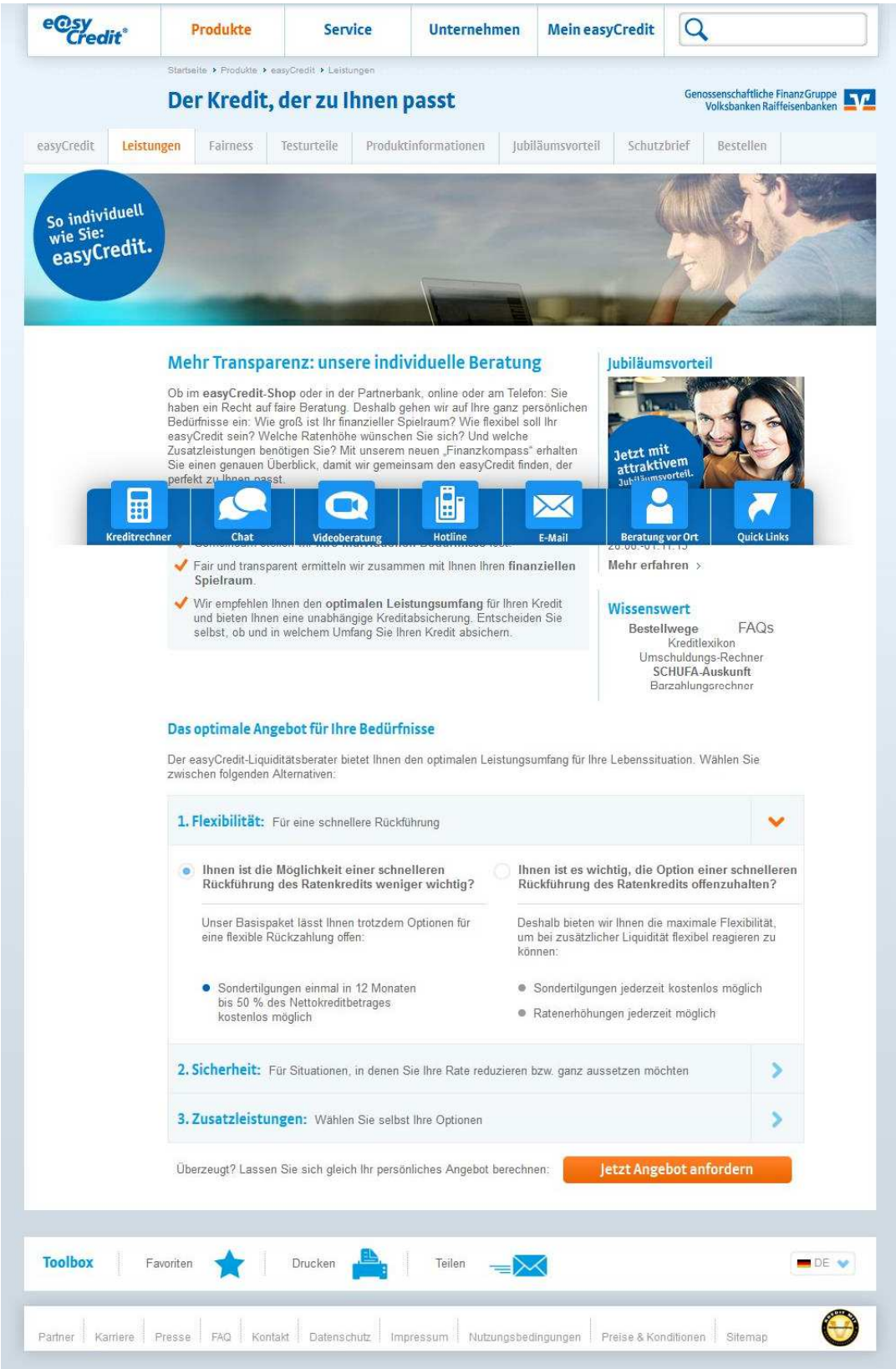
Weitere Informationen

- Konditionen
- Beratungstermin vereinbaren


Sparkasse Nürnberg
Das Sparkassen-Girokonto:
Das Konto, das einfach alles kann.
Jetzt passendes Kontomodell finden
BLZ: 76050101
Home Sparkasse Karriere Service Übersicht Kontakt Media-Center FAQ Shop
Suchbegriff
Online-Banking
direkt zu:
- Bitte auswählen -
Anmelden
Demoanwendung
Online-Kunde werden
Sicherheit im Internet
Privatkunden
Konten und Karten
Online- und Mobile-Banking
Meine Lebenssituation
Sparen und Anlegen
Wertpapiere und Börse
Immobilien und Wohnen
Altersvorsorge
Versicherungen
Kredite und Finanzierung
Privatkredit Online
Dispositionskredit
Sparkassen-Baufinanzierung
Erben und Vererben
Energie und Umwelt
Generation 50plus
Private Banking
Firmenkunden
Junge Leute
Sparkassen-Finanzkonzept
SEPA
Privatkunden ▸ Kredite und Finanzierung ▸ Sparkassen-Privatkredit ▸ Vorteile
Genug vom Erbsen zählen?
Erbsen gehören in den Topf - Wünsche gehören erfüllt!
Mit dem Sparkassen-Privatkredit finanzieren Sie schnell und bequem Ihre Wünsche.
ab 3,99 %* p.a. gebundener Sollzins
*4,06 % effektiver Jahreszins, bonitätsabhängig für Nettodarlehensbeträge von 1.500 EUR bis 50.000 EUR. Laufzeit 12 bis 18 Monate, für Neuabschlüsse. Zum Beispiel: Nettodarlehensbetrag 3.000 EUR, Laufzeit 18 Monate, monatliche Rate 172 EUR, Gesamtzahlung 3.095,64 EUR.
Vorteile
Günstige Sollzinsen
Bereits ab 1.500 EUR
Flexible Laufzeiten von 12 bis 84 Monaten
Individuelle Lösungen
Faire und kompetente Beratung durch Finanzierungs-Experten
Sondertilgungen möglich
Optionale, günstige Kreditabsicherung für Arbeitslosigkeit, -unfähigkeit und den Todesfall
Beratungstermin vereinbaren
Sparkassen-Online-Privatkredit
Erfüllen Sie sich Ihren Herzenswunsch mit dem Sparkassen-Online-Privatkredit. Mit Sofort-Zusage!
Weiter
gebrauchtwagen.de
Finden Sie einfach und schnell Ihr Traumauto.
Weiter
Service-Telefon 0911 230-1000
E-Mail/Rückruf
Filiale finden
Notfallnummern
Beraterchat
Newsletter Abo
DAX TecDax Dow
Heute 1 Mon 3 Mon 6 Mon
Vortag
DAX-Xetra 8.229,64 +0,21 %
TecDAX 995,83 +0,42 %
EURO/USD 1,30328 -0,20 %
Umlaufrend. 1,29 -1,53 %
(ISIN, WKN, Name)
News-Services
Twitter
Facebook
RSS-Feed
FAQ (häufige Fragen)
Netviewer Support
Empfehlen Twittern Lesezeichen Seite drucken Seitenanfang
BLZ: 76050101 | BIC: SSKN DE 77 | Impressum | AGB | Datenschutz | Preise und Hinweise


easyCredit
Produkte
Service
Unternehmen
Mein easyCredit
Startseite › Produkte › easyCredit
easyCredit – flexibel und fair
Genossenschaftliche FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken
easyCredit
Leistungen
Fairness
Testurteile
Produktinformationen
Schutzbrief
Bestellen
Flexible Raten und Laufzeiten.
Der Kredit, der sich Ihrem Leben anpasst
Ein neues Auto kaufen? Den Urlaub planen? Die Wohnung neu einrichten? Ob Notwendiges anschaffen oder sich einfach mal etwas Gutes tun – es gibt viele Gründe für einen Kredit. Und damit wir jedem individuellen Wunsch gerecht werden können, haben wir unseren easyCredit konsequent weiterentwickelt.
Dabei stehen Ihre Bedürfnisse und Ihr finanzieller Spielraum immer im Vordergrund. Egal, ob für Sie niedrige Raten oder eine schnelle Rückzahlung wichtiger ist, ob Sie die Möglichkeit der vorzeitigen Rückzahlung oder
Fairness
Kreditrechner
Chat
Videoberatung
Hotline
E-Mail
Beratung vor Ort
Quick Links
easyCredit kompakt im Film erklärt: die Videotour
Einführung
Alle Details
Online bestellen
Telefonisch bestellen
Vor Ort bestellen
easyCredit-Schutzbrief
easyCredit Card
Mehr Flexibilität für Sie: unsere umfassenden Leistungen
Im Leben läuft nicht immer alles nach Plan. Jedoch können Sie mit dem fairen easyCredit auch während der Laufzeit stets flexibel bleiben. Sollte sich in Ihrem Leben etwas ändern, bietet der easyCredit Ihnen genau die Möglichkeiten. Sie bestimmen nach Ihren Bedürfnissen den Leistungsumfang Ihres easyCredit. So fair und flexibel war Finanzierung noch nie.
Passen Sie Ihre monatlichen Raten an.
Zahlen Sie Ihren easyCredit vorzeitig zurück.
Erweitern Sie Ihren easyCredit.
Mehr Fairness für Sie: der easyCredit-Schutzbrief
Sicher ist sicher: Sie können sich mit unserem easyCredit-Schutzbrief auch vor den Auswirkungen unvorhersehbarer Ereignisse wie Arbeitsunfähigkeit, Arbeitslosigkeit, Scheidung oder gar Tod absichern. Somit müssen Sie sich keine Sorgen um die Rückführung Ihres easyCredit machen.
Mehr Ersparnis für Sie: unser Wechselvorteil
Legen Sie bestehende Fremdverpflichtungen ganz einfach mit Ihrem neuen easyCredit zusammen. Dabei profitieren Sie von 1 %-Punkt p.a. Wechselvorteil auf Ihren easyCredit-Zinssatz bei Ablösung von Fremdkrediten.
Mit easyCredit ist einfach mehr für Sie drin. Ein Blick auf die Vorteile und Sie wissen, warum:
Wunschbetrag bis 75.000 Euro
Laufzeiten bis 84 Monate
Direkte Online-Sofortzusage*
Extralanges Rückgaberecht (1 Monat)
1 %-Punkt p.a. Wechselvorteil auf Ihren easyCredit-Zinssatz bei Ablösung von Fremdkrediten – bereits ab dem ersten Euro
Mehr Überblick mit dem neuen Finanzkompass: Ihr Schutz vor Überschuldung
easyCredit-Schutzbrief jederzeit kündbar
Jetzt Angebot berechnen
*Bei Online-Sofortzusage erhalten Sie ein schriftliches Angebot. Ihre eingereichten Unterlagen müssen mit den hier gemachten Angaben übereinstimmen. Außerdem müssen Ihre Bonität, die Auskünfte der SCHUFA, Creditreform Boniversum GmbH, accumio finance services GmbH und Infoscore Consumer Data GmbH, die Legitimationsprüfung und Ihre ergänzenden Angaben eine Auszahlung zulassen. Sollten wir zum aktuellen Zeitpunkt Ihrem Kreditwunsch nicht entsprechen können, haben Sie natürlich die Möglichkeit, die Entscheidung in unserer Zentrale in Nürnberg überprüfen zu lassen.
Leistungen
easyCredit lässt sich Ihrem Leben anpassen. Erfahren Sie mehr zu den flexiblen Leistungsbausteinen.
Zu den Leistungen ›
easyCredit-Schutzbrief
Der easyCredit-Schutzbrief schenkt Ihnen Sicherheit bei finanziellen Notlagen.
Zum easyCredit-Schutzbrief ›
Testurteile
DEUTSCHLAND TEST
1. PLATZ
easyCredit überzeugt nicht nur Kunden. Sondern auch regelmäßig bei unabhängigen Tests.
Zu den Tests ›
Produktinformationen
Alle wichtigen Informationen zu easyCredit jetzt übersichtlich auf einen Blick.
Zu den Produktinfos ›
Toolbox
Favoriten
Drucken
Teilen
DE
Partner
Karriere
Presse
FAQ
Kontakt
Datenschutz
Impressum
Nutzungsbedingungen
Preise & Konditionen
Sitemap

easyCredit
Produkte
Service
Unternehmen
Mein easyCredit
Startseite › Produkte › easyCredit › Produktinformationen
Produktinformationen auf einen Blick
Genossenschaftliche Finanz Gruppe Volksbanken Raiffeisenbanken
easyCredit
Leistungen
Fairness
Testurteile
Produktinformationen
Jubiläumsvorteil
Schutzbrief
Bestellen
So individuell wie Sie: easyCredit.
Mit easyCredit ist alles sofort klar
Mit easyCredit bieten wir Ihnen einen einfachen und sicheren Kredit mit fairen Konditionen. Dazu gehören klare und übersichtliche Vertragsbedingungen. Aus diesem Grund bieten wir Ihnen alle wichtigen Fakten und Konditionen zu Ihrer Wunschfinanzierung auf einen Blick. Informieren Sie sich schnell und unverbindlich – und erfahren Sie alles über den maßgeschneiderten easyCredit.
Jubiläumsvorteil
Jetzt mit attraktivem Jubiläumsvorteil.
Kreditrechner
Chat
Videoberatung
Hotline
E-Mail
Beratung vor Ort
Quick Links
Mehr erfahren ›
Zins
Festzins während gesamter Laufzeit, effektiver Jahreszins: 7,00–12,00 % bonitätsabhängig
Rückzahlung
Monatlich gleichbleibende Raten
Beispielhafter Verlauf des easyCredit
Kreditbetrag
Laufzeit in Monaten
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 ...
Bearbeitungsgebühr
keine
Rückgaberecht (Widerrufsrecht)
1 Monat kostenfrei
Absicherungsmöglichkeiten
Folgende Risiken können mit dem easyCredit-Schutzbrief freiwillig abgesichert werden:
• Arbeitslosigkeit, Kurzarbeit und Scheidung
• Arbeitsunfähigkeit
• Todesfall
Sondertilgungen, vorzeitige Rückzahlung
Jederzeit einfach möglich
Aufstockung (Krediterhöhung)
Jederzeit möglich, Bonität vorausgesetzt
Fremdkredite ablösen
1 %-Punkt p.a. Wechselvorteil auf Ihren easyCredit-Zinssatz bei Ablösung von bestehenden Krediten bei anderen Banken – bereits ab dem ersten Euro.
Partnerschaft
Partnerschaftliche Begleitung in allen Finanzlagen
Testurteile
DEUTSCHLAND TEST
1. PLATZ
easyCredit überzeugt nicht nur Kunden. Sondern auch regelmäßig bei unabhängigen Tests.
Zu den Tests ›
Leistungen
Gemeinsam stellen wir Ihre individuellen Bedürfnisse fest und empfehlen Ihnen dann den optimalen Leistungsumfang für Ihren Kredit.
Mehr erfahren ›
easyCredit-Schutzbrief
Der easyCredit-Schutzbrief schenkt Ihnen Sicherheit bei unvorhergesehenen finanziellen Notlagen.
Zum easyCredit-Schutzbrief ›
Infobroschüre ›
Sie benötigen mehr Informationen zum Thema Kredit, Fairness und easyCredit-Schutzbrief? Hier können Sie unsere Infobroschüre schnell und einfach als PDF herunterladen.
2,2 MB
Konditionen und Preise ›
Preis- und Leistungsverzeichnis zum easyCredit und zur easyCredit-Card
0,7 MB
Jetzt individuelles Angebot berechnen
Toolbox
Favoriten
Drucken
Teilen
DE
Partner
Karriere
Presse
FAQ
Kontakt
Datenschutz
Impressum
Nutzungsbedingungen
Preise & Konditionen
Sitemap


easyCredit
Produkte
Service
Unternehmen
Mein easyCredit
Startseite › Produkte › easyCredit › Leistungen
Der Kredit, der zu Ihnen passt
Genossenschaftliche FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken
easyCredit
Leistungen
Fairness
Testurteile
Produktinformationen
Jubiläumsvorteil
Schutzbrief
Bestellen
So individuell wie Sie: easyCredit.
Mehr Transparenz: unsere individuelle Beratung
Ob im easyCredit-Shop oder in der Partnerbank, online oder am Telefon: Sie haben ein Recht auf faire Beratung. Deshalb gehen wir auf Ihre ganz persönlichen Bedürfnisse ein: Wie groß ist Ihr finanzieller Spielraum? Wie flexibel soll Ihr easyCredit sein? Welche Ratenhöhe wünschen Sie sich? Und welche Zusatzleistungen benötigen Sie? Mit unserem neuen „Finanzkompass" erhalten Sie einen genauen Überblick, damit wir gemeinsam den easyCredit finden, der perfekt zu Ihnen passt.
Jubiläumsvorteil
Jetzt mit attraktivem Jubiläumsvorteil.
Kreditrechner
Chat
Videoberatung
Hotline
E-Mail
Beratung vor Ort
Quick Links
Fair und transparent ermitteln wir zusammen mit Ihnen Ihren finanziellen Spielraum.
Wir empfehlen Ihnen den optimalen Leistungsumfang für Ihren Kredit und bieten Ihnen eine unabhängige Kreditabsicherung. Entscheiden Sie selbst, ob und in welchem Umfang Sie Ihren Kredit absichern.
Mehr erfahren ›
Wissenswert
Bestellwege
FAQs
Kreditlexikon
Umschuldungs-Rechner
SCHUFA-Auskunft
Barzahlungsrechner
Das optimale Angebot für Ihre Bedürfnisse
Der easyCredit-Liquiditätsberater bietet Ihnen den optimalen Leistungsumfang für Ihre Lebenssituation. Wählen Sie zwischen folgenden Alternativen:
1. Flexibilität: Für eine schnellere Rückführung
Ihnen ist die Möglichkeit einer schnelleren Rückführung des Ratenkredits weniger wichtig?
Unser Basispaket lässt Ihnen trotzdem Optionen für eine flexible Rückzahlung offen:
Sondertilgungen einmal in 12 Monaten bis 50 % des Nettokreditbetrages kostenlos möglich
Ihnen ist es wichtig, die Option einer schnelleren Rückführung des Ratenkredits offenzuhalten?
Deshalb bieten wir Ihnen die maximale Flexibilität, um bei zusätzlicher Liquidität flexibel reagieren zu können:
Sondertilgungen jederzeit kostenlos möglich
Ratenerhöhungen jederzeit möglich
2. Sicherheit: Für Situationen, in denen Sie Ihre Rate reduzieren bzw. ganz aussetzen möchten
3. Zusatzleistungen: Wählen Sie selbst Ihre Optionen
Überzeugt? Lassen Sie sich gleich Ihr persönliches Angebot berechnen:
Jetzt Angebot anfordern
Toolbox
Favoriten
Drucken
Teilen
DE
Partner
Karriere
Presse
FAQ
Kontakt
Datenschutz
Impressum
Nutzungsbedingungen
Preise & Konditionen
Sitemap

ZiraatBank

Startseite
Privatkunden
Kombikonto
Immo-Darlehen Türkei
Ratenkredit
Festgeld
Ziraat-BankCard
Firmenkunden
Financial Institutions
Türkeiüberweisung
Wir über uns

Online-Banking
Unsere Filialen
Meldungen
Formulare

Kombikonto Giro & Tagesgeld | Immo-Darlehen Türkei | Ratenkredit Finanzierungen | Festgeld Geldanlage | Überweisungen in die Türkei

Jetzt Wünsche erfüllen.
Schnell, sicher und einfach!

Faire Konditionen

Möbel · Bildung · Fernseher · Auto · Urlaub

Faire Konditionen — Termin vereinbaren

Startseite › Privatkunden › Ratenkredit

Ihre Meinung

Überblick

Ratenkredit zu fairen Konditionen

Sie planen einen Urlaub, die Wohnungseinrichtung soll erneuert werden oder es steht ein großes Ereignis bevor?

Lassen Sie Ihre Wünsche nicht länger auf sich warten! Mit unserem Ratenkredit erfüllen Sie sich Ihre Wünsche schnell, bequem und günstig.

Ratenkreditrechner

Kreditsumme	Laufzeit	Voraussichtl. Monatsrate ¹
10.000	48	241,08€

Laufzeit	Effektivzins	Monatliche Raten
12	5,40 % - 6,75 %	857,32 - 863,19
24	6,90 % - 7,55 %	446,33 - 449,09
36	7,29 % - 8,06 %	309,03 - 312,33
48	7,60 % - 8,45 %	241,08 - 244,78
60	8,10 % - 8,95 %	201,87 - 205,66
72	8,35 % - 9,80 %	175,56 - 182,17
84	8,85 % - 10,10 %	158,42 - 164,26

Jetzt Termin vereinbaren

Kontakt
Kontaktformular

Suche
Suchen...

Filialsuche
Postleitzahl
Filialliste
Bitte auswählen...

Schriftgröße A+

Ihre Vorteile auf einen Blick:

- Faire Konditionen
- Kreditbetrag von € 2.500 bis € 25.000
- mit Laufzeiten von 12 bis 84 Monaten
- keine Bearbeitungsgebühr bei Online-Abschluss
- zur beliebigen Verwendung
- schnelle Kreditentscheidung

Unser Ratenkredit-Angebot gibt Ihnen finanziellen Spielraum, um all Ihre Wünsche zu erfüllen.

Beantragen auch Sie gleich online Ihren Ratenkredit.

¹ Der persönliche effektive Jahreszins ist bonitäts- und laufzeitabhängig.

Repräsentatives Beispiel:

Kreditbetrag	10.000 Euro
Laufzeit	48 Monate
Monatliche Rate	244,78 Euro
Gesamtbetrag	11.749,76 Euro
Gebundener Zinssatz	8,14% p.a.
Effektivzins	8,45% p.a.

Gemäß obiger Beispielrechnung erhalten 2/3 aller Kunden bei einer Laufzeit von 48 Monaten einen effektiven Jahreszinssatz von 8,45% oder günstiger.

Antrag über unsere Filialen

Sie wünschen eine persönliche Kreditberatung?

Selbstverständlich stehen Ihnen auch unsere freundlichen Berater in unseren Filialen jederzeit zur Verfügung. Wir laden Sie herzlich zu einem Tee oder Kaffee in einer unserer Filialen ein.

Teilen Sie uns über das folgende Formular Ihren Terminwunsch mit, unsere zuständigen Mitarbeiter werden Sie für einen Termin kontaktieren.

Wir freuen uns auf Ihren Besuch.

Wir über uns | Impressum | Datenschutz | AGB | Karriere | Einlagensicherung
Links | Financials | FAQ | Sicherheit im Internet | Sitemap | Kontakt

4. Beobachtungsbögen

Beobachtungsbogen Mystery Shopping CreditPlus Bank AG

1. Allgemeines

1.1 Untersuchter Anbieter:

CreditPlus Bank AG

1.2 Adresse des Anbieters:

Große Theaterstraße 42
20354 Hamburg

1.3 Angaben zum Tester:

- Industriekauffrau
- Gehalt: 1.700 € netto im Monat
- Ausgaben (Miete, Versicherungen, Lebenshaltungskosten): ca. 800 € bis 1.000 € pro Monat
- Grund für Ratenkredit: Beruflicher Stadtwechsel, neue Küche und ein paar Einrichtungsgegenstände nötig
- Gewünschte Kreditsumme: 5.000 €
- Gewünschte Laufzeit: 4 Jahre

2. Terminvereinbarung

Die Terminvereinbarung erfolgte telefonisch innerhalb der Geschäftszeiten des Anbieters.

2.1 Datum und Uhrzeit des Anrufs

XX. XX. XXXX, XX:XX Uhr.

2.2 Wurde der erste Anruf gleich entgegengenommen?

☒ ja *(allerdings war zuvor eine Auswahl über das Ziffernfeld nötig, um den Grund des Anrufs zu bestimmen.)*
☐ nein

<u>FILTERFRAGE:</u>

2.3 Wenn nein, was war?

☐ es wurde nicht abgehoben
☐ Warteschleife
☐ Anrufbeantworter
☐ es war besetzt

2.4 Wie viele weitere Anrufe waren nötig, bis jemand erreicht wurde?

2.5 Wie war die Begrüßung am Telefon?

☒ Bankname wurde genannt
☒ Filialname wurde genannt
☒ Name des Mitarbeiters am Telefon
☒ Grußformel
☐ Hilfsangebot
☐ andere: _____

2.6 Wurde der Anruf von einem Callcenter oder einem Bankmitarbeiter entgegengenommen?

Der Anruf wurde direkt von einem Bankmitarbeiter entgegengenommen.

FILTERFRAGE:

2.7 Wenn eine Weiterleitung erfolgte, wie war die Begrüßung dann?

☐ Bankname wurde genannt
☐ Filialname wurde genannt
☐ Name des Mitarbeiters am Telefon
☐ Grußformel
☐ Hilfsangebot
☐ andere: _____

2.8 Wie viele verschiedene Kontakte hat der Kunde?

In diesem Fall zwei: Den Bankmitarbeiter zur Terminvereinbarung und den Bankmitarbeiter, der das Beratungsgespräch durchführt.

2.9 Wurde auf den Wunschtermin Rücksicht genommen?

☒ ja *(XX. XX. XXXX, XX:XX Uhr)*
☐ nein

2.10 Welche Informationen wurden im Rahmen der Terminvereinbarung übermittelt?

☐ Öffnungszeiten der Filiale
☒ Informationen zum Berater *(Name des Beraters)*
☐ Wegbeschreibung
☐ Länge des Beratungsgesprächs
☐ Parkmöglichkeiten
☒ Sonstiges: *mitzubringende Unterlagen: die letzen drei Gehaltsabrechnungen, den Personalausweis, Kreditverträge von Fremdkrediten, die Kontoauszüge der letzten vier Wochen.*

2.11 Welche Informationen wurden erfragt?

☒ Name
☐ Adresse
☐ Telefonnummer
☒ Sonstiges: *E-Mail-Adresse, um alles Wichtige für das Gespräch nochmals zuschicken zu können.*

3. Beratungsgespräch (Umwelt)

3.1 Wann wurde der Anbieter besucht?

XX. XX. XXXX
Termin um XX:XX Uhr, Filiale um XX:XX Uhr betreten.

3.2 Begrüßung beim ersten Mitarbeiterkontakt? (z.B. Schaltermitarbeiter)

Sehr freundlich, Berater kam gleich hinter seinem Schreibtisch vor, teilte mit, dass es noch einige Minuten dauern wird, verwies auf eine Sitzgruppe und bot etwas zu Trinken an.

3.3 Wusste diese erste Kontaktperson vom Beratungsgespräch?

☒ ja *(war der Berater selbst)*
☐ nein

3.4 Begann das Beratungsgespräch pünktlich?

☒ ja
☐ nein

FILTERFRAGE:

3.5 Wenn nein, wie lange war die Wartezeit bis das Beratungsgespräch begann?

3.6 Was wurde während der Wartezeit angeboten?

☒ Sitzgelegenheit
☒ Getränk
☐ Zeitschriften/Zeitung

3.7 Hat der Berater den Kunden zum Beratungsgespräch abgeholt oder wurde er von einem anderen Mitarbeiter dorthin gebracht?

☒ ja *(Abholung durch den Berater, der auch das Getränk vom Wartebereich an den Beratungsplatz gebracht hat.)*
☐ nein

3.8 Wie war die Begrüßung durch den Berater?

☒ Grußformel (z.B. "Guten Tag")
☒ Berater hat die Hand gereicht
☒ freundlich
☒ mit Augenkontakt
☒ persönliche Ansprache mit Namen
☒ Berater hat sich mit seinem eigenen Namen vorgestellt

3.9 Wurde ein Getränk zum Gespräch angeboten?

☒ ja *(wurde bereits während der Wartezeit angeboten)*
☐ nein

3.10 Wie war das Auftreten des Personals?

Seriös und kompetent.

4. Beratungsgespräch (Produkt)

4.1 Wurde ein Vergleich von monatlichen Einnahmen und Ausgaben durchgeführt?

☒ ja
☐ nein

4.2 Zu welchem Effektivzinssatz wurde der Ratenkredit angeboten?

10,99%

Das bedeutet eine monatliche Rate von 127,95€ ohne Restschuldversicherung.
Bei Absicherung im Todesfall 132,07€, Absicherung bei Todesfall und Arbeitsunfähigkeit 134,53€ und für die Absicherung bei Todesfall, Arbeitsunfähigkeit und Arbeitslosigkeit 141,70€.

4.3 Handelt es sich dabei um einen festen Zinssatz?

☒ ja
☐ nein

4.4 Welche Laufzeit wurde empfohlen?

48 Monate.

4.5 Wann sind die Raten fällig? Gibt es hier eine Wahlmöglichkeit? (z.B. zum 1. oder 15. eines jeden Monats)

Es kann zwischen dem 15. und 30. eines jeden Monats gewählt werden. Die erste Ratenzahlung kann bis zu maximal 90 Tage nach Kreditabschluss in die Zukunft geschoben werden.

4.6 Wie hoch sind die Bearbeitungsgebühren?

Es fallen keine Bearbeitungsgebühren an.

4.7 Wie lange dauert es, bis die die Kreditsumme zur Verfügung steht?

2-3 Tage.

4.8 Wie kann der Kreditrahmen eingesehen werden? Nur über Kontoauszüge oder beispielsweise auch online?

Der Kunde erhält einmal jährlich einen Kontoauszug (Gebühr: 8,50€). Werden zusätzlich Kontoauszüge, z.B. per Telefon angefordert, fällt jedes Mal wieder die Gebühr in Höhe von 8,50€ an.

4.9 Erfolgte eine Aufklärung über die Bonitätsprüfung und das Scoring?

☒ ja *(Haushaltsrechnung, SCHUFA-Abfrage und weitere Angaben, die der Kunde im Rahmen des Scoring geben muss, z.B.: Beruf, Gehalt, Arbeitgeber, BLZ der derzeitigen Bank, Disporahmen des aktuell genutzten Kontos, usw.)*
☐ nein

4.10 Werden Informationen von Auskunfteien an den Kunden weiter gegeben?

☐ ja
☒ nein *(Kunde kann sich SCHUFA-Auskunft einmal jährlich selbst kostenfrei einholen.)*

4.11 Wird der Kunde bei einer negativen Kreditentscheidung über den Grund aufgeklärt?

☒ ja
☐ nein

4.12 Wie lange ist die Widerrufsfrist für den Ratenkreditvertrag?

14 Tage, wie gesetzlich vorgeschrieben.

4.13 Gibt es die Möglichkeit zur unbegrenzten vorzeitigen Rückzahlung?

☒ ja *(allerdings fällt hier eine Gebühr in Höhe von 1% auf das Restsaldo an.)*
☐ nein

4.14 Fallen Kosten für Sondertilgungen an?

☐ ja
☒ nein *(kostenfrei, es müssen jedoch mindestens 4 Raten übrig bleiben, die dann noch zu tilgen sind.)*

FILTERFRAGE:
4.15 Wenn ja, wie viel?

4.16 Ist im Kreditvertrag ein detaillierter Tilgungsplan vorhanden?

Der Kunde erhält zwar einen Tilgungsplan, dieser ist allerdings nicht Vertragsbestandteil, sondern wird erst nach Vertragsabschluss ausgestellt.

4.17 Gibt es Rabatte für Bundlingangebote?

☐ ja
☒ nein

4.18 Wurde versucht ein höherer Kreditbetrag oder eine Kreditkarte zu verkaufen?

☐ ja
☒ nein

4.19 Ist der Verkäufer des Kredits fester persönlicher Berater für den Kunden oder wechseln diese?

Verkäufer ist fester persönlicher Berater.

4.20 Wurde eine Restschuldversicherung empfohlen oder versucht zu verkaufen?

☒ ja *(wird immer empfohlen, man weiß ja nie was ist und in der Vergangenheit sind ja beispielsweise auch Unternehmen wir Karstadt pleite gegangen und haben ihre Mitarbeiter entlassen, obwohl man das nie von ihnen gedacht hätte.*
Es gibt drei Stufen der Restschuldversicherung:
1. Todesfall
2. Todesfall und Arbeitsunfähigkeit
3. Todesfall, Arbeitsunfähigkeit und Arbeitslosigkeit (im Falle der Arbeitslosigkeit übernimmt die Versicherung die Raten aber nur für maximal 1 Jahr.)
☐ nein

FILTERFRAGE:

4.21 Wenn ja, sind die Kosten hierfür bereits in den Effektivzinssatz mit eingerechnet?

☐ ja
☒ nein *(der Abschluss ist freiwillig)*

4.22 Bekommen auch Rentner noch einen Kredit?

☒ ja
☐ nein

4.23 Wie wird mit Zahlungsschwierigkeiten umgegangen?

Wichtig ist, dass der Kunde sich meldet. Kurzfristig kann dann eine Ratenaussetzung von maximal 2 Monaten vereinbart werden. Außerdem gibt es die Möglichkeit eine Umschuldung vorzunehmen oder die Laufzeit zu verlängern und somit die monatliche Ratenhöhe zu senken.

4.24 Ist vertraglich festgelegt, wie oft maximal umgeschuldet werden darf?

☐ ja
☒ nein *(abhängig von der Situation)*

4.25 Ist eine Erhöhung der Kreditsumme (während der Laufzeit) bei Bedarf möglich?

☒ ja *(nach einer erneuten Bonitätsprüfung kann auch ein neuer Vertrag abgeschlossen werden. Dieser kann entweder als Zweitvertrag laufen oder der neue Kredit wird so hoch aufgenommen, dass die Restschuld des alten Kreditvertrages getilgt werden kann, in diesem Fall fällt auch die Gebühr von 1%, die normalerweise bei einer vorzeitigen Rückzahlung verlang wird, weg.)*
☐ nein

4.26 Wie hoch sind die Kosten für Zusatzangebote beispielsweise wenn ein zusätzliches Girokonto nötig ist?

Es fallen keine zusätzlichen Kosten an. Da es sich um eine reine Kreditbank handelt, gibt es auch keine Zusatzangebote wie beispielsweise ein Girokonto.

4.27 Auf welchem Weg erhält der Kunde die Unterlagen für den Kreditantrag?

Es gibt keine Unterlagen, die der Kunde ausfüllen muss. Alle Angaben müssen bereits im Beratungsgespräch gemacht werden.

4.28 Gibt es eine Checkliste mit den beizubringenden Unterlagen?

☒ ja *(ist in die Angebotsunterlagen integriert.)*
☐ nein

4.29 Was passiert nach der Rückzahlung des Kredits? Gibt es hier die Möglichkeit ein Anlageangebot in Höhe der bisherigen Kreditsumme zu vereinbaren?

☐ ja
☒ nein *(da es sich um eine reine Kreditbank handelt gibt es Anlageangebote als solche nicht, jedoch gibt es eine Verbindung zur Bausparkasse Mainz. Über die CreditPlus Bank könnte hier also ein Bausparvertrag abgeschlossen werden.)*

4.30 Wurde zum sofortigen Abschluss eines Ratenkredites gedrängt oder Bedenkzeit gewährt?

Bedenkzeit wurde gewährt, aber der Kunde steht dennoch unter Druck. Der Berater wollte unbedingt ein Telefongespräch für eine Woche später vereinbaren, in dem man ihm seine Entscheidung mitteilen soll.

5. Sonstige Auffälligkeiten während des Gesprächs

- *Komplett offener Raum, überhaupt kein Schutz zwischen den einzelnen Beratungsplätzen.*
- *Jeder kann alles mithören, noch dazu sind die meisten Plätze so ausgerichtet, dass der Kunde mit dem Rücken zur Tür sitzt und noch nicht einmal überblicken kann, wer herein kommt.*

Beobachtungsbogen Mystery Shopping C&A Bank GmbH

1. Allgemeines

1.1 Untersuchter Anbieter:

C&A Bank GmbH

1.2 Adresse des Anbieters:

Mönckebergstraße 9
20095 Hamburg

1.3 Angaben zum Tester:

- Industriekauffrau
- Gehalt: 1.700 € netto im Monat
- Ausgaben (Miete, Versicherungen, Lebenshaltungskosten): ca. 800 € bis 1.000 € pro Monat
- Grund für Ratenkredit: Beruflicher Stadtwechsel, neue Küche und ein paar Einrichtungsgegenstände nötig
- Gewünschte Kreditsumme: 5.000 €
- Gewünschte Laufzeit: 4 Jahre

2. Terminvereinbarung

Die Terminvereinbarung erfolgte telefonisch innerhalb der Geschäftszeiten des Anbieters.

2.1 Datum und Uhrzeit des Anrufs

XX. XX. XXXX, XX:XX Uhr.

2.2 Wurde der erste Anruf gleich entgegengenommen?

☐ ja
☒ nein

<u>FILTERFRAGE:</u>

2.3 Wenn nein, was war?

☐ es wurde nicht abgehoben
☐ Warteschleife
☒ Anrufbeantworter *(Ansage, dass es sich hierbei um einen kostenlosen Anruf handelt, da sich die Vorwahl der Telefon-Hotline geändert hat. Die neue Telefonnummer wurde mitgeteilt.)*
☐ es war besetzt

2.4 Wie viele weitere Anrufe waren nötig, bis jemand erreicht wurde?

Ein weiterer Anruf war nötig - auf der neuen (kostenpflichtigen) Servicenummer.

2.5 Wie war die Begrüßung am Telefon?

☒ Bankname wurde genannt
☐ Filialname wurde genannt
☒ Name des Mitarbeiters am Telefon
☒ Grußformel
☐ Hilfsangebot
☐ andere: _____

2.6 Wurde der Anruf von einem Callcenter oder einem Bankmitarbeiter entgegengenommen?

Der Anruf wurde von einem Callcenter entgegengenommen.

FILTERFRAGE:

2.7 Wenn eine Weiterleitung erfolgte, wie war die Begrüßung dann?

☐ Bankname wurde genannt
☐ Filialname wurde genannt
☐ Name des Mitarbeiters am Telefon
☐ Grußformel
☐ Hilfsangebot
☐ andere: _____

2.8 Wie viele verschiedene Kontakte hat der Kunde?

2.9 Wurde auf den Wunschtermin Rücksicht genommen?

☐ ja
☐ nein

2.10 Welche Informationen wurden im Rahmen der Terminvereinbarung übermittelt?

☐ Öffnungszeiten der Filiale
☐ Informationen zum Berater
☐ Wegbeschreibung
☐ Länge des Beratungsgesprächs
☐ Parkmöglichkeiten
☒ Sonstiges: *eine Terminvereinbarung ist überhaupt nicht möglich, da alle deutschen Filialen geschlossen wurden (ein Hinweis hierauf war im Internet nicht zu finden). Es gibt allerdings die Möglichkeit einen Ratenkredit online oder per Telefon abzuschließen.*

2.11 Welche Informationen wurden erfragt?

☐ Name
☐ Adresse
☐ Telefonnummer
☐ Sonstiges: _____

3. Beratungsgespräch (Umwelt)

Ein Beratungsgespräch kam nicht zustande.

3.1 Wann wurde der Anbieter besucht?

Datum
Uhrzeit

3.2 Begrüßung beim ersten Mitarbeiterkontakt? (z.B. Schaltermitarbeiter)

3.3 Wusste diese erste Kontaktperson vom Beratungsgespräch?

☐ ja
☐ nein

3.4 Begann das Beratungsgespräch pünktlich?

☐ ja
☐ nein

FILTERFRAGE:

3.5 Wenn nein, wie lange war die Wartezeit bis das Beratungsgespräch begann?

3.6 Was wurde während der Wartezeit angeboten?

☐ Sitzgelegenheit
☐ Getränk
☐ Zeitschriften/Zeitung

3.7 Hat der Berater den Kunden zum Beratungsgespräch abgeholt oder wurde er von einem anderen Mitarbeiter dorthin gebracht?

☐ ja
☐ nein

3.8 Wie war die Begrüßung durch den Berater?

☐ Grußformel (z.B. "Guten Tag")
☐ Berater hat die Hand gereicht
☐ freundlich
☐ mit Augenkontakt
☐ persönliche Ansprache mit Namen
☐ Berater hat sich mit seinem eigenen Namen vorgestellt

3.9 Wurde ein Getränk zum Gespräch angeboten?

☐ ja
☐ nein

3.10 Wie war das Auftreten des Personals?

KEIN BERATUNGSGESPRÄCH

4. Beratungsgespräch (Produkt)

4.1 Wurde ein Vergleich von monatlichen Einnahmen und Ausgaben durchgeführt?

☐ ja
☐ nein

4.2 Zu welchem Effektivzinssatz wurde der Ratenkredit angeboten?

4.3 Handelt es sich dabei um einen festen Zinssatz?

☐ ja
☐ nein

4.4 Welche Laufzeit wurde empfohlen?

4.5 Wann sind die Raten fällig? Gibt es hier eine Wahlmöglichkeit? (z.B. zum 1. oder 15. eines jeden Monats)

4.6 Wie hoch sind die Bearbeitungsgebühren?

4.7 Wie lange dauert es, bis die die Kreditsumme zur Verfügung steht?

4.8 Wie kann der Kreditrahmen eingesehen werden? Nur über Kontoauszüge oder beispielsweise auch online?

4.9 Erfolgte eine Aufklärung über die Bonitätsprüfung und das Scoring?

☐ ja
☐ nein

4.10 Werden Informationen von Auskunfteien an den Kunden weiter gegeben?

☐ ja
☐ nein

4.11 Wird der Kunde bei einer negativen Kreditentscheidung über den Grund aufgeklärt?

☐ ja
☐ nein

4.12 Wie lange ist die Widerrufsfrist für den Ratenkreditvertrag?

4.13 Gibt es die Möglichkeit zur unbegrenzten vorzeitigen Rückzahlung?

☐ ja
☐ nein

4.14 Fallen Kosten für Sondertilgungen an?

☐ ja
☐ nein

KEIN BERATUNGSGESPRÄCH

FILTERFRAGE:

4.15 Wenn ja, wie viel?

4.16 Ist im Kreditvertrag ein detaillierter Tilgungsplan vorhanden?

4.17 Gibt es Rabatte für Bundlingangebote?

4.18 Wurde versucht ein höherer Kreditbetrag oder eine Kreditkarte zu verkaufen?

☐ ja
☐ nein

4.19 Ist der Verkäufer des Kredits fester persönlicher Berater für den Kunden oder wechseln diese?

4.20 Wurde eine Restschuldversicherung empfohlen oder versucht zu verkaufen?

☐ ja
☐ nein

FILTERFRAGE:

4.21 Wenn ja, sind die Kosten hierfür bereits in den Effektivzinssatz mit eingerechnet?

☐ ja
☐ nein

4.22 Bekommen auch Rentner noch einen Kredit?

☐ ja
☐ nein

4.23 Wie wird mit Zahlungsschwierigkeiten umgegangen?

4.24 Ist vertraglich festgelegt, wie oft maximal umgeschuldet werden darf?

☐ ja
☐ nein

4.25 Ist eine Erhöhung der Kreditsumme (während der Laufzeit) bei Bedarf möglich?

☐ ja
☐ nein

4.26 Wie hoch sind die Kosten für Zusatzangebote beispielsweise wenn ein zusätzliches Girokonto nötig ist?

4.27 Auf welchem Weg erhält der Kunde die Unterlagen für den Kreditantrag?

4.28 Gibt es eine Checkliste mit den beizubringenden Unterlagen?

☐ ja
☐ nein

KEIN BERATUNGSGESPRÄCH

4.29 Was passiert nach der Rückzahlung des Kredits? Gibt es hier die Möglichkeit ein Anlageangebot in Höhe der bisherigen Kreditsumme zu vereinbaren?

☐ ja
☐ nein

4.30 Wurde zum sofortigen Abschluss eines Ratenkredites gedrängt oder Bedenkzeit gewährt?

5. Sonstige Auffälligkeiten während des Gesprächs

KEIN BERATUNGSGESPRÄCH

Beobachtungsbogen Mystery Shopping
Sparda-Bank Hamburg eG

1. Allgemeines

1.1 Untersuchter Anbieter:

Sparda-Bank Hamburg eG

1.2 Adresse des Anbieters:

ABC-Straße 38
20354 Hamburg

1.3 Angaben zum Tester:

- Industriekauffrau
- Gehalt: 1.700 € netto im Monat
- Ausgaben (Miete, Versicherungen, Lebenshaltungskosten): ca. 800 € bis 1.000 € pro Monat
- Grund für Ratenkredit: Beruflicher Stadtwechsel, neue Küche und ein paar Einrichtungsgegenstände nötig
- Gewünschte Kreditsumme: 5.000 €
- Gewünschte Laufzeit: 4 Jahre

2. Terminvereinbarung

Die Terminvereinbarung erfolgte telefonisch innerhalb der Geschäftszeiten des Anbieters.

2.1 Datum und Uhrzeit des Anrufs

XX. XX. XXXX, XX:XX Uhr.

2.2 Wurde der erste Anruf gleich entgegengenommen?

☒ ja *(zuvor mussten mehrere Auswahlen mündlich getroffen werden, um den Grund des Anrufs zu bestimmen. Daraufhin landete der Kunde in der Warteschleife. Insgesamt zog sich dieser Prozess 5 Minuten hin.)*
☐ nein

FILTERFRAGE:

2.3 Wenn nein, was war?

☐ es wurde nicht abgehoben
☐ Warteschleife
☐ Anrufbeantworter
☐ es war besetzt

2.4 Wie viele weitere Anrufe waren nötig, bis jemand erreicht wurde?

2.5 Wie war die Begrüßung am Telefon?

☐ Bankname wurde genannt
☐ Filialname wurde genannt
☐ Name des Mitarbeiters am Telefon
☒ Grußformel *(„Guten Tag", was zuvor gesagt wurde, konnte man leider nicht verstehen, evtl. Verbindungsproblem, typisch für Callcenter.)*
☐ Hilfsangebot
☐ andere: _____

2.6 Wurde der Anruf von einem Callcenter oder einem Bankmitarbeiter entgegengenommen?

Der Anruf wurde vom ServiceCenter (Callcenter) entgegengenommen.

FILTERFRAGE:

2.7 Wenn eine Weiterleitung erfolgte, wie war die Begrüßung dann?

☐ Bankname wurde genannt
☐ Filialname wurde genannt
☐ Name des Mitarbeiters am Telefon
☐ Grußformel
☐ Hilfsangebot
☐ andere: _____

2.8 Wie viele verschiedene Kontakte hat der Kunde?

ServiceCenter zur Terminvereinbarung, Bankmitarbeiter beim Beratungsgespräch.

2.9 Wurde auf den Wunschtermin Rücksicht genommen?

☒ ja *(XX. XX. XXXX, XX:XX Uhr)*
☐ nein

2.10 Welche Informationen wurden im Rahmen der Terminvereinbarung übermittelt?

☐ Öffnungszeiten der Filiale
☒ Informationen zum Berater *(Name des Beraters)*
☐ Wegbeschreibung
☐ Länge des Beratungsgesprächs
☐ Parkmöglichkeiten
☒ Sonstiges: *mitzubringende Unterlagen: Personalausweis.*
Im Falle eines Kreditabschlusses müsste auch ein Girokonto bei der Sparda-Bank Hamburg abgeschlossen werden.

2.11 Welche Informationen wurden erfragt?

☒ Name
☒ Adresse
☒ Telefonnummer
☒ Sonstiges: *Geburtsdatum, gewünschter Kreditbetrag*

3. Beratungsgespräch (Umwelt)

3.1 Wann wurde der Anbieter besucht?

XX. XX. XXXX
Termin um XX:XX Uhr, Filiale um XX:XX Uhr betreten.

3.2 Begrüßung beim ersten Mitarbeiterkontakt? (z.B. Schaltermitarbeiter)

Freundlich.

3.3 Wusste diese erste Kontaktperson vom Beratungsgespräch?

☐ ja
☒ nein *(sagte dem zuständigen Berater aber sofort Bescheid)*

3.4 Begann das Beratungsgespräch pünktlich?

☒ ja
☐ nein

FILTERFRAGE:

3.5 Wenn nein, wie lange war die Wartezeit bis das Beratungsgespräch begann?

3.6 Was wurde während der Wartezeit angeboten?

☒ Sitzgelegenheit
☐ Getränk
☐ Zeitschriften/Zeitung

3.7 Hat der Berater den Kunden zum Beratungsgespräch abgeholt oder wurde er von einem anderen Mitarbeiter dorthin gebracht?

☒ ja *(vom Berater abgeholt)*
☐ nein

3.8 Wie war die Begrüßung durch den Berater?

☒ Grußformel (z.B. "Guten Tag")
☒ Berater hat die Hand gereicht
☒ freundlich
☒ mit Augenkontakt
☒ persönliche Ansprache mit Namen
☒ Berater hat sich mit seinem eigenen Namen vorgestellt

3.9 Wurde ein Getränk zum Gespräch angeboten?

☒ ja
☐ nein

3.10 Wie war das Auftreten des Personals?

Das Personal machte einen seriösen und kompetenten Eindruck.

4. Beratungsgespräch (Produkt)

4.1 Wurde ein Vergleich von monatlichen Einnahmen und Ausgaben durchgeführt?

☒ ja *(Lebenshaltungskosten pauschal mit 700€, Versicherungen mit 50€ veranschlagt.)*
☐ nein

4.2 Zu welchem Effektivzinssatz wurde der Ratenkredit angeboten?

5,55% Sollzinssatz, 5,69% Effektivzinssatz.

Ohne Restschuldversicherung ergibt sich daraus eine monatliche Rate von 72€, mit Restschuldversicherung ca. 90€.

4.3 Handelt es sich dabei um einen festen Zinssatz?

☒ ja
☐ nein

4.4 Welche Laufzeit wurde empfohlen?

84 Monate

4.5 Wann sind die Raten fällig? Gibt es hier eine Wahlmöglichkeit? (z.B. zum 1. oder 15. eines jeden Monats)

Zum 30. eines jeden Monats.

4.6 Wie hoch sind die Bearbeitungsgebühren?

Es fallen keine Bearbeitungsgebühren an.

4.7 Wie lange dauert es, bis die die Kreditsumme zur Verfügung steht?

Kreditsumme steht sofort nach Vertragsschluss zur Verfügung.

4.8 Wie kann der Kreditrahmen eingesehen werden? Nur über Kontoauszüge oder beispielsweise auch online?

Kontoauszüge (werden zugeschickt) oder online.

4.9 Erfolgte eine Aufklärung über die Bonitätsprüfung und das Scoring?

☒ ja *(einzureichende Unterlagen - Gehaltsnachweis, Kontoauszüge - werden geprüft und eine SCHUFA-Auskunft eingeholt)*
☐ nein

4.10 Werden Informationen von Auskunfteien an den Kunden weiter gegeben?

☐ ja
☒ nein *(nicht möglich, die Bank sieht selbst nicht alle Daten, aber man kann einmal im Jahr kostenfrei eine SCHUFA-Auskunft anfordern.)*

4.11 Wird der Kunde bei einer negativen Kreditentscheidung über den Grund aufgeklärt?

☒ ja
☐ nein

4.12 Wie lange ist die Widerrufsfrist für den Ratenkreditvertrag?

14 Tage, wie gesetzlich vorgeschrieben.

4.13 Gibt es die Möglichkeit zur unbegrenzten vorzeitigen Rückzahlung?

☒ ja
☐ nein

4.14 Fallen Kosten für Sondertilgungen an?

☐ ja
☒ nein

FILTERFRAGE:

4.15 Wenn ja, wie viel?

4.16 Ist im Kreditvertrag ein detaillierter Tilgungsplan vorhanden?

☒ ja
☐ nein

4.17 Gibt es Rabatte für Bundlingangebote?

Es gibt besondere Angebote für DEVK-Versicherungen.

4.18 Wurde versucht ein höherer Kreditbetrag oder eine Kreditkarte zu verkaufen?

☐ ja
☒ nein *(allerdings wurde ein Umzugsservice für das Konto empfohlen.)*

4.19 Ist der Verkäufer des Kredits fester persönlicher Berater für den Kunden oder wechseln diese?

Prinzipiell kann man sich einen festen Berater aussuchen, der aufgesuchte Berater wechselt allerdings durch die Filialen und eignet sich eher weniger. Bei der telefonischen Terminvereinbarung wurde ursprünglich ein anderer Berater genannt, der das Gespräch dann aber doch nicht führte (eine Erklärung für den Beraterwechsel gab es nicht. Dieser könnte aber den Part des festen persönlichen Beraters übernehmen.

4.20 Wurde eine Restschuldversicherung empfohlen oder versucht zu verkaufen?

☒ ja *(Berater rät seinen Kunden tendenziell immer zu einer Restschuldversicherung, man weiß ja nicht, was kommt)*
☐ nein

FILTERFRAGE:

4.21 Wenn ja, sind die Kosten hierfür bereits in den Effektivzinssatz mit eingerechnet?

☐ ja
☒ nein

4.22 Bekommen auch Rentner noch einen Kredit?

☒ ja
☐ nein

4.23 Wie wird mit Zahlungsschwierigkeiten umgegangen?

Das ist sehr situationsabhängig. Wichtig ist, dass der Kunde gleich Bescheid gibt, wenn er merkt, das es zu Zahlungsschwierigkeiten kommt und man dann gemeinsam eine Lösung sucht. Denkbar wären z.B. eine Umschuldung oder die Verlängerung der Laufzeit.

4.24 Ist vertraglich festgelegt, wie oft maximal umgeschuldet werden darf?

☐ ja
☒ nein

4.25 Ist eine Erhöhung der Kreditsumme (während der Laufzeit) bei Bedarf möglich?

☒ ja *(jedoch nicht direkt. Dazu muss ein neuer Kreditvertrag abgeschlossen werden und zwar mit einer Gesamtsumme, die den neu benötigten Betrag sowie die Restschuld des alten Kreditbetrags enthält. Der alte Kredit kann dann getilgt werden und es läuft nur noch der neue Kreditvertrag.)*
☐ nein

4.26 Wie hoch sind die Kosten für Zusatzangebote beispielsweise wenn ein zusätzliches Girokonto nötig ist?

Um den Kredit erhalten zu können, braucht man ein Girokonto bei der Sparda-Bank. Dieses ist kostenfrei, wenn der Gehaltseingang dort stattfindet (regelmäßig Geld darauf eingeht), ansonsten werden 5€ im Monat fällig. Außerdem muss man einmalig einen Genossenschaftsanteil von 52€ zahlen, den man allerdings mit Auflösung des Kontos aus wieder kündigen kann. Auf diese 52€ gibt es außerdem eine Dividende von 3%.

4.27 Auf welchem Weg erhält der Kunde die Unterlagen für den Kreditantrag?

Es gibt keine Unterlagen, die der Kunde zu Hause ausfüllen muss. Er kommt einfach mit seinen Unterlagen in der Bank vorbei und der Berater überträgt die benötigten Daten ins System.

4.28 Gibt es eine Checkliste mit den beizubringenden Unterlagen?

☒ ja *(die Checkliste wurde jedoch nicht ausgehändigt.)*
☐ nein

4.29 Was passiert nach der Rückzahlung des Kredits? Gibt es hier die Möglichkeit ein Anlageangebot in Höhe der bisherigen Kreditsumme zu vereinbaren?

☒ ja *(es gibt viele Spar- und Anlagemöglichkeiten. Diese sollten bei Bedarf dann individuell besprochen werden, ein konkreter Vorschlag wurde aber nicht unterbreitet.)*
☐ nein

4.30 Wurde zum sofortigen Abschluss eines Ratenkredites gedrängt oder Bedenkzeit gewährt?

Bedenkzeit wurde gewährt. Entscheidet der Kunde sich für das Angebot kann er sich jederzeit mit der Bank in Verbindung setzen.

5. Sonstige Auffälligkeiten während des Gesprächs

- *Der Beratungsplatz war nur durch ein paar halbhohe Schränke abgetrennt, alles war sehr offen, eine eher unangenehme Situation für den Kunden, wenn jeder im Raum mithören kann.*
- *Kein Scoring bzw. SCHUFA-Abfrage im Gespräch.*

Beobachtungsbogen Mystery Shopping
EVENORD-Bank eG-KG

1. Allgemeines

1.1 Untersuchter Anbieter:

EVENORD-Bank eG-KG

1.2 Adresse des Anbieters:

Schlachthofstraße 12
90439 Nürnberg

1.3 Angaben zum Tester:
- Industriekauffrau
- Gehalt: 1.700 € netto im Monat
- Ausgaben (Miete, Versicherungen, Lebenshaltungskosten): ca. 800 € bis 1.000 € pro Monat
- Grund für Ratenkredit: Beruflicher Stadtwechsel, neue Küche und ein paar Einrichtungsgegenstände nötig
- Gewünschte Kreditsumme: 5.000 €
- Gewünschte Laufzeit: 4 Jahre

2. Terminvereinbarung

Die Terminvereinbarung erfolgte telefonisch innerhalb der Geschäftszeiten des Anbieters.

2.1 Datum und Uhrzeit des Anrufs

XX. XX. XXXX, XX:XX Uhr.

2.2 Wurde der erste Anruf gleich entgegengenommen?

☐ ja
☒ nein

<u>FILTERFRAGE:</u>

2.3 Wenn nein, was war?

☐ es wurde nicht abgehoben
☐ Warteschleife
☐ Anrufbeantworter
☒ es war besetzt

2.4 Wie viele weitere Anrufe waren nötig, bis jemand erreicht wurde?

Ein weiterer Anruf war nötig (XX:XX Uhr).

2.5 Wie war die Begrüßung am Telefon?

☒ Bankname wurde genannt
☐ Filialname wurde genannt
☒ Name des Mitarbeiters am Telefon
☒ Grußformel
☐ Hilfsangebot
☐ andere: _____

2.6 Wurde der Anruf von einem Callcenter oder einem Bankmitarbeiter entgegengenommen?

Der Anruf wurde direkt von einem Bankmitarbeiter entgegengenommen.

FILTERFRAGE:

2.7 Wenn eine Weiterleitung erfolgte, wie war die Begrüßung dann?

☐ Bankname wurde genannt
☐ Filialname wurde genannt
☐ Name des Mitarbeiters am Telefon
☐ Grußformel
☐ Hilfsangebot
☐ andere: _____

2.8 Wie viele verschiedene Kontakte hat der Kunde?

Zwei: den Mitarbeiter am Telefon und den Berater.

2.9 Wurde auf den Wunschtermin Rücksicht genommen?

☒ ja *(XX. XX. XXXX, XX:XX Uhr)*
☐ nein

2.10 Welche Informationen wurden im Rahmen der Terminvereinbarung übermittelt?

☐ Öffnungszeiten der Filiale
☐ Informationen zum Berater
☐ Wegbeschreibung
☐ Länge des Beratungsgesprächs
☒ Parkmöglichkeiten *(auf Nachfrage)*
☒ Sonstiges: *mitzubringende Unterlagen: die letzten drei Gehaltsabrechnungen, Kontoauszug eines kompletten Monats, Personalausweis.*

2.11 Welche Informationen wurden erfragt?

☒ Name
☐ Adresse
☒ Telefonnummer *(Handynummer)*
☒ Sonstiges: *Kreditsumme*

3. Beratungsgespräch (Umwelt)

3.1 Wann wurde der Anbieter besucht?

XX. XX. XXXX
Termin um XX:XX Uhr, Filiale um XX:XX Uhr betreten.

3.2 Begrüßung beim ersten Mitarbeiterkontakt? (z.B. Schaltermitarbeiter)

Freundlich und mit respektvoller Distanz.

3.3 Wusste diese erste Kontaktperson vom Beratungsgespräch?

☒ ja *(wusste sofort den zuständigen Berater und gab diesem Bescheid.)*
☐ nein

3.4 Begann das Beratungsgespräch pünktlich?

☐ ja
☒ nein

FILTERFRAGE:

3.5 Wenn nein, wie lange war die Wartezeit bis das Beratungsgespräch begann?

32 Minuten, der eigentliche Berater stand im Stau, Kollege aus dem Baufinanzierungsbereich übernahm das Gespräch, dieser entschuldigte sich am Ende des Beratungsgesprächs auch nochmal ausdrücklich für die lange Wartezeit und betonte das eine halbe Stunde für den Kunden viel zu lang sei.

3.6 Was wurde während der Wartezeit angeboten?

☒ Sitzgelegenheit
☒ Getränk *(erst nach knapp 30 Minuten)*
☐ Zeitschriften/Zeitung

3.7 Hat der Berater den Kunden zum Beratungsgespräch abgeholt oder wurde er von einem anderen Mitarbeiter dorthin gebracht?

☒ ja *(Abholung durch den Berater)*
☐ nein

3.8 Wie war die Begrüßung durch den Berater?

☐ Grußformel (z.B. "Guten Tag")
☒ Berater hat die Hand gereicht
☒ freundlich
☒ mit Augenkontakt
☒ persönliche Ansprache mit Namen
☒ Berater hat sich mit seinem eigenen Namen vorgestellt

3.9 Wurde ein Getränk zum Gespräch angeboten?

☒ ja *(Frage nach einem Getränk noch innerhalb der Wartezeit, Getränk wurde dann aber in den Beratungsraum gebracht.)*
☐ nein

3.10 Wie war das Auftreten des Personals?

Das Personal wirkte seriös und kompetent, vorbeikommende Mitarbeiter grüßten stets.

4. Beratungsgespräch (Produkt)

4.1 Wurde ein Vergleich von monatlichen Einnahmen und Ausgaben durchgeführt?

☐ ja
☒ nein *(erfolgt über Selbstauskunft beim Kreditantrag, Lebenshaltungskosten für ledige Menschen werden pauschal mit 700 € veranschlagt.)*

4.2 Zu welchem Effektivzinssatz wurde der Ratenkredit angeboten?

3,95 % (Sollzinssatz)

Bezogen auf eine Laufzeit von 60 Monaten ergibt sich dadurch eine monatliche Rate in Höhe von 91,79€.

4.3 Handelt es sich dabei um einen festen Zinssatz?

☒ ja
☐ nein

4.4 Welche Laufzeit wurde empfohlen?

60 Monate (längste Laufzeit), da der Kredit sowieso jederzeit kostenlos zurückgezahlt werden kann und dem Kunden etwas mehr Flexibilität bleibt.

4.5 Wann sind die Raten fällig? Gibt es hier eine Wahlmöglichkeit? (z.B. zum 1. oder 15. eines jeden Monats)

Der Berater war sich nicht zu 100% sicher, ist aber der Meinung gewesen, dass es eine Wahlmöglichkeit gibt. Bei Bedarf würde er hier aber nochmal nachhacken. Besonders erwähnenswert ist hier seine Ehrlichkeit, mit der er dem Kunden gegenüber trat.

4.6 Wie hoch sind die Bearbeitungsgebühren?

Es fallen keine Bearbeitungsgebühren oder sonstige Nebenkosten an.

4.7 Wie lange dauert es, bis die die Kreditsumme zur Verfügung steht?

3-4 Tage.

4.8 Wie kann der Kreditrahmen eingesehen werden? Nur über Kontoauszüge oder beispielsweise auch online?

Einmal jährlich erhält der Kunde einen Kontoauszug, ansonsten ist es jederzeit möglich dies bei der Bank zu erfragen. Mit einem Girokonto bei der EVENORD-Bank besteht außerdem die Möglichkeit den Kreditrahmen online einzusehen.

4.9 Erfolgte eine Aufklärung über die Bonitätsprüfung und das Scoring?

☒ ja *(über die Selbstauskunft des Kunden und eine SCHUFA-Abfrage, der der Kunde einwilligen muss. Hier wird auch darauf geachtet, dass keine Kreditanfrage sondern eine Konditionsanfrage durchgeführt wird.)*
☐ nein

4.10 Werden Informationen von Auskunfteien an den Kunden weiter gegeben?

☒ ja *(SCHUFA kann aber auch einmal jährlich selbst kostenlos abgefragt werden.)*
☐ nein

4.11 Wird der Kunde bei einer negativen Kreditentscheidung über den Grund aufgeklärt?

☒ ja
☐ nein

4.12 Wie lange ist die Widerrufsfrist für den Ratenkreditvertrag?

Die Zufriedenheitsgarantie stellt eine Erweiterung der gesetzlichen Widerrufsfrist dar. Sie ist quasi unbegrenzt, da der Kredit jederzeit kostenlos abgelöst werden kann.

4.13 Gibt es die Möglichkeit zur unbegrenzten vorzeitigen Rückzahlung?

☒ ja *(ist kostenlos möglich)*
☐ nein

4.14 Fallen Kosten für Sondertilgungen an?

☐ ja
☒ nein

FILTERFRAGE:

4.15 Wenn ja, wie viel?

4.16 Ist im Kreditvertrag ein detaillierter Tilgungsplan vorhanden?

☒ ja
☐ nein

4.17 Gibt es Rabatte für Bundlingangebote?

Nicht direkt, bei den eigenen Produkten passt das nicht ins System, da ein Girokonto beispielsweise nur 1 € im Monat kostet, allerdings gibt es Rabatte auf Versicherungen der R+V und Allianz in Höhe von 20-25%.

4.18 Wurde versucht ein höherer Kreditbetrag oder eine Kreditkarte zu verkaufen?

☐ ja
☒ nein *(Beratung wurde ganz ohne Nennung eines Kreditbetrags durchgeführt, erst ganz am Ende des Gesprächs hat sich der Berater nach der gewünschten Kreditsummer erkundigt, um eine Beispielrechnung mitgeben zu können.)*

4.19 Ist der Verkäufer des Kredits fester persönlicher Berater für den Kunden oder wechseln diese?

Ja, und das sogar obwohl er eigentlich aus der Baufinanzierung kommt.

4.20 Wurde eine Restschuldversicherung empfohlen oder versucht zu verkaufen?

☐ ja
☒ nein

FILTERFRAGE:

4.21 Wenn ja, sind die Kosten hierfür bereits in den Effektivzinssatz mit eingerechnet?

☐ ja
☐ nein

4.22 Bekommen auch Rentner noch einen Kredit?

☐ ja
☒ nein *(leider nicht möglich)*

4.23 Wie wird mit Zahlungsschwierigkeiten umgegangen?

Bei Zahlungsschwierigkeiten wird versucht eine gemeinsame Lösung mit dem Kunden zu erarbeiten, dazu gibt es beispielsweise folgende Möglichkeiten:
1. Raten können ausgesetzt werden und das Geld wird versucht auf die Gesamtlaufzeit zu verteilen.
2. Raten können ausgesetzt werden und an die Gesamtlaufzeit hinten dran gehängt werden.
Wichtig ist in jedem Fall, dass der Kunde sich immer gleich meldet, wenn Probleme auftauchen.
Pfändung und dergleichen werden versucht zu vermeiden und finden nur im äußersten Notfall Anwendung.

4.24 Ist vertraglich festgelegt, wie oft maximal umgeschuldet werden darf?

☐ ja
☒ nein

4.25 Ist eine Erhöhung der Kreditsumme (während der Laufzeit) bei Bedarf möglich?

☒ ja *(bis zur Grenze von 35.000 €, wenn die Bonität weiterhin gegeben ist)*
☐ nein

4.26 Wie hoch sind die Kosten für Zusatzangebote beispielsweise wenn ein zusätzliches Girokonto nötig ist?

Es gibt keinen Zwang zusätzliche Angebote zu nutzen, ein Girokonto würde aber beispielsweise 1 € im Monat kosten.

4.27 Auf welchem Weg erhält der Kunde die Unterlagen für den Kreditantrag?

Der Kunde kann die Unterlagen gleich vor Ort mitnehmen und dann in Ruhe durchschauen. Außerdem können diese auch per Post oder E-Mail zugesandt werden.

4.28 Gibt es eine Checkliste mit den beizubringenden Unterlagen?

☒ ja *(ist in den mitgegebenen Flyer integriert)*
☐ nein

4.29 Was passiert nach der Rückzahlung des Kredits? Gibt es hier die Möglichkeit ein Anlageangebot in Höhe der bisherigen Kreditsumme zu vereinbaren?

☒ ja (hier gibt es zwei Möglichkeiten: entweder über Riester oder über einen Sparplan, diese beiden Möglichkeiten hat der Berater sogar von sich aus angesprochen und Zusatzinformationen zu diesen gegeben.)
☐ nein

4.30 Wurde zum sofortigen Abschluss eines Ratenkredites gedrängt oder Bedenkzeit gewährt?

Überhaupt kein Druck, freie Bedenkzeit. Der Kunde kann sich bei Bedarf wieder mit dem Berater in Verbindung setzten oder den Kreditantrag bei diesem abgeben.

5. Sonstige Auffälligkeiten während des Gesprächs

- *Berater betonte die Einzigartigkeit der Bank (einzige deutsche Bank mit Wertemanagement).*
- *Teilte dem Kunden mit, das keinerlei Haken im Angebot zu finden seien und das ein gutes Geschäft bedeutet, dass beide Parteien zufrieden sind.*
- *Viele treue Kunden durch das Wertemanagement gewonnen.*
- *Stammkunden kommen auch mal nur zum Kaffee trinken vorbei.*

Beobachtungsbogen Mystery Shopping Sparkasse Nürnberg

1. Allgemeines

1.1 Untersuchter Anbieter:

Sparkasse Nürnberg

1.2 Adresse des Anbieters:

Lorenzer Platz 12
90402 Nürnberg

1.3 Angaben zum Tester:

- Industriekauffrau
- Gehalt: 1.700 € netto im Monat
- Ausgaben (Miete, Versicherungen, Lebenshaltungskosten): ca. 800 € bis 1.000 € pro Monat
- Grund für Ratenkredit: Beruflicher Stadtwechsel, neue Küche und ein paar Einrichtungsgegenstände nötig
- Gewünschte Kreditsumme: 5.000 €
- Gewünschte Laufzeit: 4 Jahre

2. Terminvereinbarung

Die Terminvereinbarung erfolgte telefonisch innerhalb der Geschäftszeiten des Anbieters.

2.1 Datum und Uhrzeit des Anrufs

XX. XX. XXXX, XX:XX Uhr.

2.2 Wurde der erste Anruf gleich entgegengenommen?

☒ ja
☐ nein

<u>FILTERFRAGE:</u>

2.3 Wenn nein, was war?

☐ es wurde nicht abgehoben
☐ Warteschleife
☐ Anrufbeantworter
☐ es war war besetzt

2.4 Wie viele weitere Anrufe waren nötig, bis jemand erreicht wurde?

2.5 Wie war die Begrüßung am Telefon?

☒ Bankname wurde genannt
☐ Filialname wurde genannt
☒ Name des Mitarbeiters am Telefon
☒ Grußformel
☐ Hilfsangebot
☐ andere: _____

2.6 Wurde der Anruf von einem Callcenter oder einem Bankmitarbeiter entgegengenommen?

Der Anruf wurde vom Kundenservice (Callcenter) entgegengenommen.

FILTERFRAGE:

2.7 Wenn eine Weiterleitung erfolgte, wie war die Begrüßung dann?

☒ Bankname wurde genannt
☒ Filialname wurde genannt
☒ Name des Mitarbeiters am Telefon
☒ Grußformel
☐ Hilfsangebot
☐ andere: _____

2.8 Wie viele verschiedene Kontakte hat der Kunde?

Zwei, Kundenservice und Bankmitarbeiter.

2.9 Wurde auf den Wunschtermin Rücksicht genommen?

☒ ja *(XX. XX. XXXX, XX:XX Uhr)*
☐ nein

2.10 Welche Informationen wurden im Rahmen der Terminvereinbarung übermittelt?

☐ Öffnungszeiten der Filiale
☒ Informationen zum Berater *(Name)*
☒ Wegbeschreibung
☐ Länge des Beratungsgesprächs
☒ Parkmöglichkeiten *(in der Tiefgarage, dort kann man mit allen EC-Karten, auch von anderen Banken, kostenfrei parken.)*
☒ Sonstiges: *Kunde soll sich an der Information melden.*
Mitzubringen sind eine Einnahmen-Ausgaben-Übersicht, die letzten drei Gehaltsabrechnungen, der Arbeitsvertrag, Kontoauszüge, Sparunterlagen und der Personalausweis.
Vom Kundenservice wurde die Information gegeben, dass der Abschluss eines Ratenkredits nur mit einem Konto bei der Sparkasse möglich sei (diese Information stellte sich später als fasch heraus).

2.11 Welche Informationen wurden erfragt?

☒ Name
☒ Adresse *(der Mitarbeiter im Kundenservice wollte den Kunden zunächst nicht weiterleiten, da keine aktuelle Adresse in Nürnberg besteht. Erst auf ausdrücklichen Wunsch an die Filiale am Lorenzer Platz weiterzuleiten erfolgte dies mit der Aussage, dem Kunden unter den gegebenen Umständen keine Hoffnung auf den Kredit zu machen.)*
☐ Telefonnummer
☐ Sonstiges: _____

3. Beratungsgespräch (Umwelt)

3.1 Wann wurde der Anbieter besucht?

XX. XX. XXXX
Termin um XX:XX Uhr, Filiale um XX:XX Uhr betreten.

3.2 Begrüßung beim ersten Mitarbeiterkontakt? (z.B. Schaltermitarbeiter)

Der Mitarbeiter an der Informationstheke war freundlich, wirkte allerdings leicht genervt.

3.3 Wusste diese erste Kontaktperson vom Beratungsgespräch?

☐ ja
☒ nein *(er musste erst im System nachsehen)*

3.4 Begann das Beratungsgespräch pünktlich?

☐ ja
☒ nein

FILTERFRAGE:

3.5 Wenn nein, wie lange war die Wartezeit bis das Beratungsgespräch begann?

Ab dem eigentlichen Beginn 8 Minuten. Dabei handelt es sich zwar nicht um einen langen Zeitraum, für den Kunden war es aber dennoch eine eher unangenehme Situation.

3.6 Was wurde während der Wartezeit angeboten?

☒ Sitzgelegenheit *(wurde vom Mitarbeiter an der Information aber nur per Kopfnicken zugewiesen, während er schon den Berater anrief.)*
☐ Getränk
☐ Zeitschriften/Zeitung

3.7 Hat der Berater den Kunden zum Beratungsgespräch abgeholt oder wurde er von einem anderen Mitarbeiter dorthin gebracht?

☒ ja *(Abholung durch den Berater)*
☐ nein

3.8 Wie war die Begrüßung durch den Berater?

☒ Grußformel (z.B. "Guten Tag")
☒ Berater hat die Hand gereicht
☒ freundlich
☒ mit Augenkontakt
☒ persönliche Ansprache mit Namen
☒ Berater hat sich mit seinem eigenen Namen vorgestellt

3.9 Wurde ein Getränk zum Gespräch angeboten?

☒ ja
☐ nein

3.10 Wie war das Auftreten des Personals?

Die Mitarbeiter waren eher leger gekleidet, wirkten aber dennoch kompetent. Dennoch waren Kunden und Mitarbeiter schwer voneinander zu unterscheiden, die Unternehmenszugehörigkeit konnte wenn dann nur an einem kleinen Namensschild ausgemacht werden. Vorbeikommende Mitarbeiter während der Wartezeit grüßten nicht, vielmehr war es eher ein Gefühl des ignoriert werdens.

4. Beratungsgespräch (Produkt)

4.1 Wurde ein Vergleich von monatlichen Einnahmen und Ausgaben durchgeführt?

☒ ja *(Lebenshaltungskosten werden pauschal mit 600€ angesetzt.)*
☐ nein

4.2 Zu welchem Effektivzinssatz wurde der Ratenkredit angeboten?

9,99% (Sollzinssatz)

Bei einer Laufzeit von 4 Jahren ergibt sich daraus eine Monatsrate von 125,10€ ohne Restschuldversicherung und 139,48€ mit Restschuldversicherung.

Bei einer Laufzeit von 5 Jahren beträgt die Monatsrate ohne Restschuldversicherung 105,22€, mit Restschuldversicherung 118,37€.

4.3 Handelt es sich dabei um einen festen Zinssatz?

☒ ja
☐ nein

4.4 Welche Laufzeit wurde empfohlen?

4 - 5 Jahre, hängt auch davon ab ob eine Restschuldversicherung mit abgeschlossen wird und wie hoch die monatliche Rate schlussendlich ausfällt.

4.5 Wann sind die Raten fällig? Gibt es hier eine Wahlmöglichkeit? (z.B. zum 1. oder 15. eines jeden Monats)

Nein, die Raten sind zum 30. eines jeden Monats fällig, anders ist es vom System her nicht möglich.

4.6 Wie hoch sind die Bearbeitungsgebühren?

Es fallen keine Bearbeitungsgebühren an.

4.7 Wie lange dauert es, bis die die Kreditsumme zur Verfügung steht?

Kreditsumme steht sofort nach Antrag zur Verfügung und kann rein theoretisch gleich in bar am Schalter ausgezahlt werden.

4.8 Wie kann der Kreditrahmen eingesehen werden? Nur über Kontoauszüge oder beispielsweise auch online?

Einmal im Jahr erhält der Kunde einen Darlehensauszug. Ansonsten kann man sich jederzeit am Schalter informieren.

4.9 Erfolgte eine Aufklärung über die Bonitätsprüfung und das Scoring?

☒ ja *(zunächst erfolgt eine Gegenüberstellung von Einnahmen und Ausgaben. Dann wird das Scoring durchgeführt, bei dem eine SCHUFA-Abfrage durchgeführt wird und zusätzliche Angaben, wie Beruf, Branche des Arbeitgebers, Einkommen usw. gemacht werden müssen. Das Programm ermittelt dann, ob der Kunde im roten (nicht kreditwürdig) oder grünen (kreditwürdig) Bereich ist und weist im zweiten Fall gleich den Sollzins mit aus.)*
☐ nein

4.10 Werden Informationen von Auskunfteien an den Kunden weiter gegeben?

☐ ja
☒ nein *(die Bank erhält bei der SCHUFA-Abfrage nur die für sie relevanten Daten und nicht alle zum Kunden eingetragenen. Der Kunde kann sich jedoch einmal jährlich selbst eine kostenlose SCHUA-Auskunft einholen.)*

4.11 Wird der Kunde bei einer negativen Kreditentscheidung über den Grund aufgeklärt?

☒ ja
☐ nein

4.12 Wie lange ist die Widerrufsfrist für den Ratenkreditvertrag?

14 Tage, wie gesetzlich vorgeschrieben.

4.13 Gibt es die Möglichkeit zur unbegrenzten vorzeitigen Rückzahlung?

☒ ja *(allerdings fallen hierfür Kosten an, siehe auch Sondertilgungen.)*
☐ nein

4.14 Fallen Kosten für Sondertilgungen an?

☒ ja
☐ nein

FILTERFRAGE:

4.15 Wenn ja, wie viel?

1% von dem, was der Kunde sondertilgt, im letzen Jahr sind es nur noch 0,5%. Bei einer vorzeitigen Rückzahlung wird die Restschuldversicherung auf die in Anspruch genommene Laufzeit verrechnet und der Kunde erhält einen Teil davon wieder zurück.

4.16 Ist im Kreditvertrag ein detaillierter Tilgungsplan vorhanden?

Der Kunde erhält einen Tilgungsplan, allerdings ist dieser nicht Bestandteil des Vertrags, falls sich was ändert.

4.17 Gibt es Rabatte für Bundlingangebote?

☐ ja
☒ nein

4.18 Wurde versucht ein höherer Kreditbetrag oder eine Kreditkarte zu verkaufen?

☒ ja *(es wurde eine Kreditkarte empfohlen, diese ist mit dem Konto KOMPLETT kostenfrei zu erhalten, dieses wiederum kostet 5,90€ im Monat. Wenn keine Kreditkarte gewünscht ist gäbe es auch die Möglichkeit das Konto ONLINE zu nutzen, dieses ist kostenfrei, jedoch fallen viele zusätzliche Zahlungen an. Ein Konto bei der Sparkasse zu nutzen ist aber nicht nötig, um den Privatkredit zu erhalten. Sollte dies aber gewünscht sein, wird vom Berater der Umzugsservice für das Konto empfohlen.)*
☐ nein

4.19 Ist der Verkäufer des Kredits fester persönlicher Berater für den Kunden oder wechseln diese?

Ja, die Berater wechseln in der Regel erst bei Austritt aus dem Unternehmen.

4.20 Wurde eine Restschuldversicherung empfohlen oder versucht zu verkaufen?

☒ ja *(der Berater empfiehlt diese allen Kunden, da man ja nie wisse, was komme.)*
☐ nein

<u>FILTERFRAGE:</u>

4.21 Wenn ja, sind die Kosten hierfür bereits in den Effektivzinssatz mit eingerechnet?

☐ ja
☒ nein *(die Kosten hierfür fallen extra an)*

4.22 Bekommen auch Rentner noch einen Kredit?

☒ ja *(dabei handelt es sich um eine individuelle Einschätzung und der Abschluss einer Restschuldversicherung wird hier noch wichtiger, aber wenn alle Kriterien passen, spricht nichts dagegen.)*
☐ nein

4.23 Wie wird mit Zahlungsschwierigkeiten umgegangen?

Wenn die Rate am 30. nicht eingezogen werden kann, fällt zunächst einmal eine Gebühr von 3% an.
Nach Absprache können die Raten bis zu einem Jahr ausgesetzt werden oder man hat eine Restschuldversicherung abgeschlossen, die die Raten für ein Jahr übernimmt.

4.24 Ist vertraglich festgelegt, wie oft maximal umgeschuldet werden darf?

☐ ja
☒ nein

4.25 Ist eine Erhöhung der Kreditsumme (während der Laufzeit) bei Bedarf möglich?

☒ ja *(aber nur zum gleichen Zinssatz, auch wenn die Bonität sich beispielsweise mittlerweile verbessert oder sich sonst was an den Zinssätzen geändert hat.)*
☐ nein

4.26 Wie hoch sind die Kosten für Zusatzangebote beispielsweise wenn ein zusätzliches Girokonto nötig ist?

Zusatzangebote sind nicht zwingend nötig, das Konto ONLINE ist beispielsweise kostenlos erhältlich. Allerdings fallen auch hier Kosten für einzelne Transaktionen an.

4.27 Auf welchem Weg erhält der Kunde die Unterlagen für den Kreditantrag?

Keine Unterlagen vorhanden, die ausgefüllt werden müssen. Alle Angaben werden bereits während des Beratungsgesprächs gemacht und müssen nur noch durch Unterlagen nachgewiesen werden.

4.28 Gibt es eine Checkliste mit den beizubringenden Unterlagen?

☐ ja
☒ nein *(nichts offizielles, aber der Berater hat handschriftlich zusammengefasst, welche Unterlagen noch nachgereicht werden müssen.)*

4.29 Was passiert nach der Rückzahlung des Kredits? Gibt es hier die Möglichkeit ein Anlageangebot in Höhe der bisherigen Kreditsumme zu vereinbaren?

☒ ja *(Anlageangebote können jederzeit erstellt werden, der Kunde soll sich bei Interesse einfach mit dem Berater zusammensetzen. Ein konkreter Vorschlag wurde nicht unterbreitet.)*
☐ nein

4.30 Wurde zum sofortigen Abschluss eines Ratenkredites gedrängt oder Bedenkzeit gewährt?

Bedenkzeit wurde gewährt, Kunde kann sich melden, wenn er das Angebot in Anspruch nehmen möchte.

5. Sonstige Auffälligkeiten während des Gesprächs

- *Das Gespräch fand in einer offenen Räumlichkeit statt, der Beratungsplatz war lediglich durch halbhohe Regale und Schränke abgetrennt.*
- *Gespräche an den Beratungsplätzen nebenan können problemlos mitgehöhrt werden.*

Beobachtungsbogen Mystery Shopping TeamBank AG

1. Allgemeines

1.1 Untersuchter Anbieter:

TeamBank AG

1.2 Adresse des Anbieters:

Rathenauplatz 12-18
90489 Nürnberg

1.3 Angaben zum Tester:

- Industriekauffrau
- Gehalt: 1.700 € netto im Monat
- Ausgaben (Miete, Versicherungen, Lebenshaltungskosten): ca. 800 € bis 1.000 € pro Monat
- Grund für Ratenkredit: Beruflicher Stadtwechsel, neue Küche und ein paar Einrichtungsgegenstände nötig
- Gewünschte Kreditsumme: 5.000 €
- Gewünschte Laufzeit: 4 Jahre

2. Terminvereinbarung

Die Terminvereinbarung erfolgte telefonisch innerhalb der Geschäftszeiten des Anbieters.

2.1 Datum und Uhrzeit des Anrufs

XX. XX. XXXX, XX:XX Uhr.

2.2 Wurde der erste Anruf gleich entgegengenommen?

☒ ja *(allerdings war eine Auswahl über das Ziffernfeld nötig, um den Grund des Anrufs zu bestimmen.)*
☐ nein

<u>FILTERFRAGE:</u>

2.3 Wenn nein, was war?

☐ es wurde nicht abgehoben
☐ Warteschleife
☐ Anrufbeantworter
☐ es war war besetzt

2.4 Wie viele weitere Anrufe waren nötig, bis jemand erreicht wurde?

2.5 Wie war die Begrüßung am Telefon?

☒ Bankname wurde genannt
☐ Filialname wurde genannt
☒ Name des Mitarbeiters am Telefon
☒ Grußformel
☐ Hilfsangebot
☐ andere: _____

2.6 Wurde der Anruf von einem Callcenter oder einem Bankmitarbeiter entgegengenommen?

Der Anruf wurde vom ServiceCenter (Callcenter) entgegengenommen.

FILTERFRAGE:

2.7 Wenn eine Weiterleitung erfolgte, wie war die Begrüßung dann?

☒ Bankname wurde genannt
☐ Filialname wurde genannt
☒ Name des Mitarbeiters am Telefon
☒ Grußformel
☐ Hilfsangebot
☐ andere: *Kunde wurde direkt mit seinem Namen begrüßt.*

2.8 Wie viele verschiedene Kontakte hat der Kunde?

In diesem Fall drei. Zuerst das ServiceCenter, dann einen Mitarbeiter bei der Terminvereinbarung und der Berater, der das Gespräch führt.

2.9 Wurde auf den Wunschtermin Rücksicht genommen?

☒ ja *(gewünscht war der XX. XX. XXXX um XX:XX Uhr. Die Uhrzeit konnte wegen einer Sonderschließung, aufgrund einer Betriebsversammlung, nicht realisiert werden. Dafür wurden mehrere Ausweichzeiten am gleichen Tag als Alternative angeboten.)*
☐ nein

2.10 Welche Informationen wurden im Rahmen der Terminvereinbarung übermittelt?

☐ Öffnungszeiten der Filiale
☒ Informationen zum Berater *(Name des Beraters)*
☐ Wegbeschreibung
☐ Länge des Beratungsgesprächs
☒ Parkmöglichkeiten *(auf Nachfrage)*
☒ Sonstiges: *es gibt zwei easyCredit-Shops in Nürnberg (Auswahl, zu welchem man kommen mag), mitzubringende Unterlagen: die letzen zwei Lohnscheine, Girokontoauszüge der letzen zwei Monate, Personalausweis.)*

2.11 Welche Informationen wurden erfragt?

☒ Name
☐ Adresse
☒ Telefonnummer *(Handynummer, falls sich irgendetwas ändern sollte)*
☐ Sonstiges: _____

3. Beratungsgespräch (Umwelt)

3.1 Wann wurde der Anbieter besucht?

XX.XX. XXXX
Termin um XX:XX Uhr, easyCredit-Shop um XX:XX Uhr betreten.

3.2 Begrüßung beim ersten Mitarbeiterkontakt? (z.B. Schaltermitarbeiter)

Sehr freundlich und hilfsbereit.

3.3 Wusste diese erste Kontaktperson vom Beratungsgespräch?

☐ ja
☒ nein *(er wusste sofort, bei welchem Berater das Gespräch stattfindet, allerdings war dieser auch der einzige im Haus. Bei der Terminvereinbarung wurde allerdings ein anderer Berater genannt. Auf die Frage, warum dieser das Gespräch nicht führt, wusste er keine Antwort, erst innerhalb des Beratungsgespräches konnte geklärt werden, dass dieser krank ist.)*

3.4 Begann das Beratungsgespräch pünktlich?

☒ ja *(sogar noch vor XX:XX Uhr)*
☐ nein

FILTERFRAGE:

3.5 Wenn nein, wie lange war die Wartezeit bis das Beratungsgespräch begann?

3.6 Was wurde während der Wartezeit angeboten?

☒ Sitzgelegenheit
☐ Getränk
☐ Zeitschriften/Zeitung

3.7 Hat der Berater den Kunden zum Beratungsgespräch abgeholt oder wurde er von einem anderen Mitarbeiter dorthin gebracht?

☒ ja *(Mitarbeiter der Information hat den Kunden bis kurz vor den Beratungsraum gebracht und ihm dort eine Sitzgelegenheit angeboten. Von dort aus erfolgte die Abholung durch den Berater.)*
☐ nein

3.8 Wie war die Begrüßung durch den Berater?

☒ Grußformel (z.B. "Guten Tag")
☒ Berater hat die Hand gereicht
☒ freundlich
☒ mit Augenkontakt
☒ persönliche Ansprache mit Namen
☒ Berater hat sich mit seinem eigenen Namen vorgestellt

3.9 Wurde ein Getränk zum Gespräch angeboten?

☒ ja
☐ nein

3.10 Wie war das Auftreten des Personals?

Seriös und kompetent.

4. Beratungsgespräch (Produkt)

4.1 Wurde ein Vergleich von monatlichen Einnahmen und Ausgaben durchgeführt?

☒ ja
☐ nein

4.2 Zu welchem Effektivzinssatz wurde der Ratenkredit angeboten?

10,25%

Bei einer Laufzeit von 5 Jahren ergibt sich daraus eine monatliche Rate in Höhe von 121,00€ mit Restschuldversicherung.

4.3 Handelt es sich dabei um einen festen Zinssatz?

☒ ja
☐ nein

4.4 Welche Laufzeit wurde empfohlen?

60 Monate, da dem Kunden bei Abschluss einer Restschuldversicherung verbunden mit einer Kreditlaufzeit von 48 Monaten, weniger Flexibilität für eigene Bedarfe bliebe.

4.5 Wann sind die Raten fällig? Gibt es hier eine Wahlmöglichkeit? (z.B. zum 1. oder 15. eines jeden Monats)

Der Kunde kann wählen, ob er seine Raten am 1. oder 15. eines jeden Monats zahlen möchte.

4.6 Wie hoch sind die Bearbeitungsgebühren?

Es fallen keine Bearbeitungsgebühren an.

4.7 Wie lange dauert es, bis die die Kreditsumme zur Verfügung steht?

In der Regel zwei Werktage.

4.8 Wie kann der Kreditrahmen eingesehen werden? Nur über Kontoauszüge oder beispielsweise auch online?

Über Kontoauszüge oder einen Online-Zugang, den der Kunde sich einrichten lassen kann. Außerdem erhält der Kunde einen Tilgungsplan, damit er immer sehen kann, wo er steht. Sollten Sondertilgungen geleistet werden, erhält der Kunde danach immer einen Nachweis über seine bisherigen Rückzahlungen.

4.9 Erfolgte eine Aufklärung über die Bonitätsprüfung und das Scoring?

☒ ja *(Abfrage bei der SCHUFA und anderen Auskunfteien: infoscore Consumer Data GmbH, Creditreform Boniversum GmbH, accumio finance services gmbh. Über diese Abfragen wird dann automatisch ein Scorewert ermittelt.)*
☐ nein

4.10 Werden Informationen von Auskunfteien an den Kunden weiter gegeben?

☒ ja
☐ nein

4.11 Wird der Kunde bei einer negativen Kreditentscheidung über den Grund aufgeklärt?

☒ ja *(auf Kundenwunsch)*
☐ nein

4.12 Wie lange ist die Widerrufsfrist für den Ratenkreditvertrag?

1 Monat (da die Bank sich als fair und partnerschaftlich gegenüber dem Kunden sieht, ist dieser Zeitraum doppelt so lang wie gesetzlich vorgeschrieben.)

4.13 Gibt es die Möglichkeit zur unbegrenzten vorzeitigen Rückzahlung?

☒ ja *(kostenlos möglich, wenn dies beim zuvor durchgeführten Leistungsumfang berücksichtigt wurde, ansonsten fällt eine Gebühr in Höhe von 1% an.)*
☐ nein

4.14 Fallen Kosten für Sondertilgungen an?

☐ ja
☒ nein *(bei diesem Angebot nicht - Leistungsumfangermittlung)*

FILTERFRAGE:
4.15 Wenn ja, wie viel?

4.16 Ist im Kreditvertrag ein detaillierter Tilgungsplan vorhanden?

☒ ja
☐ nein

4.17 Gibt es Rabatte für Bundlingangebote?

☐ ja
☒ nein

4.18 Wurde versucht ein höherer Kreditbetrag oder eine Kreditkarte zu verkaufen?

☐ ja
☒ nein

4.19 Ist der Verkäufer des Kredits fester persönlicher Berater für den Kunden oder wechseln diese?

Verkäufer kann fester persönlicher Berater sein, wenn dies der Kundenwunsch ist. Allerdings rotieren diese auch zwischen den unterschiedlichen easyCredit-Shops und sind nicht immer persönlich erreichbar.

4.20 Wurde eine Restschuldversicherung empfohlen oder versucht zu verkaufen?

☒ ja *(Schutzbrief Premium. Dieser schützt bei Arbeitsunfähigkeit, Arbeitslosigkeit, Kurzarbeit und Todesfall (110% der aktuellen Versicherungssumme). Obwohl angegeben wurde, dass eine Lebensversicherung besteht, wurde dieser Schutzbrief empfohlen. Der Berater hat dem Kunden fast schon ein schlechtes Gewissen gemacht, weil im Verlustfall die Angehörigen ja schon genug leiden und dann auch noch die Beerdigung zahlen müssen, da ist es ja eine Entlastung, wenn sowas wie der Kredit schon mal abgesichert ist.)*
☐ nein

FILTERFRAGE:

4.21 Wenn ja, sind die Kosten hierfür bereits in den Effektivzinssatz mit eingerechnet?

☐ ja
☒ nein

4.22 Bekommen auch Rentner noch einen Kredit?

☒ ja *(auch Rentner können einen Kredit aufnehmen, eine Altersbegrenzung gibt es nicht, allerdings wird der Schutzbrief Premium mit zunehmendem Alter teurer.)*
☐ nein

4.23 Wie wird mit Zahlungsschwierigkeiten umgegangen?

Im ermittelten Leistungsumfang können zwei Raten innerhalb von 6 Monaten ausgesetzt werden (allerdings muss der Kunde hierfür nach Abschluss erst mal 6 Monate zahlen), die Raten können für maximal 6 Monate um 50% der Ursprungsrate reduziert werden oder die Raten können dauerhaft reduziert werden, durch eine Laufzeitverlängerung von bis zu maximal 36 Monaten.
Wichtig ist das Gespräch mit dem Kunden in solchen Situationen. Eigentlich kann immer eine passende Lösung gefunden werden, diese ist aber auch abhängig vom gewählten Leistungsumfang.

4.24 Ist vertraglich festgelegt, wie oft maximal umgeschuldet werden darf?

☐ ja
☒ nein *(Umschuldungen sind nicht nötig, da die Kreditsummer aufgestockt werden kann. Der maximal mögliche Betrag wird beim Scoring ermittelt.)*

4.25 Ist eine Erhöhung der Kreditsumme (während der Laufzeit) bei Bedarf möglich?

☒ ja *(es wird ein neuer Vertrag geschlossen. Dieser kann dann mit dem alten zusammengefasst werden, sodass der Kunde wieder nur noch eine Monatsrate zahlen muss.)*
☐ nein

4.26 Wie hoch sind die Kosten für Zusatzangebote beispielsweise wenn ein zusätzliches Girokonto nötig ist?

Es gibt keine Verpflichtung zu weiteren Angeboten. Girokonten oder dergleichen gibt es aber auch gar nicht, da es sich um eine reine Kreditbank handelt.

4.27 Auf welchem Weg erhält der Kunde die Unterlagen für den Kreditantrag?

Es gibt keine weiteren Unterlagen, die ausgefüllt werden müssen. Am Anfang des Beratungsgesprächs müssen lediglich die Fragen zum Leistungsumfang beantwortet und die Angaben zur Bonitätsprüfung und zum Scoring gemacht bzw. bei einem endgültigen Angebot mit Unterlagen belegt werden.

4.28 Gibt es eine Checkliste mit den beizubringenden Unterlagen?

☐ ja
☒ nein

4.29 Was passiert nach der Rückzahlung des Kredits? Gibt es hier die Möglichkeit ein Anlageangebot in Höhe der bisherigen Kreditsumme zu vereinbaren?

☐ ja
☒ nein *(da es sich um eine reine Kreditbank handelt, kann man sich mit Anlagewünschen höchstens an die R+V-Banken wenden.)*

4.30 Wurde zum sofortigen Abschluss eines Ratenkredites gedrängt oder Bedenkzeit gewährt?

Es wurde zwar Bedenkzeit gewährt, aber dennoch unter einem gewissen Druck. Der Berater legte viel Wert darauf, dass er sich in ca. 2 Wochen wieder melden und nachfragen kann, wie die Entscheidung ausgefallen ist. Das Angebot sich selbst wieder zu melden wurde nicht angenommen.

5. Sonstige Auffälligkeiten während des Gesprächs

- *Berater betonte während des Gesprächs mehrmals das faire und partnerschaftliche Verhalten den Kunden gegenüber.*
- *Außerdem versuchte er sich von den „großen“ Wettbewerbern abzugrenzen, indem er untermauerte wie fortschrittlich die TeamBank ist, weil andere Anbieter beispielsweise immer noch Bearbeitungsgebühren verlangen und sie schon seit 2 Jahren nicht mehr.*

Beobachtungsbogen Mystery Shopping
Ziraat Bank International AG

1. Allgemeines

1.1 Untersuchter Anbieter:

Ziraat Bank International AG

1.2 Adresse des Anbieters:

Dennerstraße 6
90429 Nürnberg

1.3 Angaben zum Tester:

- Industriekauffrau
- Gehalt: 1.700 € netto im Monat
- Ausgaben (Miete, Versicherungen, Lebenshaltungskosten): ca. 800 € bis 1.000 € pro Monat
- Grund für Ratenkredit: Beruflicher Stadtwechsel, neue Küche und ein paar Einrichtungsgegenstände nötig
- Gewünschte Kreditsumme: 5.000 €
- Gewünschte Laufzeit: 4 Jahre

2. Terminvereinbarung

Die Terminvereinbarung erfolgte telefonisch innerhalb der Geschäftszeiten des Anbieters.

2.1 Datum und Uhrzeit des Anrufs

XX. XX. XXXX, XX:XX Uhr.

2.2 Wurde der erste Anruf gleich entgegengenommen?

☒ ja
☐ nein

<u>FILTERFRAGE:</u>

2.3 Wenn nein, was war?

☐ es wurde nicht abgehoben
☐ Warteschleife
☐ Anrufbeantworter
☐ es war war besetzt

2.4 Wie viele weitere Anrufe waren nötig, bis jemand erreicht wurde?

2.5 Wie war die Begrüßung am Telefon?

☒ Bankname wurde genannt
☐ Filialname wurde genannt
☒ Name des Mitarbeiters am Telefon
☒ Grußformel
☐ Hilfsangebot
☐ andere: _____

2.6 Wurde der Anruf von einem Callcenter oder einem Bankmitarbeiter entgegengenommen?

Der Anruf wurde von einem Bankmitarbeiter entgegengenommen.

FILTERFRAGE:

2.7 Wenn eine Weiterleitung erfolgte, wie war die Begrüßung dann?

☐ Bankname wurde genannt
☐ Filialname wurde genannt
☐ Name des Mitarbeiters am Telefon
☐ Grußformel
☐ Hilfsangebot
☐ andere: _____

2.8 Wie viele verschiedene Kontakte hat der Kunde?

Konnte nicht ermittelt werden.

2.9 Wurde auf den Wunschtermin Rücksicht genommen?

☐ ja
☒ nein (es kam kein Beratungsgespräch zustande.)

2.10 Welche Informationen wurden im Rahmen der Terminvereinbarung übermittelt?

☐ Öffnungszeiten der Filiale
☐ Informationen zum Berater
☐ Wegbeschreibung
☐ Länge des Beratungsgesprächs
☐ Parkmöglichkeiten
☒ Sonstiges: *Die Unterlagen (letzten drei Gehaltsabrechnungen, Kontoauszüge, Arbeitsvertrag) müssen vorher abgegeben und geprüft werden, damit ein konkretes Angebot erstellt werden kann, ansonsten ist kein Beratungsgespräch möglich.*

2.11 Welche Informationen wurden erfragt?

☒ Name
☒ Adresse *(nur Wohnort)*
☐ Telefonnummer
☒ Sonstiges: *Höhe der Kreditsumme, Arbeitstätigkeit, negativer SCHUFA-Eintrag*

3. Beratungsgespräch (Umwelt)

Trotz der Abfuhr zuvor, wurde der Anbieter spontan in der Filiale besucht, um eventuell doch noch an ein Beratungsgespräch zu kommen.

3.1 Wann wurde der Anbieter besucht?

XX. XX. XXXX
XX:XX Uhr

3.2 Begrüßung beim ersten Mitarbeiterkontakt? (z.B. Schaltermitarbeiter)

Die Begrüßung des Bankmitarbeiters war freundlich. Dennoch musste das Anliegen im Schalterraum durch eine Trennscheibe, zwischen Mitarbeiter und Kunde, hinweg vorgetragen werden. Auch hier wurde mitgeteilt, dass ein Beratungsgespräch nur mit Unterlagen möglich sei. Daraufhin zeigte er die Homepage, fragte nach dem Nettogehalt und den monatlichen Ausgaben, erklärte, dass es bei der Bonität wohl keine Probleme geben dürfte und reichte einen Ausdruck der Webseite mit. Ein möglicher Zinssatz würde sich in der dort angegebenen Spanne bewegen. Für den Fall, dass Interesse besteht, gab er noch eine Visitenkarte der Filiale mit, mit der Bemerkung sich dann nochmal zu melden und ein Beratungsgespräch mit Unterlagen zu vereinbaren, wenn der Kunde sich für das Angebot entscheidet.

3.3 Wusste diese erste Kontaktperson vom Beratungsgespräch?

☐ ja
☐ nein

3.4 Begann das Beratungsgespräch pünktlich?

☐ ja
☐ nein

FILTERFRAGE:

3.5 Wenn nein, wie lange war die Wartezeit bis das Beratungsgespräch begann?

3.6 Was wurde während der Wartezeit angeboten?

☐ Sitzgelegenheit
☐ Getränk
☐ Zeitschriften/Zeitung

3.7 Hat der Berater den Kunden zum Beratungsgespräch abgeholt oder wurde er von einem anderen Mitarbeiter dorthin gebracht?

☐ ja
☐ nein

3.8 Wie war die Begrüßung durch den Berater?

☐ Grußformel (z.B. "Guten Tag")
☐ Berater hat die Hand gereicht
☐ freundlich
☐ mit Augenkontakt
☐ persönliche Ansprache mit Namen
☐ Berater hat sich mit seinem eigenen Namen vorgestellt

3.9 Wurde ein Getränk zum Gespräch angeboten?

☐ ja
☐ nein

3.10 Wie war das Auftreten des Personals?

KEIN BERATUNGSGESPRÄCH

4. Beratungsgespräch (Produkt)

4.1 Wurde ein Vergleich von monatlichen Einnahmen und Ausgaben durchgeführt?

☐ ja
☐ nein

4.2 Zu welchem Effektivzinssatz wurde der Ratenkredit angeboten?

4.3 Handelt es sich dabei um einen festen Zinssatz?

☐ ja
☐ nein

4.4 Welche Laufzeit wurde empfohlen?

4.5 Wann sind die Raten fällig? Gibt es hier eine Wahlmöglichkeit? (z.B. zum 1. oder 15. eines jeden Monats)

4.6 Wie hoch sind die Bearbeitungsgebühren?

4.7 Wie lange dauert es, bis die die Kreditsumme zur Verfügung steht?

4.8 Wie kann der Kreditrahmen eingesehen werden? Nur über Kontoauszüge oder beispielsweise auch online?

4.9 Erfolgte eine Aufklärung über die Bonitätsprüfung und das Scoring?

☐ ja
☐ nein

4.10 Werden Informationen von Auskunfteien an den Kunden weiter gegeben?

☐ ja
☐ nein

4.11 Wird der Kunde bei einer negativen Kreditentscheidung über den Grund aufgeklärt?

☐ ja
☐ nein

4.12 Wie lange ist die Widerrufsfrist für den Ratenkreditvertrag?

4.13 Gibt es die Möglichkeit zur unbegrenzten vorzeitigen Rückzahlung?

☐ ja
☐ nein

KEIN BERATUNGSGESPRÄCH

4.14 Kosten Sondertilgungen?

☐ ja
☐ nein

FILTERFRAGE:

4.15 Wenn ja, wie viel?

4.16 Ist im Kreditvertrag ein detaillierter Tilgungsplan vorhanden?

4.17 Gibt es Rabatte für Bundlingangebote?

4.18 Wurde versucht ein höherer Kreditbetrag oder eine Kreditkarte zu verkaufen?

☐ ja
☐ nein

4.19 Ist der Verkäufer des Kredits fester persönlicher Berater für den Kunden oder wechseln diese?

4.20 Wurde eine Restschuldversicherung empfohlen oder versucht zu verkaufen?

☐ ja
☐ nein

FILTERFRAGE:

4.21 Wenn ja, sind die Kosten hierfür bereits in den Effektivzinssatz mit eingerechnet?

☐ ja
☐ nein

4.22 Bekommen auch Rentner noch einen Kredit?

☐ ja
☐ nein

4.23 Wie wird mit Zahlungsschwierigkeiten umgegangen?

4.24 Ist vertraglich festgelegt, wie oft maximal umgeschuldet werden darf?

☐ ja
☐ nein

KEIN BERATUNGSGESPRÄCH

4.25 Ist eine Erhöhung der Kreditsumme (während der Laufzeit) bei Bedarf möglich?

☐ ja
☐ nein

4.26 Wie hoch sind die Kosten für Zusatzangebote beispielsweise wenn ein zusätzliches Girokonto nötig ist?

4.27 Auf welchem Weg erhält der Kunde die Unterlagen für den Kreditantrag?

4.28 Gibt es eine Checkliste mit den beizubringenden Unterlagen?

☐ ja
☐ nein

4.29 Was passiert nach der Rückzahlung des Kredits? Gibt es hier die Möglichkeit ein Anlageangebot in Höhe der bisherigen Kreditsumme zu vereinbaren?

☐ ja
☐ nein

4.30 Wurde zum sofortigen Abschluss eines Ratenkredites gedrängt oder Bedenkzeit gewährt?

5. Sonstige Auffälligkeiten während des Gesprächs

KEIN BERATUNGSGESPRÄCH

5. Kriterienkatalog

Marketingkommunikation

Marketing/Werbung Print (Flyer)	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	knappe, verständliche Aussagen; vollständige Information	x		an sich knappe, verständliche Aussagen; gut gegliedert mit Aufzählungszeichen und fett geschriebenen "Überschriften"/Einleitungssätzen; aber keine vollständigen Informationen, da beispielsweise die Angabe fehlt, dass bei Sondertilgungen mindestens 4 Raten übrig bleiben müssen; außerdem gibt es Passagen, die mit * gekennzeichnet sind (abhängig von persönlichen Faktoren) - für den Kunden ist hier unklar, was dies zu bedeuten hat				x					aufgrund der fehlenden Informationen sowie einer unklaren Markierung mit Sternchen (*), können nur 2 Punkte vergeben werden
Respekt	zielgruppengerechte Werbung	x		für den Durchschnittsbürger geeignet							x		
Gerechtigkeit	marktgängige Konditionen; keine Überteuerung		x	zu Konditionen werden hier überhaupt keine Aussagen getroffen		x							
Glaubwürdigkeit	keine falschen Werbeversprechen		x	im Flyer ist die Sprache von einem diskreten Beratungsgespräch, dies kann allerdings nicht der Fall sein, wenn Beratungsgespräche in einem komplett offenen Raum geführt werden, jeder bei den Finanzierungsthemen des Kunden zuhören kann und der Kunde auch noch mit dem Rücken zur Tür sitzt und noch nicht einmal überblicken kann, wer sich alles im Raum befindet		x							
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	Problemlösung des Kunden vermarktet; Garantieerklärung zur Beratungsqualität	x		die Problemlösung des Kunden wird insofern vermarktet, als dass der Kunde darauf hingewiesen wird, dass er nicht nur den Kredit erhält sondern auch kostenlose Extras, wie Sondertilgungen, eine Ratenpause jährlich, verzögerter Ratenbeginn, usw. eine "richtige" Garantieerklärung zur Beratungsqualität wird nicht geliefert			x						schwache Darstellung der Problemlösung und fehlende Garantieerklärung zur Beratungsqualität

Marketing/Werbung Online	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	knappe, verständliche Aussagen; vollständige Information	x		die Seiten zum SofortKredit sind übersichtlich gestaltet, Überschriften sind farbig. Wichtiges ist fett hervorgehoben, die Aussagen sind knapp und verständlich; im Gegensatz zum Flyer wir hier auch deutlich, dass bei Sondertilgungen mindestens 4 Monatsraten übrig bleiben müssen, Informationen zur kompletten vorzeitigen Rückzahlung und die Kosten hierfür fehlen allerdings					x				mehr Informationen als auf dem Flyer, aber dennoch nicht vollständig
Respekt	zielgruppengerechte Werbung	x		die Seiten sind gut für den Durchschnittsbürger geeignet							x		
Gerechtigkeit	marktgängige Konditionen; keine Überteuerung		x	um an einen Zinssatz zu gelangen muss der Kunde den Kreditrechner benutzen, auf den ersten Blick wird hier mit einem Sollzinssatz von 4,40% und einem Effektivzinssatz von 4,49% geworben, diese sind allerdings abhängig von persönlichen Faktoren. Weiter unten (im Kleingedruckten) ist dann noch die Rede von einem repräsentativen Beispiel mit einer Kreditsumme von 4.500€ zu einer Laufzeit von 60 Monaten zu einem Sollzinssatz von 7,71% und einem Effektivzinssatz von 7,99%. Um die endgültigen Daten zu bekommen muss der Kunde sehr viele persönliche Daten, wie Gehalt, sämtliche weitere Einkünfte, Wohnadresse usw. online angeben, dann erhält er aber auch sofort die Kreditunterlagen, die nur noch unterschrieben werden müssten und an die CreditPlus Bank zurück geschickt werden könnten. Will der Kunde bei einer ersten Information auf der Homepage diese Daten von sich nicht preisgeben und orientiert sich an den dort angegebenen Zinssätzen, lässt sich also sagen, dass mit marktgängigen Konditionen geworben wird							x		Kommunikation, auf den ersten Blick, mit marktgängigen Konditionen
Glaubwürdigkeit	keine falschen Werbeversprechen		x	dem Kunden werden günstige effektive Jahreszinsen versprochen, davon kann bei den im Beratungsgespräch angebotenen 10,99% allerdings nicht die Rede sein		x							
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	Problemlösung des Kunden vermarktet; Garantieerklärung zur Beratungsqualität		x	weder die Problemlösung für den Kunden wird vermarktet noch eine Aussage zur Beratungsqualität getroffen		x							

Beratungsgespräch	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	Frage nach Wunschtermin bzw. Rücksichtnahme darauf; individuelle Kundenwünsche berücksichtigt; Gespräch in abgetrenntem Raum	x		auf Wunschtermin (28. Juni 2013, 14:00 Uhr) wurde Rücksicht genommen; auch die gewünschte Laufzeit von 4 Jahren wurde berücksichtigt; das Gespräch fand allerdings in einem komplett offenen Raum statt, der Kunde saß auch noch mit dem Rücken zur Tür und konnte nicht überblicken, wer die Filiale betritt, von allen Beratungsplätzen aus könnte man ein solches Gespräch mitverfolgen				x					Gespräch fand in komplett offenem Raum statt, Beratungsplatz war auch nicht durch Regale/Schränke zu den anderen abgegrenzt
Respekt	ausreichend Zeit für Entscheidung des Kunden; standardisierter Vergleich möglich (Europäische Standardinformationen für Verbraucherkredite)	x		Bedenkzeit wurde gewährt, allerdings nur eine Woche, dann rief der Berater an und fragte nach der Entscheidung; Europäische Standardinformationen für Verbraucherkredite wurde in 2 Versionen ausgehändigt, einmal mit Restschuldversicherung und einmal ohne				x					Bedenkzeit wurde zwar gewährt, allerdings ist eine Woche zu wenig um das Angebot mit denen anderen Anbieter zu vergleichen und sich mit den sehr umfangreichen Angebotsunterlagen bzw. dem Kreditvertrag auseinanderzusetzen
Gerechtigkeit	marktgängige Konditionen; keine Überteuerung		x	mit einem Sollzinssatz von 10,48% und einem Effektivzinssatz von 10,99% unterliegt der Kredit deutlich der Überteuerung		x							
Anständigkeit	offenes Gespräch mit umfassender und transparenter Informationsgabe; Beratungsgespräch ohne Unterlagen und vorherige Kreditwürdigkeitsprüfung und Scoring (mit SCHUFA-Abfrage); Zurverfügungstellung von Produktinformationen	x		offenes Gespräch indem alle Fragen auch beantwortet wurden; Beratungsgespräch wurde zwar ohne Unterlagen durchgeführt, diese wären aber eigentlich erforderlich gewesen. Bevor das Gespräch erfolgte wurde zunächst eine Kreditwürdigkeitsprüfung und ein Scoring durchgeführt um zu ermitteln, ob das Gespräch überhaupt geführt werden müsse und zu welchem Zinssatz der Kredit angeboten werden kann; Produktinformationen wie Flyer, Kreditvertrag, Flyer und Informationen zur Restschuldversicherung wurden mitgegeben				x					Kreditwürdigkeitsprüfung und Scoring wurden zu Beginn des Beratungsgespräches durchgeführt, um festzustellen ob dieses überhaupt weiter geführt werden muss, außerdem ist es erst dann möglich dem Kunden ein Angebot machen zu können, da beim Scoring direkt ein Zinssatz mit ausgegeben wird
Beachtung	gute Erreichbarkeit zur Terminvereinbarung (während der Geschäftszeiten); Beratungsgespräch beginnt pünktlich oder es entsteht keine zu lange Wartezeit; Angebot eines Getränks zum Gespräch und bei langen Wartezeiten	x		der erste Anruf wurde gleich entgegengenommen, allerdings war zuvor eine Auswahl über das Ziffernfeld nötig, um den Grund des Anrufs zu bestimmen; das Gespräch begann pünktlich; Getränk wurde sogar schon während der Wartezeit angeboten, obwohl es sich dabei nicht um einen langen Zeitraum handelte							x		
Höflichkeit	Freundlichkeit am Telefon bei der Terminvereinbarung; Begrüßung am Schalter/durch den Berater; Wissen der ersten Kontaktperson vom Beratungstermin; Begleitung zum Beratungsgespräch durch den Schaltermitarbeiter oder Abholung durch den Berater	x		der Mitarbeiter am Telefon war bei der Terminvereinbarung sehr freundlich; auch die Begrüßung beim Betreten der Filiale war sehr positiv, der Berater kam gleich hinter seinem Schreibtisch hervor, reichte die Hand, stellte sich vor, verwies auf eine Sitzgruppe, da es noch ein paar Minuten dauern würde und bot ein Getränk an; Berater holte den Kunden dann zum Gespräch auch wieder ab und nahm ebenfalls dessen Getränk mit an den Beratungsplatz							x		
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	passende Finanzierungsform für den Kunden; Checkliste für den Kunden mit beizubringenden Unterlagen	x		die Finanzierungsform passt zu den Angaben des Kunden; in den Kreditunterlagen ist außerdem eine Checkliste integriert, mit den Unterlagen, die für den Antrag noch benötigt werden							x		

Fairnessgrad der Kommunikation: 42

Prozess

Kreditantrag	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	einfache und verständliche Antragsformulare und Angebotsunterlagen		x	Antragsformulare gibt es nicht, der Kunde muss zu Beginn des Gespräches gleich alle notwendigen Angaben für eine Kreditwürdigkeitsprüfung und Scoring machen, als Angebot erhält der Kunde gleich einen kompletten Kreditvertrag sowie die Europäischen Standardinformationen für Verbraucherkredite. Der Kunde hat zwar so die Möglichkeit sich den Kreditvertrag in Ruhe durchzulesen, allerdings fällt es teilweise schwer den Überblick zu behalten, da der Kreditvertrag sehr umfangreich und in juristischer Sprache verfasst ist		x							
Anständigkeit	Aufklärung über Bonitätsprüfung	x		Einnahmen und Ausgaben werden gegenübergestellt, eine SCHUFA-Auskunft eingeholt und im Rahmen des Scoring um weitere Angaben des Kunden ergänzt, z.B. Beruf, Arbeitgeber, BLZ der derzeitigen Bank, Adresse des Kunden, Disporahmen des aktuell genutzten Girokontos. Der Kunde konnte die Eingaben des Beraters auch am Bildschirm mitverfolgen							x		

Kreditentscheidung	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Respekt	Bank und Kunde als Partner: Informationen von Auskunfteien werden an den Kunden weitergegeben		x	Kunde kann sich SCHUFA-Auskunft selbst einmal im Jahr kostenfrei einholen		x							Informationen von Auskunfteien werden nicht an den Kunden weitergegeben
Gerechtigkeit	keine Diskriminierung (Alter)	x		auch Rentner bekommen noch einen Kredit							x		
Anständigkeit	realistische Kreditwürdigkeitsprüfung; Transparenz über Scoring	x		für die Kreditwürdigkeitsprüfung sind sehr viele persönliche Angaben nötig und auch die Anschriftdaten des Kunden fließen in das Scoring mit ein; positiv ist hier allerdings zu beurteilen, dass über das Scoring aufgeklärt wurde, wobei dies auch mehr während der Durchführung erfolgte und die einzelnen Punkte beim Kunden schnell untergehen können				x					zu viele Daten, vor allem auch Anschriftdaten, fließen in das Scoring ein; 1 weiterer Punkt wird dafür abgezogen, dass die Aufklärung teilweise etwas zu beiläufig erfolgte
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	Aufklärung bei negativer Kreditentscheidung	x		Aufklärung des Kunden erfolgt							x		

Kreditvertrag	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	Möglichkeit der unbegrenzten vorzeitigen Rückzahlung; unbegrenzte Widerrufsfrist	x		eine unbegrenzte vorzeitige Rückzahlung ist zwar möglich, allerdings fällt hier eine Gebühr in Höhe von 1% des Restsaldos an; die Widerruffrist beträgt 14 Tage, wie gesetzlich vorgeschrieben			x						für eine unbegrenzte vorzeitige Rückzahlung fällt eine Gebühr an, die Widerruffrist ist auf ein Minimum begrenzt, also das, was gesetzlich als MUSS vorgeschrieben ist
Anständigkeit	detaillierter Tilgungsplan in den Kreditvertrag integriert	x		der Kunde erhält zwar einen Tilgungsplan, dieser ist allerdings nicht Vertragsbestandteil und wird erst nach Vertragsabschluss ausgestellt			x						Tilgungsplan ist nicht Vertragsbestandteil

Vertragslauf allgemein	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Höflichkeit	Verkäufer des Kredites als fester persönlicher Berater	x		Verkäufer ist fester persönlicher Berater							x		
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	zwangloses Cross-Selling; Rabattierung von Bundlingangeboten		x	eine Restschuldversicherung wurde unbedingt empfohlen, am besten wäre die Version KombiPlus (Absicherung bei Arbeitsunfähigkeit, Krankheit, Tod und Arbeitslosigkeit), da man ja nie wisse, was komme und in den letzten Jahren sogar Unternehmen wie Karstadt pleite gegangen sind und ihre Mitarbeiter entlassen mussten, diese Empfehlung wird im Kreditvertrag ebenfalls nochmal gegeben; Rabatte für Bundlingangebote gibt es nicht		x							

Betreuung

Zahlungsschwierigkeiten	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	individuelle Handlungsalternativen; Rücksichtnahme auf nachgewiesene/berechtigte Kundeninteressen; Individuallösung	x		wichtig ist, dass der Kunde sich meldet und gemeinsam mit ihm eine Lösung gefunden werden kann, kurzfristig kann eine Ratenaussetzung von maximal 2 Monaten vereinbart werden (auf dem Flyer steht 1 Monat), außerdem kann eine Umschuldung vorgenommen werden oder die Laufzeit verlängert und die monatliche Rate damit gesenkt werden						x			individuelle und auf den Kunden abgestimmte Möglichkeiten gibt es, eine mögliche Ratenaussetzung von 2 Monaten (auf dem Flyer ist sogar nur 1 Monat angegeben) ist jedoch eher gering gewählt und kommt dem Kunden nicht sehr entgegen - deshalb 1 Punkt Abzug
Anständigkeit	vertraglich festlegt wie oft maximal umgeschuldet werden kann		x	dies ist abhängig von der jeweiligen Situation		x							
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	Komplettausfall vermeiden	x		die Bank versucht zwar einen Komplettausfall zu vermeiden, dennoch scheinen zur eigenen Absicherung lieber Restschuldversicherungen verkauft zu werden, dann seien die ganzen anderen Handlungsalternativen nämlich überflüssig					x				lieber eine Restschuldversicherung verkaufen, als dem Kunden entgegenzukommen

Betreuung nach Vertragsende	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	Vereinbarung eines Anlageangebots nach der Kreditrückzahlung mit monatlicher Einzahlung der bisherigen Ratensumme	x		da es sich um eine reine Kreditbank handelt ist es nicht möglich ein Anlageangebot zu vereinbaren, es gäbe höchstens die Möglichkeit nach Vertragsende über die CreditPlus Bank einen Bausparvertrag bei der Bausparkasse Mainz abzuschließen			x						1 Punkt, da dennoch ein konkretes Anlageangebot gemacht werden kann

Preis/Konditionen	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	Flexibilität in der Ratenfälligkeit; Einsicht in Kreditrahmen (Kontoauszüge, Online, Mobile); Krediterhöhung möglich; kostenfreie Sondertilgung möglich	x		der Kunde kann wählen, ob er die Raten zum 15. oder 30. eines jeden Monats zahlen möchte, außerdem kann die erste Rate nach Vertragsabschluss um 90 Tage in die Zukunft geschoben werden; der Kunde erhält einmal jährlich einen Kontoauszug, dieser kostet jedoch 8,50€, diese Gebühr fällt ebenfalls an, wenn weitere Kontoauszüge z.B. per Telefon angefordert werden; kostenfreie Sondertilgungen sind zwar möglich, es müssen aber mindestens 4 Raten bis zum Vertragsende übrig bleiben				x					der Kunde erhält einmal jährlich automatisch einen Kontoauszug für 8,50€, möchte er diese Gebühr nicht zahlen, muss er die Zusendung erst widerrufen. Auch bei weiteren unterjährigen Anforderungen fällt jedes mal diese Gebühr an, Sondertilgungen sind zwar kostenlos möglich, 4 komplette Monatsraten müssen zur Rückzahlung aber noch übrig bleiben, deshalb werden insgesamt 3 Punkte abgezogen
Respekt	fester Zinssatz (Effektivzinssatz); gleicher Zinssatz für alle, unabhängig von der Bonität des Kunden	x		der ermittelte Zinssatz für den Kunden ist zwar fest, aber abhängig von persönlichen Faktoren und somit auch von der Bonität des Kunden			x						fester, aber bonitätsabhängiger Zinssatz
Gerechtigkeit	marktgängige Konditionen; keine Überteuerung		x	der angebotene Effektivzinssatz von 10,99% unterliegt der Überteuerung		x							
Anständigkeit	Bearbeitungsgebühren und weitere Nebenkosten ersichtlich; Kosten für Zusatzangebote ersichtlich (z.B. Girokonto); Kosten der Restschuldversicherung in Effektivzinssatz miteinkalkuliert oder zumindest klar ersichtlich; Laufzeit passend zur Bonität des Kunden	x		die CreditPlus Bank berechnet die Monatsraten anhand des Effektivzinssatzes, im Beratungsgespräch wurde darauf hingewiesen, dass der Spanne zwischen Sollzinssatz und Effektivzinssatz keine Bearbeitungsgebühren zugrunde liegen sondern es sich lediglich um einen kleinen Aufschlag für Verwaltungsgebühren handelt; Kosten für Zusatzangebote fallen nicht an, da es sich um eine reine Kreditbank handelt, die nur die Kreditsumme zur Verfügung stellt; die Kosten für eine Restschuldversicherung sind nicht in den Effektivzinssatz einkalkuliert, obwohl diese jedem Kunden empfohlen wird, die Auswirkung auf die monatliche Ratenhöhe wurden aber für alle Absicherungsvarianten genannt; die Laufzeit wurde passend zur Bonität des Kunden gewählt							x		

Distribution	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	Erhalt der Unterlagen für den Kreditantrag (Post, E-Mail, Mitnahme nach Beratungsgespräch); geringe Zeitdauer bis die Kreditsumme zur Verfügung steht	x		Unterlagen, die der Kunde selbst ausfüllen kann gibt es nicht, alle Angaben müssen gleich zu Beginn des Gesprächs gemacht werden; bis die Kreditsumme zur Verfügung steht dauert es 2-3 Tage					x				keine Antragsformulare vorhanden

Personal	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Respekt	seriöses Auftreten des Personals	x		Personal wirkte seriös und kompetent							x		
Anständigkeit	kein Zwang zum Vertragsschluss, da keine Boni-Zahlungen (Anreiz z.B. Prämie für werteorientiertes Verhalten)		x	das Verhalten des Beraters wies daraufhin, dass Boni-Zahlungen bzw. Provisionen geleistet werden		x							
Höflichkeit	Personal allgemein	x		alle in der Filiale angetroffenen Mitarbeiter waren sehr höflich							x		

Up-/Cross-Selling	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Anständigkeit	Angebot Restschuldversicherung und/oder Risiko-LV nach Vertragsabschluss unabhängig davon		x	eine Restschuldversicherung wurde im Rahmen des Beratungsgespräches dringend empfohlen, auch wenn die endgültige Entscheidung hierfür natürlich beim Kunden liegt und keine Voraussetzung für den Kreditabschluss ist. Diese Empfehlung wird sogar im Kreditvertrag noch einmal gegeben		x							

Fairnessgrad der Produktmerkmale: 53

Marketingkommunikation

Marketing/Werbung Print (Flyer)	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	knappe, verständliche Aussagen; vollständige Information	x		der Flyer ist übersichtlich gestaltet, Überschriften zur Orientierung sind fett markiert, die Aussagen sind knapp und verständlich; allerdings fehlen Informationen z.B. zu Konditionen und Bedingungen des Kredits					x				keine vollständige Information
Respekt	zielgruppengerechte Werbung	x		für den Durchschnittsbürger gut geeignet							x		
Gerechtigkeit	marktgängige Konditionen; keine Überteuerung		x	keine Angaben zu Konditionen, es ist lediglich die Sprache von Top-Konditionen und einem bonitätsunabhängigen Zinssatz, damit kann der Kunde allerdings nicht viel anfangen		x							
Glaubwürdigkeit	keine falschen Werbeversprechen		x	kann nicht endgültig beurteilt werden, da kein Beratungsgespräch zustande kam. An der Telefon-Hotline wurde die Information gegeben, dass alle deutschen Filialen geschlossen wurden, im Flyer steht aber die Option ein Angebot für einen Ratenkredit persönlich in einem C&A Money Shop erhalten zu können, das alleine ist wiederum ein falsches Versprechen an sich		x							
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	Problemlösung des Kunden vermarktet; Garantieerklärung zur Beratungsqualität	x		die Problemlösung des Kunden ist in sofern vermarktet, als dass der Kunde den Kredit nutzen kann, um sich langgehegte Wünsche zu erfüllen oder teurere Kredite umzuschulden; eine Aussage zur Beratungsqualität wird nicht gemacht			x						Problemlösung schwach vermarktet und keine Garantieerklärung zur Beratungsqualität

Marketing/Werbung Online	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	knappe, verständliche Aussagen; vollständige Information	x		die Internetseiten zum Ratenkredit sind übersichtlich gestaltet, die Leistungen sind nochmal auf einer extra Seite aufgeführt und mit Aufzählungszeichen kenntlich gemacht, die Aussagen sind knapp und verständlich; im Gegensatz zum Flyer hat der Kunde hier die Möglichkeit den für ihn zutreffenden Effektivzinssatz zu erfahren, Angaben z.B. zu Sondertilgungen fehlen allerdings immer noch					x				zwar mehr Informationen als auf dem Flyer, aber dennoch nicht vollständig
Respekt	zielgruppengerechte Werbung	x		für den Durchschnittsbürger gut geeignet							x		
Gerechtigkeit	marktgängige Konditionen; keine Überteuerung	x		je nach Laufzeit verlangt die C&A Bank einen Effektivzinssatz zwischen 3,95% und 6,88%, somit unterliegt keiner dieser Zinssätze der Überteuerung							x		
Glaubwürdigkeit	keine falschen Werbeversprechen		x	kann nicht endgültig beurteilt werden, da kein Beratungsgespräch zustande kam. An der Telefon-Hotline wurde die Information gegeben, dass alle deutschen Filialen geschlossen wurden		x							
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	Problemlösung des Kunden vermarktet; Garantieerklärung zur Beratungsqualität	x		die Problemlösung für den Kunden wird in soweit vermarktet, als dass mögliche Verwendungszwecke für den Ratenkredit genannt werden, wie beispielsweise Renovierung, Autokauf, Ablösung teurer Kredite; eine Aussage zur Beratungsqualität wird gar nicht erst getroffen					x				Problemlösung stärker vermarktet als auf dem Flyer, keine Garantieerklärung zur Beratungsqualität

Beratungsgespräch	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	Frage nach Wunschtermin bzw. Rücksichtnahme darauf; individuelle Kundenwünsche berücksichtigt; Gespräch in abgetrenntem Raum		x	keine Beurteilung möglich, da kein Beratungsgespräch zustande kam, welches mit dem anderer Anbieter vergleichbar gewesen wäre		x							
Respekt	ausreichend Zeit für Entscheidung des Kunden; standardisierter Vergleich möglich (Europäische Standardinformationen für Verbraucherkredite)		x	keine Beurteilung möglich, da kein Beratungsgespräch zustande kam, welches mit dem anderer Anbieter vergleichbar gewesen wäre		x							
Gerechtigkeit	marktgängige Konditionen; keine Überteuerung		x	keine Beurteilung möglich, da kein Beratungsgespräch zustande kam, welches mit dem anderer Anbieter vergleichbar gewesen wäre		x							
Anständigkeit	offenes Gespräch mit umfassender und transparenter Informationsgabe; Beratungsgespräch ohne Unterlagen und vorherige Kreditwürdigkeitsprüfung und Scoring (mit SCHUFA-Abfrage); Zurverfügungstellung von Produktinformationen		x	keine Beurteilung möglich, da kein Beratungsgespräch zustande kam, welches mit dem anderer Anbieter vergleichbar gewesen wäre		x							
Beachtung	gute Erreichbarkeit zur Terminvereinbarung (während der Geschäftszeiten); Beratungsgespräch beginnt pünktlich oder es entsteht keine zu lange Wartezeit; Angebot eines Getränks zum Gespräch und bei langen Wartezeiten		x	keine Beurteilung möglich, da kein Beratungsgespräch zustande kam, welches mit dem anderer Anbieter vergleichbar gewesen wäre		x							
Höflichkeit	Freundlichkeit am Telefon bei der Terminvereinbarung; Begrüßung am Schalter/durch den Berater; Wissen der ersten Kontaktperson vom Beratungstermin; Begleitung zum Beratungsgespräch durch den Schaltermitarbeiter oder Abholung durch den Berater		x	keine Beurteilung möglich, da kein Beratungsgespräch zustande kam, welches mit dem anderer Anbieter vergleichbar gewesen wäre		x							
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	passende Finanzierungsform für den Kunden; Checkliste für den Kunden mit beizubringenden Unterlagen		x	keine Beurteilung möglich, da kein Beratungsgespräch zustande kam, welches mit dem anderer Anbieter vergleichbar gewesen wäre		x							

Fairnessgrad der Kommunikation: 25

Prozess

Kreditantrag	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	einfache und verständliche Antragsformulare und Angebotsunterlagen		x	keine Beurteilung möglich, da kein Beratungsgespräch zustande kam, welches mit dem anderer Anbieter vergleichbar gewesen wäre		x							
Anständigkeit	Aufklärung über Bonitätsprüfung		x	keine Beurteilung möglich, da kein Beratungsgespräch zustande kam, welches mit dem anderer Anbieter vergleichbar gewesen wäre		x							

Kreditentscheidung	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Respekt	Bank und Kunde als Partner: Informationen von Auskunfteien werden an den Kunden weitergegeben		x	keine Beurteilung möglich, da kein Beratungsgespräch zustande kam, welches mit dem anderer Anbieter vergleichbar gewesen wäre		x							
Gerechtigkeit	keine Diskriminierung (Alter)		x	keine Beurteilung möglich, da kein Beratungsgespräch zustande kam, welches mit dem anderer Anbieter vergleichbar gewesen wäre		x							
Anständigkeit	realistische Kreditwürdigkeitsprüfung; Transparenz über Scoring		x	keine Beurteilung möglich, da kein Beratungsgespräch zustande kam, welches mit dem anderer Anbieter vergleichbar gewesen wäre		x							
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	Aufklärung bei negativer Kreditentscheidung		x	keine Beurteilung möglich, da kein Beratungsgespräch zustande kam, welches mit dem anderer Anbieter vergleichbar gewesen wäre		x							

Kreditvertrag	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	Möglichkeit der unbegrenzten vorzeitigen Rückzahlung; unbegrenzte Widerrufsfrist		x	keine Beurteilung möglich, da kein Beratungsgespräch zustande kam, welches mit dem anderer Anbieter vergleichbar gewesen wäre		x							
Anständigkeit	detaillierter Tilgungsplan in den Kreditvertrag integriert		x	keine Beurteilung möglich, da kein Beratungsgespräch zustande kam, welches mit dem anderer Anbieter vergleichbar gewesen wäre		x							

Vertragslauf allgemein	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Höflichkeit	Verkäufer des Kredites als fester persönlicher Berater		x	keine Beurteilung möglich, da kein Beratungsgespräch zustande kam, welches mit dem anderer Anbieter vergleichbar gewesen wäre		x							
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	zwangloses Cross-Selling; Rabattierung von Bundlingangeboten		x	keine Beurteilung möglich, da kein Beratungsgespräch zustande kam, welches mit dem anderer Anbieter vergleichbar gewesen wäre		x							

Betreuung

Zahlungsschwierigkeiten	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	individuelle Handlungsalternativen; Rücksichtnahme auf nachgewiesene/berechtigte Kundeninteressen; Individuallösung		x	keine Beurteilung möglich, da kein Beratungsgespräch zustande kam, welches mit dem anderer Anbieter vergleichbar gewesen wäre		x							
Anständigkeit	vertraglich festlegt wie oft maximal umgeschuldet werden kann		x	keine Beurteilung möglich, da kein Beratungsgespräch zustande kam, welches mit dem anderer Anbieter vergleichbar gewesen wäre		x							
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	Komplettausfall vermeiden		x	keine Beurteilung möglich, da kein Beratungsgespräch zustande kam, welches mit dem anderer Anbieter vergleichbar gewesen wäre		x							

Betreuung nach Vertragsende	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	Vereinbarung eines Anlageangebots nach der Kreditrückzahlung mit monatlicher Einzahlung der bisherigen Ratensumme		x	keine Beurteilung möglich, da kein Beratungsgespräch zustande kam, welches mit dem anderer Anbieter vergleichbar gewesen wäre		x							

Preis/Konditionen	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	Flexibilität in der Ratenfälligkeit; Einsicht in Kreditrahmen (Kontoauszüge, Online, Mobile); Krediterhöhung möglich; kostenfreie Sondertilgung möglich		x	keine Beurteilung möglich, da kein Beratungsgespräch zustande kam, welches mit dem anderer Anbieter vergleichbar gewesen wäre		x							
Respekt	fester Zinssatz (Effektivzinssatz); gleicher Zinssatz für alle, unabhängig von der Bonität des Kunden		x	keine Beurteilung möglich, da kein Beratungsgespräch zustande kam, welches mit dem anderer Anbieter vergleichbar gewesen wäre		x							
Gerechtigkeit	marktgängige Konditionen; keine Überteuerung		x	keine Beurteilung möglich, da kein Beratungsgespräch zustande kam, welches mit dem anderer Anbieter vergleichbar gewesen wäre		x							
Anständigkeit	Bearbeitungsgebühren und weitere Nebenkosten ersichtlich; Kosten für Zusatzangebote ersichtlich (z.B. Girokonto); Kosten der Restschuldversicherung in Effektivzinssatz miteinkalkuliert oder zumindest klar ersichtlich; Laufzeit passend zur Bonität des Kunden		x	keine Beurteilung möglich, da kein Beratungsgespräch zustande kam, welches mit dem anderer Anbieter vergleichbar gewesen wäre		x							

Distribution	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	Erhalt der Unterlagen für den Kreditantrag (Post, E-Mail, Mitnahme nach Beratungsgespräch); geringe Zeitdauer bis die Kreditsumme zur Verfügung steht		x	keine Beurteilung möglich, da kein Beratungsgespräch zustande kam, welches mit dem anderer Anbieter vergleichbar gewesen wäre		x							

Personal	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Respekt	seriöses Auftreten des Personals		x	keine Beurteilung möglich, da kein Beratungsgespräch zustande kam, welches mit dem anderer Anbieter vergleichbar gewesen wäre		x							
Anständigkeit	kein Zwang zum Vertragsschluss, da keine Boni-Zahlungen (Anreiz z.B. Prämie für werteorientiertes Verhalten)		x	keine Beurteilung möglich, da kein Beratungsgespräch zustande kam, welches mit dem anderer Anbieter vergleichbar gewesen wäre		x							
Höflichkeit	Personal allgemein		x	keine Beurteilung möglich, da kein Beratungsgespräch zustande kam, welches mit dem anderer Anbieter vergleichbar gewesen wäre		x							

Up-/Cross-Selling	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Anständigkeit	Angebot Restschuldversicherung und/oder Risiko-LV nach Vertragsabschluss unabhängig davon		x	keine Beurteilung möglich, da kein Beratungsgespräch zustande kam, welches mit dem anderer Anbieter vergleichbar gewesen wäre		x							

Fairnessgrad der Produktmerkmale: 0

Marketingkommunikation

Marketing/Werbung Print (Flyer)	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	knappe, verständliche Aussagen; vollständige Information	x		der Flyer ist einfach und verständlich geschrieben, wichtige Punkte werden durch Fettdruck und/oder Farbe hervorgehoben, Vorteile sind mit Aufzählungszeichen verdeutlicht, Beispiele für monatliche Tilgungsraten integriert, gleiche Konditionen für alle ersichtlich, die wichtigsten Kundenfragen werden beantwortet							x		
Respekt	zielgruppengerechte Werbung	x		deutscher Flyer sehr gut für den Durchschnittsbürger, ohne besonderes Finanzwissen, geeignet; außerdem gibt es den Flyer noch auf Türkisch, was auf einen großen Kundenkreis mit türkischem Hintergrund hinweist							x		
Gerechtigkeit	marktgängige Konditionen; keine Überteuerung	x		keine Überteuerung, Sollzinssatz 3,95%, Effektivzinssatz 4,02%, unter dem durchschnittlichen Marktzins							x		
Glaubwürdigkeit	keine falschen Werbeversprechen	x		alle Versprechen scheinen auch eingehalten zu werden							x		
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	Problemlösung des Kunden vermarktet; Garantieerklärung zur Beratungsqualität	x		Kredit kann für Anschaffungen, zur Ablösung von Fremdkrediten, Vermeidung von hohen Dispozinsen usw. genutzt werden und das zu günstigen Konditionen; Garantieerklärung zur Beratungsqualität wird in Kurzform (passend zum Flyer) gegeben							x		

Marketing/Werbung Online	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	knappe, verständliche Aussagen; vollständige Information	x		die Angebotsseite ist knapp und verständlich gestaltet, die Vorteile sind mit Anführungszeichen versehen und wichtige Merkmale nochmals fett bzw. farbig hervorgehoben, die wichtigsten Punkte sind als Überblick in einer Tabelle zusammengefasst, ein Beispiel für das Zustandekommen einer Monatsrate ist ersichtlich; Video mit wichtigen und Dokument mit häufigen Fragen der Kunden sind eingebaut; Flyer zum Kredit steht auf Deutsch und Türkisch im PDF-Format zum Download zur Verfügung							x		
Respekt	zielgruppengerechte Werbung	x		Internetseite ist für den Durchschnittsbürger ohne besonderes Finanzwissen sehr gut geeignet. Die Seite ist jedoch nur auf Deutsch verfügbar und spricht die identifizierte Zielgruppe mit türkischem Hintergrund somit nur über den downloadbaren Flyer an						x			Seite nur auf Deutsch
Gerechtigkeit	marktgängige Konditionen; keine Überteuerung	x		Sollzinssatz von 3,95%, Effektivzinssatz von 4,02%							x		
Glaubwürdigkeit	keine falschen Werbeversprechen	x		alle Versprechen werden auch eingehalten							x		
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	Problemlösung des Kunden vermarktet; Garantieerklärung zur Beratungsqualität	x		Problemlösung des Kunden ist analog zum Flyer vermarktet; ausführliche Garantieerklärung der Berater ist als PDF downloadbar							x		

Beratungsgespräch	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	Frage nach Wunschtermin bzw. Rücksichtnahme darauf; individuelle Kundenwünsche berücksichtigt; Gespräch in abgetrenntem Raum	x		Wunschtermin wurde berücksichtigt und Beratungsgespräch fand in einem extra Raum statt; auch die gewünschte Laufzeit von 4 Jahren ist realisierbar, der Berater empfahl allerdings 60 Monate, da jederzeit kostenlose Sondertilgungen geleistet werden können oder der Kredit komplett zurückgezahlt werden kann							x		
Respekt	ausreichend Zeit für Entscheidung des Kunden; standardisierter Vergleich möglich (Europäische Standardinformationen für Verbraucherkredite)	x		der Kunde hat beliebig viel Zeit seine Entscheidung zu treffen, eine Europäische Standardinformation für Verbraucherkredite wurde allerdings nicht mitgegeben					x				keine Europäische Standardinformation für Verbraucherkredite ausgehändigt
Gerechtigkeit	marktgängige Konditionen; keine Überteuerung	x		Sollzinssatz von 3,95%, Effektivzinssatz von 4,02%							x		
Anständigkeit	offenes Gespräch mit umfassender und transparenter Informationsgabe; Beratungsgespräch ohne Unterlagen und vorherige Kreditwürdigkeitsprüfung und Scoring (mit SCHUFA-Abfrage); Zurverfügungstellung von Produktinformationen	x		offenes Gespräch, Berater beantwortete alle Fragen offen und ehrlich; Unterlagen waren nicht nötig (bei der telefonischen Terminvereinbarung wurde allerdings mitgeteilt, dass die letzen drei Gehaltsabrechnungen, Kontoauszüge eines kompletten Monats und der Personalausweis mitzubringen seien), auch eine Kreditwürdigkeitsprüfung wird erst bei Interesse für den Kredit bzw. Kreditantrag durchgeführt; Produktinformationen wie Flyer und eine Beispielrechnung wurden zur Verfügung gestellt						x			Kundenunterlagen nicht nötig für ein erstes Beratungsgespräch, am Telefon wurde dies aber mitgeteilt, deshalb wird 1 Punkt abgezogen
Beachtung	gute Erreichbarkeit zur Terminvereinbarung (während der Geschäftszeiten); Beratungsgespräch beginnt pünktlich oder es entsteht keine zu lange Wartezeit; Angebot eines Getränks zum Gespräch und bei langen Wartezeiten	x		es waren zwei Anrufe nötig und das Beratungsgespräch begann mit einer halben Stunde Verspätung, in der Wartezeit wurde auch erst sehr spät ein Getränk angeboten			x						Erreichbarkeit zur Terminvereinbarung mittelmäßig, Beratungsgespräch begann viel zu spät und ein Getränk wurde erst sehr spät in der Wartezeit angeboten, deshalb kann nur 1 Punkt vergeben werden
Höflichkeit	Freundlichkeit am Telefon bei der Terminvereinbarung; Begrüßung am Schalter/durch den Berater; Wissen der ersten Kontaktperson vom Beratungstermin; Begleitung zum Beratungsgespräch durch den Schaltermitarbeiter oder Abholung durch den Berater	x		sehr freundlicher Mitarbeiter am Telefon; auch die Begrüßung an der Information der Filiale war sehr freundlich, der Mitarbeiter wusste vom Gespräch und informierte den zuständigen Berater; der ursprüngliche Berater stand allerdings im Stau, deshalb übernahm ein Kollege aus der Baufinanzierung das Gespräch - dieser holte den Kunden auch zum Beratungsgespräch ab							x		
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	passende Finanzierungsform für den Kunden; Checkliste für den Kunden mit beizubringenden Unterlagen	x		die Finanzierungsform passte zu den Kundenangaben; eine Checkliste ist im mitgegebenen Flyer enthalten							x		

Fairnessgrad der Kommunikation: 77

Prozess

Kreditantrag	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	einfache und verständliche Antragsformulare und Angebotsunterlagen	x		Selbstauskunft, SCHUFA-Klausel zu Kreditanträgen und eine Beispielrechnung zum gewünschten Kreditbetrag sind einfach und kurz gestaltet sowie klar verständlich							x		
Anständigkeit	Aufklärung über Bonitätsprüfung	x		Aufklärung über Bonitätsprüfung erfolgte im Rahmen des Beratungsgesprächs, der Kunde muss die Selbstauskunft ausfüllen und einer SCHUFA-Abfrage zustimmen. Hier wird auch darauf geachtet, dass keine Kreditanfrage sondern eine Konditionsanfrage durchgeführt wird							x		

Kreditentscheidung	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Respekt	Bank und Kunde als Partner: Informationen von Auskunfteien werden an den Kunden weitergegeben	x		Informationen von Auskunfteien werden an den Kunden weitergegeben, zudem wurde darauf hingewiesen, dass der Kunde sich auch selbst einmal im Jahr eine kostenlose SCHUFA-Auskunft einholen kann							x		
Gerechtigkeit	keine Diskriminierung (Alter)		x	Rentner bekommen keinen Kredit, dies könnte als Altersdiskriminierung aufgefasst werden		x							
Anständigkeit	realistische Kreditwürdigkeitsprüfung; Transparenz über Scoring	x		Kreditwürdigkeitsprüfung ist realistisch; an sich erfolgt nur die Bonitätsprüfung verbunden mit einer Abfrage bei der SCHUFA zur Beurteilung des Kreditrisikos (Score)							x		
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	Aufklärung bei negativer Kreditentscheidung	x		Kunde wird über den Grund aufgeklärt							x		

Kreditvertrag	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	Möglichkeit der unbegrenzten vorzeitigen Rückzahlung; unbegrenzte Widerrufsfrist	x		der Kredit kann jederzeit kostenlos zurückgezahlt werden; da der Kunde den Kredit jederzeit kostenfrei ablösen kann und die Rückzahlungssumme anhand des Sollzinssatzes errechnet wird, also auch keinerlei Gebühren anfallen, stellt dies eine unbegrenzte Erweiterung der gesetzlich vorgeschriebenen Widerrufsfrist dar							x		
Anständigkeit	detaillierter Tilgungsplan in den Kreditvertrag integriert	x		Tilgungsplan ist in den Kreditvertrag integriert							x		

Vertragslauf allgemein	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Höflichkeit	Verkäufer des Kredites als fester persönlicher Berater	x		Verkäufer ist fester persönlicher Berater und das sogar obwohl er eigentlich aus der Baufinanzierung kommt							x		
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	zwangloses Cross-Selling; Rabattierung von Bundlingangeboten	x		Angebote zu weiteren Produkten wurden überhaupt nicht gemacht, ein Girokonto wäre möglich ist aber nicht erforderlich, auch eine Restschuldversicherung wurde nicht empfohlen; Rabatte auf eigene Produkte gibt es nicht, da das nicht ins System passt und ein Girokonto beispielsweise auch nur 1€/Monat kostet, es gibt jedoch Rabatte in Höhe von 20-25% auf Versicherungen der R+V-Banken und der Allianz							x		

Betreuung

Zahlungsschwierigkeiten	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	individuelle Handlungsalternativen; Rücksichtnahme auf nachgewiesene/berechtigte Kundeninteressen; Individuallösung	x		es gibt mehrere Möglichkeiten mit Zahlungsschwierigkeiten umzugehen, dies ist abhängig von der jeweiligen Situation, so können Raten ausgesetzt und an die Laufzeit hinten dran gehängt werden oder es wird versucht das Geld auf die restliche Laufzeit aufzuteilen. Wichtig ist, dass der Kunde sich meldet, wenn er merkt, dass es zu Schwierigkeiten kommt							x		
Anständigkeit	vertraglich festlegt wie oft maximal umgeschuldet werden kann		x	nicht festgelegt		x							
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	Komplettausfall vermeiden	x		die EVENORD-Bank versucht auf jeden Fall einen Komplettausfall zu vermeiden, Pfändungen und dergleichen finden nur im äußersten Notfall statt, wenn es gar nicht mehr anders geht							x		

Betreuung nach Vertragsende	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	Vereinbarung eines Anlageangebots nach der Kreditrückzahlung mit monatlicher Einzahlung der bisherigen Ratensumme	x		es gibt zwei Möglichkeiten der Anlage, zum einen über Riester, zum anderen gibt es die Möglichkeit eines Sparplans; diese beiden Möglichkeiten hat der Berater sogar von sich aus angesprochen							x		

Preis/Konditionen	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	Flexibilität in der Ratenfälligkeit; Einsicht in Kreditrahmen (Kontoauszüge, Online, Mobile); Kreditterhöhung möglich; kostenfreie Sondertilgung möglich	x		die Ratenfälligkeit kann zum 15. oder 30. eines jeden Monats erfolgen; der Kunde erhält einmal jährlich einen Kontoauszug, außerdem kann man sich jederzeit bei der Bank melden und nachfragen, bei einem Girokonto bei der EVENORD-Bank kann der Kreditrahmen außerdem online eingesehen werden; eine Krediterhöhung während der Laufzeit ist jederzeit bis zu einem maximalen Betrag von 35.000€ möglich, sofern die Bonität weiterhin gegeben ist; Sondertilgungen sind jederzeit kostenlos möglich							x		
Respekt	fester Zinssatz (Effektivzinssatz); gleicher Zinssatz für alle, unabhängig von der Bonität des Kunden	x		der Zinssatz ist fest und unabhängig von der Bonität des Kunden							x		
Gerechtigkeit	marktgängige Konditionen; keine Überteuerung	x		Sollzinssatz von 3,95%, Effektivzinssatz von 4,02%							x		
Anständigkeit	Bearbeitungsgebühren und weitere Nebenkosten ersichtlich; Kosten für Zusatzangebote ersichtlich (z.B. Girokonto); Kosten der Restschuldversicherung in Effektivzinssatz miteinkalkuliert oder zumindest klar ersichtlich; Laufzeit passend zur Bonität des Kunden	x		Bearbeitungsgebühren werden nicht erhoben; Zusatzangebote sind nicht notwendig, über die Kosten für ein Girokonto wurde dennoch aufgeklärt, falls dies gewünscht werde; eine Restschuldversicherung wurde gar nicht erst empfohlen; Laufzeit wurde passend zur Bonität des Kunden gewählt							x		

Distribution	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	Erhalt der Unterlagen für den Kreditantrag (Post, E-Mail, Mitnahme nach Beratungsgespräch); geringe Zeitdauer bis die Kreditsumme zur Verfügung steht	x		die Unterlagen konnten direkt nach dem Beratungsgespräch mitgenommen werden, außerdem gibt es die Möglichkeit diese per Post oder E-Mail zu erhalten; die Kreditsumme steht 3-4 Tage nach dem Antrag zur Verfügung							x		

Personal	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Respekt	seriöses Auftreten des Personals	x		Personal wirkte seriös und kompetent							x		
Anständigkeit	kein Zwang zum Vertragsschluss, da keine Boni-Zahlungen (Anreiz z.B. Prämie für wertesorientiertes Verhalten)	x		in der Garantieerklärung zur Beratungsqualität bürgen die Berater mit ihrem Namen dafür, dass sie keine Provisionen oder Boni erhalten							x		
Höflichkeit	Personal allgemein	x		Personal war sehr freundlich, vorbeikommendes Personal während der Wartezeit grüßte stets, der Berater selbst war sehr authentisch							x		

Up-/Cross-Selling	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Anständigkeit	Angebot Restschuldversicherung und/oder Risiko-LV nach Vertragsabschluss unabhängig davon	x		konkrete Angebote für eine Restschuldversicherung oder weitere Produkte der Bank wurden nicht gemacht							x		

Fairnessgrad der Produktmerkmale: 105

Marketingkommunikation

Marketing/Werbung Print (Flyer)	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	knappe, verständliche Aussagen; vollständige Information	x		der Flyer ist übersichtlich und verständlich, die Aussagen sind knapp, zur besseren Orientierung wurden Überschriften eingesetzt, wichtige Punkte sind mit Aufzählungszeichen versehen, außerdem befindet sich auf dem Flyer der Hinweis, dass es online eine Option gibt, mit der der Kunde direkt seine monatliche Ratenhöhe berechnen kann; Informationen fehlen bei den Sondertilgungen, diese sind zwar möglich, auf dem Flyer wird aber nicht angegeben, ob hierfür Kosten anfallen oder nicht. Außerdem ist die Sprache von einem Festzins für Genossenschaftsmitglieder, auch hier fehlt die Angabe zu den Kosten der Mitgliedschaft. Des Weiteren wird ein kostenloses Girokonto angepriesen, hier fehlt die Information, dass dieses nur dann kostenlos ist, wenn darauf regelmäßig Geld einfließt					x				fehlende Informationen
Respekt	zielgruppengerechte Werbung	x		der Flyer eignet sich zur Erstinformation für jeden, der sich für den FairKredit interessiert, also auch den Durchschnittsbürger							x		
Gerechtigkeit	marktgängige Konditionen; keine Überteuerung		x	auf dem Flyer ist nur die Sprache von fairen Konditionen, einem Top-Zinssatz und einem Festzins für Genossenschaftsmitglieder, wie hoch dieser ist, wird leider nicht preisgegeben		x							
Glaubwürdigkeit	keine falschen Werbeversprechen	x		alle Werbeversprechen scheinen auch eingehalten werden zu können							x		
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	Problemlösung des Kunden vermarktet; Garantieerklärung zur Beratungsqualität	x		der FairKredit kann beispielsweise zur Finanzierung von Leidenschaften, Träumen, Haushaltsgegenständen oder Ablösung teurerer Fremdkredite genutzt werden und das bei fairen Konditionen; eine Garantieerklärung zur Beratungsqualität liegt nicht vor					x				Problemlösung vermarktet; keine Garantieerklärung zur Beratungsqualität

Marketing/Werbung Online	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	knappe, verständliche Aussagen; vollständige Information	x		Internetseite für den SpardaFairKredit (hier teilweise auch als FairkreditOnline bezeichnet) ist einfach und übersichtlich gestaltet, Vorteile und Fairness-Verständnis der Bank sind mit Anführungszeichen gekennzeichnet, eine Beispielrechnung (monatliche Rate) ist vorhanden, ein Rechner um die eigene Monatsrate (mit gewünschter Summe und Laufzeit) zu berechnen ist vorhanden, Hinweis auf Restschuldversicherung mit Vorteilen, Button um Beratungstermin zu vereinbaren und Kredit online abzuschließen; unter dem Reiter "Wir über uns" lässt sich auch die Information finden, dass der Genossenschaftsanteil 52€ kostet und eine Dividende von 3% jährlich daraus resultiert, unter "Anleitung" ist auch ersichtlich, dass die Mitgliedschaft und ein Girokonto für den Erhalt des Kredits erforderlich sind, allerdings ist hier nur die Sprache von einem kostenlosen Girokonto, noch nicht einmal der Hinweis, auf den regelmäßigen Geldeingang ist zu finden. Da davon auszugehen ist, dass der Kunde davon ausgeht, dass das Girokonto auch tatsächlich kostenlos ist, wird er unter dem Reiter der Konten nicht weiter nachforschen					x				nähere Informationen zum Girokonto fehlen, es wird nicht erwähnt, dass regelmäßig Geld darauf eingehen muss, damit es überhaupt kostenlos ist
Respekt	zielgruppengerechte Werbung	x		für den Durchschnittsbürger gut geeignet							x		
Gerechtigkeit	marktgängige Konditionen; keine Überteuerung	x		Sollzins von 5,55%, Effektivzins von 5,69% unterliegt nicht der Überteuerung							x		
Glaubwürdigkeit	keine falschen Werbeversprechen	x		alle Versprechen werden auch eingehalten							x		
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	Problemlösung des Kunden vermarktet; Garantieerklärung zur Beratungsqualität	x		Problemlösung des Kunden ist insofern vermarktet, als dass er den Kredit nutzen kann um sich Leidenschaften und Wünsche erfüllen zu können und das bei fairen Konditionen; eine Garantieerklärung zur Beratungsqualität wird nicht gegeben			x						Problemlösung eher schwach vermarktet; keine Garantieerklärung zur Beratungsqualität

Beratungsgespräch	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	Frage nach Wunschtermin bzw. Rücksichtnahme darauf; individuelle Kundenwünsche berücksichtigt; Gespräch in abgetrenntem Raum	x		auf den Wunschtermin (28. Juni 2013, 11:30 Uhr) wurde Rücksicht genommen; auch die gewünschte Laufzeit von 4 Jahren wurde berücksichtigt; das Gespräch fand allerdings in einem offenen Raum, abgetrennt durch halbhohe Regale/Schränke statt, von anderen Beratungsplätzen aus ist es kein Problem ein solches Gespräch mitzuverfolgen					x				Beratungsplatz durch Schränke/Regale abgetrennt, ansonsten offene Räumlichkeit
Respekt	ausreichend Zeit für Entscheidung des Kunden; standardisierter Vergleich möglich (Europäische Standardinformationen für Verbraucherkredite)	x		für die Entscheidung wurde ausreichend Bedenkzeit gewährt, der Kunde kann sich bei Bedarf in der Bank melden und einen weiteren Termin zum Kreditabschluss vereinbaren; die Europäischen Standardinformationen für Verbraucherkredite wurde nicht ausgehändigt					x				keine Europäischen Standardinformationen für Verbraucherkredite
Gerechtigkeit	marktgängige Konditionen; keine Überteuerung	x		Sollzins von 5,55%, Effektivzins von 5,69% unterliegt nicht der Überteuerung							x		
Anständigkeit	offenes Gespräch mit umfassender und transparenter Informationsgabe; Beratungsgespräch ohne Unterlagen und vorherige Kreditwürdigkeitsprüfung und Scoring (mit SCHUFA-Abfrage); Zurverfügungstellung von Produktinformationen	x		offenes Gespräch indem alle Fragen beantwortet wurden; Unterlagen waren für das Gespräch nicht notwendig, auch eine Kreditwürdigkeitsprüfung oder SCHUFA-Abfrage wurden nicht durchgeführt, lediglich eine Gegenüberstellung der monatlichen Einnahmen und Ausgaben wurde durchgeführt, um festzustellen wie hoch die monatliche Rate ausfallen könnte; Produktinformationen zu verschiedenen Girokonten wurden zur Verfügung gestellt sowie eine handschriftliche Übersicht, über die im Gespräch angesprochenen Themenfelder. Ein Flyer zum Kredit selbst war zum Beratungszeitraum nicht vorhanden, weil dieser gerade überarbeitet wird						x			1 Punkt wird für die Durchführung der Haushaltsrechnung abgezogen
Beachtung	gute Erreichbarkeit zur Terminvereinbarung (während der Geschäftszeiten); Beratungsgespräch beginnt pünktlich oder es entsteht keine zu lange Wartezeit; Angebot eines Getränks zum Gespräch und bei langen Wartezeiten	x		der Anruf wurde zwar vom ServiceCenter beim ersten mal entgegengenommen, allerdings mussten hier zuvor mündliche Aussagen getroffen werden, mit denen ausgewählt werden musste, worum es geht, woraufhin der Kunde in der Warteschleife landete, dieser Prozess zog sich 5 Minuten hin; das Beratungsgespräch selbst begann pünktlich; ein Getränk wurde zum Gespräch angeboten						x			eher schlechte Erreichbarkeit zur Terminvereinbarung
Höflichkeit	Freundlichkeit am Telefon bei der Terminvereinbarung; Begrüßung am Schalter/durch den Berater; Wissen der ersten Kontaktperson vom Beratungstermin; Begleitung zum Beratungsgespräch durch den Schaltermitarbeiter oder Abholung durch den Berater	x		Mitarbeiter im ServiceCenter war bei der Terminvereinbarung sehr freundlich, leider war er nicht von Anfang an zu verstehen (typisches Problem bei Callcentern); der Mitarbeiter an der Information schien direkt nichts vom Beratungsgespräch zu wissen, gab dem zuständigen Berater aber sofort Bescheid; Abgeholt wurde der Kunde dann von einem anderen Berater, eine Erklärung für den Beraterwechsel wurde nicht geliefert, die Begrüßung dessen war sehr freundlich					x				erste Kontaktperson an der Information schien nichts vom Gespräch zu wissen, 1 weiterer Punkt wird für den Beraterwechsel ohne Erklärung abgezogen
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	passende Finanzierungsform für den Kunden; Checkliste für den Kunden mit beizubringenden Unterlagen	x		die Finanzierungsform wurde passend zum Kunden gewählt; auch eine Checkliste mit den beizubringenden Unterlagen ist laut Berater vorhanden, wurde aber nicht ausgehändigt					x				Finanzierungsform passend gewählt, allerdings werden 2 Punkte abstrahiert, da der Berater zwar angab, dass es eine Checkliste gebe, diese aber nicht aushändigte und dies somit nicht endgültig überprüft werden kann

Fairnessgrad der Kommunikation: 60

Prozess

Kreditantrag	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	einfache und verständliche Antragsformulare und Angebotsunterlagen		x	keine Antragsformulare und Angebotsunterlagen		x							Antragsformulare gibt es nicht und Angebotsunterlagen für den FairKredit selbst wurden nicht ausgehändigt
Anständigkeit	Aufklärung über Bonitätsprüfung	x		Einnahmen und Ausgaben eines Monats werden gegenübergestellt, Gehaltsnachweis und Kontoauszüge geprüft und eine SCHUFA-Auskunft eingeholt							x		Aufklärung erfolgte

Kreditentscheidung	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Respekt	Bank und Kunde als Partner: Informationen von Auskunfteien werden an den Kunden weitergegeben		x	Informationen können laut Aussage des Beraters nicht weiter gegeben werden, da die Bank selbst nicht alle Daten sieht, eine SCHUFA-Auskunft kann der Kunde aber auch selbst einmal jährlich einholen		x							Informationen von Auskunfteien werden nicht an den Kunden weitergegeben
Gerechtigkeit	keine Diskriminierung (Alter)	x		auch Rentner bekommen einen Kredit							x		
Anständigkeit	realistische Kreditwürdigkeitsprüfung; Transparenz über Scoring	x		Kreditwürdigkeitsprüfung ist realistisch, Lebenshaltungskosten werden pauschal mit 700€, Versicherungen mit 50€ monatlich veranschlagt; Score der SCHUFA und Bonitätsprüfung, Scoring zur Ermittlung eines Zinssatzes nicht nötig, da dieser für alle gleich ist							x		Kreditwürdigkeitsprüfung ist realistisch, über Scoring wurde aufgeklärt
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	Aufklärung bei negativer Kreditentscheidung	x		der Kunde wird über den Grund aufgeklärt							x		

Kreditvertrag	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	Möglichkeit der unbegrenzten vorzeitigen Rückzahlung; unbegrenzte Widerrufsfrist	x		der Kunde kann den Kredit kostenlos vorzeitig zurückzahlen; die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage, wie gesetzlich vorgeschrieben					x				Kredit kann unbegrenzt vorzeitig zurückgezahlt werden, die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage, wie gesetzlich vorgeschrieben, mit dem online beworbenen sechsmonatigen Rückgaberecht habe das nichts zu tun, der Berater konnte aber auch nicht wirklich erklären, worauf sich dieses Rückgaberecht bezieht (dafür wird 1 zusätzlicher Punkt abgezogen)
Anständigkeit	detaillierter Tilgungsplan in den Kreditvertrag integriert	x		Tilgungsplan ist in den Kreditvertrag integriert							x		

Vertragslauf allgemein	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Höflichkeit	Verkäufer des Kredites als fester persönlicher Berater	x		prinzipiell kann sich der Kunde einen festen Berater aussuchen, der aufgesuchte Berater wechselt allerdings durch die Filialen und eignet sich eher weniger, der ursprünglich eingeplante Berater wurde als Alternative vorgeschlagen				x					die Verkäufer der Kredite sind nicht automatisch fester Berater für die Kunden, sondern nur auf ausdrücklichen Wunsch, zudem bot sich der Verkäufer in diesem Fall nicht als solchen an, deshalb erfolgt ein weiterer Abzug in Höhe von 1 Punkt
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	zwangloses Cross-Selling; Rabattierung von Bundlingangeboten	x		ein Girokonto bei der Sparda-Bank ist nötig, dieses ist allerdings kostenlos, wenn regelmäßig Geld darauf eingeht, außerdem wäre ein Umzugsservice für das alte Konto in diesem Fall empfehlenswert, Flyer für weitere kostenpflichtige Girokonten wurden ausgehändigt und eine Restschuldversicherung dringend empfohlen; direkte Rabatte gibt es nicht, allerdings gibt es spezielle Angebote für DEVK-Versicherungen				x					es machte den Eindruck, als würde der Berater zwanghaft versuchen noch irgendwas zum Kredit dazu zu verkaufen, Rabatte gibt es nicht aber besondere Angebote auf Versicherungen, die wiederum auch als Rabatt verstanden werden können

Betreuung

Zahlungsschwierigkeiten	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	individuelle Handlungsalternativen; Rücksichtnahme auf nachgewiesene/berechtigte Kundeninteressen; Individuallösung	x		die Lösung ist sehr individuell auf die Situation des Kunden abgestimmt, möglich wäre beispielsweise eine Umschuldung oder die Verlängerung der Laufzeit. Wichtig ist, dass der Kunde sich im Fall von drohenden Zahlungsschwierigkeiten gleich meldet							x		individuelle Lösungsmöglichkeiten für die Bedarfe der Kunden werden gefunden
Anständigkeit	vertraglich festlegt wie oft maximal umgeschuldet werden kann		x	nicht vertraglich festgelegt		x							
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	Komplettausfall vermeiden	x		die Sparda-Bank versucht in jedem Fall einen Komplettausfall zu vermeiden und zuerst eine andere Möglichkeit, gemeinsam mit dem Kunden zu finden							x		

Betreuung nach Vertragsende	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	Vereinbarung eines Anlageangebots nach der Kreditrückzahlung mit monatlicher Einzahlung der bisherigen Ratensumme	x		es gibt viele Spar- und Anlageangebote, diese sollten bei Bedarf individuell mit dem Berater besprochen werden, ein konkretes Angebot wurde nicht gemacht					x				Anlageangebot möglich, ein konkreter Vorschlag wurde aber nicht unterbreitet

Preis/Konditionen	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	Flexibilität in der Ratenfälligkeit; Einsicht in Kreditrahmen (Kontoauszüge, Online, Mobile); Krediterhöhung möglich; kostenfreie Sondertilgung möglich	x		es gibt keine Wahlmöglichkeit zur Ratenfälligkeit, diese sind immer am 30. eines jeden Monats fällig; Kontoauszüge werden zugeschickt, der Zugriff ist aber auch online möglich; Krediterhöhung möglich, dazu muss aber entweder ein zweiter Kredit aufgenommen oder eine Umschuldung vorgenommen werden; kostenfreie Sondertilgungen sind jederzeit möglich						x			keine Flexibilität in der Ratenfälligkeit
Respekt	fester Zinssatz (Effektivzinssatz); gleicher Zinssatz für alle, unabhängig von der Bonität des Kunden	x		der Zinssatz ist fest und gilt für alle Kunden unabhängig von deren Bonität							x		
Gerechtigkeit	marktgängige Konditionen; keine Überteuerung	x		Sollzinssatz von 5,55%, Effektivzinssatz von 5,69% unterliegt nicht der Überteuerung							x		
Anständigkeit	Bearbeitungsgebühren und weitere Nebenkosten ersichtlich; Kosten für Zusatzangebote ersichtlich (z.B. Girokonto); Kosten der Restschuldversicherung in Effektivzinssatz miteinkalkuliert oder zumindest klar ersichtlich; Laufzeit passend zur Bonität des Kunden	x		Bearbeitungsgebühren fallen nicht an, die Muss-Bestandteile der Nebenkosten sind im Effektivzinssatz ausgewiesen; Girokonto ist kostenfrei, wenn regelmäßig Geld darauf eingeht, z.B. Gehalt, ansonsten fallen allerdings 5€ an, dies wurde im Beratungsgespräch zwar verdeutlicht, ist sonst aber in der Kommunikation nicht ersichtlich, auch der Genossenschaftsanteil von 52€ wurde erst im Beratungsgespräch erwähnt; die Kosten für eine Restschuldversicherung, die der Berater jedem Kunden empfiehlt, sind nicht in den Effektivzinssatz eingerechnet und wurden auch im Beratungsgespräch nicht deutlich offen gelegt. Lediglich eine Schätzung, dass sie Monatsrate dann ca. bei 90€ anstatt 72€ im Monat liegen würde, wurde gegeben; die empfohlene Laufzeit von 84 Monaten ist fast etwas zu hoch gewählt, da mit den Angaben des Kunden durchaus eine kürzere Laufzeit realisierbar wäre				x					Kosten der Restschuldversicherung nicht klar ersichtlich, da es sich nur um eine Schätzung des Beraters handelt, 1 weiterer Punkt wird abgezogen, weil über die Kosten für ein Girokonto, falls nicht regelmäßig Geld darauf einfließt, zwar im Gespräch erwähnt wurde, aber sonst nirgends ersichtlich ist und die Laufzeit etwas zu lang für die vom Kunden angegebenen Daten gewählt wurde

Distribution	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	Erhalt der Unterlagen für den Kreditantrag (Post, E-Mail, Mitnahme nach Beratungsgespräch); geringe Zeitdauer bis die Kreditsumme zur Verfügung steht	x		es gibt keine Unterlagen, die der Kunde zuhause ausfüllen muss, er kommt einfach mit seinen Unterlagen in der Bank vorbei und der Berater überträgt diese dann ins System; die Kreditsumme steht sofort nach Abschluss zur Verfügung					x				keine Unterlagen für den Kreditantrag

Personal	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Respekt	seriöses Auftreten des Personals	x		das Personal machte einen seriösen und kompetenten Eindruck							x		
Anständigkeit	kein Zwang zum Vertragsschluss, da keine Boni-Zahlungen (Anreiz z.B. Prämie für werteorientiertes Verhalten)		x	das Verhalten des Beraters wies darauf hin, dass er Boni-Zahlungen bzw. Provisionen bekommt		x							
Höflichkeit	Personal allgemein	x		das Personal war sehr freundlich, vorbeikommende Mitarbeiter während der Wartezeit grüßten							x		

Up-/Cross-Selling	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Anständigkeit	Angebot Restschuldversicherung und/oder Risiko-LV nach Vertragsabschluss unabhängig davon		x	eine Restschuldversicherung wurde empfohlen und versucht zu verkaufen, man wisse ja nicht, was komme; auch ein Umzugsservice für das Konto wurde empfohlen, außerdem wurden Flyer für verschiedene kostenpflichtige Girokonten mitgegeben, die jeweils besondere Vorteile haben wie beispielsweise die Verlosung von Events mit HSV Spielern		x							

Fairnessgrad der Produktmerkmale: 74

Marketingkommunikation

Marketing/Werbung Print (Flyer)	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	knappe, verständliche Aussagen; vollständige Information	x		der Flyer ist sehr knapp gehalten und verständlich geschrieben; allerdings fehlen Angaben z.B. zu Konditionen, möglichen Kreditsummen und Laufzeiten (nur Hinweis, dass der Zinssatz abhängig von der Kreditsumme und der gewünschten Laufzeit ist - für nähere Informationen gibt es eine Abrisssseite auf der Rückseite des Flyers, die bei der Sparkasse abgegeben oder dieser zugesendet werden kann). Hauptsächlich werden mögliche Verwendungszwecke und Vorteile für den Kunden aufgezählt					x				Informationen zum Kredit selbst fehlen überwiegend
Respekt	zielgruppengerechte Werbung	x		Flyer passt eigentlich zu jedem, der sich für den Sparkassen-Privatkredit interessiert							x		
Gerechtigkeit	marktgängige Konditionen; keine Überteuerung		x	keine Angaben zu Konditionen außer die Erwähnung von fairen und günstigen Konditionen		x							
Glaubwürdigkeit	keine falschen Werbeversprechen		x	versprochen werden unter anderem eine faire Beratung und günstige Zinsen sowie eine vertrauliche Abwicklung des Antrags, die Zinsen im Angebot unterliegen allerdings der Überteuerung und auch eine faire Beratung und vertrauliche Abwicklung ist fraglich, wenn das Beratungsgespräch in einem offenen Raum durchgeführt wird und der Beratungsplatz lediglich durch halbhohe Regale und Schränke von anderen Plätzen abgetrennt ist (jeder kann mithören)		x							
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	Problemlösung des Kunden vermarktet; Garantieerklärung zur Beratungsqualität	x		Problemlösung wird durch die Vielzahl von Verwendungsmöglichkeiten vermarktet; eine richtige Garantieerklärung zur Beratungsqualität liegt nicht vor, nur die Aussage der fairen Beratung					x				fehlende Garantieerklärung zur Beratungsqualität

Marketing/Werbung Online	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	knappe, verständliche Aussagen; vollständige Information	x		die Internetseite zum Sparkassen-Privatkredit ist übersichtlich gestaltet, die Aussagen sind knapp und verständlich; die Informationen sind aber keineswegs vollständig, die Zinsen sind ab einem Sollzinssatz von 3,99% angegeben, abhängig von der Bonität des Kunden. Eine Möglichkeit den zutreffenden Zinssatz zu berechnen konnte nicht gefunden werden. Sondertilgungen sind zwar möglich, ob hierfür weitere Kosten anfallen ist jedoch auch nicht ersichtlich					x				keine vollständige Information
Respekt	zielgruppengerechte Werbung	x		für den Durchschnittsbürger geeignet							x		
Gerechtigkeit	marktgängige Konditionen; keine Überteuerung	x		kommuniziert werden marktgängige Konditionen ab einem Sollzinssatz von 3,99% (im Rahmen des Beratungsgespräches stellte sich allerdings heraus, dass dies nicht unbedingt zutrifft und der tatsächlich verlangte Zinssatz sogar der Überteuerung unterliegt)							x		Kommunikation erfolgt mit marktgängigen Konditionen
Glaubwürdigkeit	keine falschen Werbeversprechen		x	versprochen werden günstige Sollzinsen, der angebotene Zinssatz unterliegt allerdings der Überteuerung. Auch eine faire Beratung wird versprochen, ob dies allerdings der Fall ist, wenn das Beratungsgespräch in einem offenen Raum stattfindet in dem der Beratungsplatz nur durch halbhohe Regale und Schränke zu den anderen Beratungsplätzen abgetrennt ist und jeder Kunde und Berater nebenan das Gespräch mitverfolgen kann, ist in Frage zu stellen		x							
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	Problemlösung des Kunden vermarktet; Garantieerklärung zur Beratungsqualität	x		die Problemlösung des Kunden ist insofern vermarktet, als dass mit dem Kredit schnell und bequem Wünsche finanziert werden können; eine echte Garantieerklärung zur Beratungsqualität liegt nicht vor, lediglich der Hinweis auf eine faire und kompetente Beratung ist gegeben			x						Problemlösung nicht so stark vermarktet wie im Flyer, Garantieerklärung zur Beratungsqualität fehlt

Beratungsgespräch	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	Frage nach Wunschtermin bzw. Rücksichtnahme darauf; individuelle Kundenwünsche berücksichtigt; Gespräch in abgetrenntem Raum	x		auf den Wunschtermin (18. Juni 2013, 15:00 Uhr) wurde Rücksicht genommen; auch der Wunsch einer 4-jährigen Laufzeit wurde bei der Beratung berücksichtigt; das Gespräch fand aber nicht in einem abgetrennten Raum statt, der Beratungsplatz war lediglich durch halbhohe Regale bzw. Schränke abgetrennt					x				Beratungsplatz nur durch Schränke/Regale zu anderen abgegrenzt
Respekt	ausreichend Zeit für Entscheidung des Kunden; standardisierter Vergleich möglich (Europäische Standardinformationen für Verbraucherkredite)	x		für die Entscheidung wurde unbegrenzt Zeit zur Verfügung gestellt, der Kunde kann sich melden, wenn er das Angebot in Anspruch nehmen möchte; Europäische Standardinformationen für Verbraucherkredite wurden nicht ausgehändigt					x				keine Europäische Standardinformation für Verbraucherkredite
Gerechtigkeit	marktgängige Konditionen; keine Überteuerung		x	der Kredit berechnet sich mit einem Sollzinssatz von 9,99%, schon alleine dieser fällt in den Rahmen der Überteuerung		x							
Anständigkeit	offenes Gespräch mit umfassender und transparenter Informationsgabe; Beratungsgespräch ohne Unterlagen und vorherige Kreditwürdigkeitsprüfung und Scoring (mit SCHUFA-Abfrage); Zurverfügungstellung von Produktinformationen	x		offenes Gespräch, indem alle Fragen beantwortet werden konnten; das Beratungsgespräch wurde zwar ohne Unterlagen durchgeführt, die Angaben mussten allerdings trotzdem gemacht werden, da zu Beginn die Kreditwürdigkeit geprüft werden muss, um festzustellen, ob das Gespräch überhaupt geführt wird. Außerdem wird ein Scoring vollzogen, um den Sollzinssatz für den Kunden ermitteln zu können; Produktinformationen wurden ausreichend zur Verfügung gestellt (Angebotsunterlagen für eine Laufzeit von 4 und 5 Jahren, jeweils mit und ohne Restschuldversicherung, Flyer zum Kredit und für mögliche Girokonten, Übersicht Vorteile)				x						kein Gespräch ohne Kreditwürdigkeitsprüfung und Scoring (mit SCHUFA-Abfrage)
Beachtung	gute Erreichbarkeit zur Terminvereinbarung (während der Geschäftszeiten); Beratungsgespräch beginnt pünktlich oder es entsteht keine zu lange Wartezeit; Angebot eines Getränks zum Gespräch und bei langen Wartezeiten	x		der erste Anruf wurde gleich vom Kundenservice entgegengenommen, allerdings wollte der Mitarbeiter dort den Kunden nicht zu einer Filiale weiterverbinden, da keine aktuelle Adresse in Nürnberg genannt werden konnte. Erst auf ausdrücklichen Wunsch in die Filiale am Lorenzer Platz verbunden zu werden, erfolgte dies. Außerdem wurde am Telefon die Information übermittelt, dass ein Kredit nur mit einem Konto bei der Sparkasse möglich sei, was sich später als Fehlinformation herausstellte. Vor der Weiterleitung in die Filiale verabschiedete sich der Mitarbeiter zudem mit der Aussage, dass er den Kunden zwar weiterverbinde ihm unter den gegebenen Umständen aber keine Hoffnung auf einen Kredit mache; das Beratungsgespräch begann zwar nur mit 8 Minuten Verzögerung, dennoch fühlte sich der Kunde auf seinem Warteplatz mitten in der Filiale nicht beachtet, vorbeikommendes Personal grüßte nicht, der Kunde wurde viel mehr ignoriert; ein Getränk zum Gespräch wurde angeboten					x					gute Erreichbarkeit aber Weitergabe von Fehlinformationen bei der Terminvereinbarung, kurze Wartezeit, deshalb werden insgesamt 3 Punkte vergeben
Höflichkeit	Freundlichkeit am Telefon bei der Terminvereinbarung; Begrüßung am Schalter/durch den Berater; Wissen der ersten Kontaktperson vom Beratungstermin; Begleitung zum Beratungsgespräch durch den Schaltermitarbeiter oder Abholung durch den Berater	x		der Mitarbeiter in der Filiale, mit dem letztendlich der Termin vereinbart wurde, war sehr freundlich; der Mitarbeiter an der Information war zwar freundlich, wirkte jedoch etwas genervt. Die Begrüßung durch den Berater war wiederum sehr freundlich, er reichte die Hand, nahm Augenkontakt mit dem Kunden auf, wusste dessen Namen und stellte sich selbst vor; der Mitarbeiter an der Information wusste nichts vom Beratungsgespräch und musste erst im System nachschauen, um den zuständigen Berater über das Eintreffen des Kunden zu informieren; der Berater hat den Kunden dann von seinem Warteplatz abgeholt und zum Beratungsplatz begleitet				x						Mitarbeiter im Kundenservice war eher unfreundlich, Mitarbeiter an der Information wirkte genervt und wusste auch nichts vom Gespräch, deshalb können insgesamt nur 2 Punkte vergeben werden
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	passende Finanzierungsform für den Kunden; Checkliste für den Kunden mit beizubringenden Unterlagen	x		die Finanzierungsform wurde passend für den Kunden gewählt; eine offizielle Checkliste mit beizubringenden Unterlagen gibt es zwar nicht, der Berater fasste diese allerdings handschriftlich für den Kunden zusammen						x			nur handschriftliche Zusammenfassung der beizubringenden Unterlagen, deshalb wird 1 Punkt abgezogen

Fairnessgrad der Kommunikation: 42

Prozess

Kreditantrag	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	einfache und verständliche Antragsformulare und Angebotsunterlagen	x		Antragsformulare für den Privatkredit gibt es nicht, der Kunde muss alle Angaben gleich im Gespräch machen, die Angebotsunterlagen sind einfach und verständlich und wurden zudem im Beratungsgespräch noch einmal erläutert					x				keine Antragsformulare
Anständigkeit	Aufklärung über Bonitätsprüfung	x		zunächst erfolgt eine Gegenüberstellung von Einnahmen und Ausgaben, im Anschluss wird das Scoring durchgeführt, in dessen Verlauf eine SCHUFA-Abfrage erfolgt und zusätzliche Angaben wie z.B. Beruf, Branche des Arbeitgebers, usw. gemacht werden müssen. Das Programm ermittelt dann, ob der Kunde im roten (nicht kreditwürdig) oder grünen (kreditwürdig) Bereich ist und weist im zweiten Fall gleich den Sollzins mit aus. Der Kunde konnte jederzeit sehen, welche Angaben der Berater in das System eintrug							x		Aufklärung erfolgt

Kreditentscheidung	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Respekt	Bank und Kunde als Partner: Informationen von Auskunfteien werden an den Kunden weitergegeben		x	die Informationen werden nicht weitergegeben, weil die Bank von der SCHUFA nur die für sie relevanten Daten einsehen kann, der Kunde kann aber einmal jährlich selbst kostenfrei eine SCHUFA-Auskunft anfordern		x							Informationen von Auskunfteien werden nicht an den Kunden weitergegeben
Gerechtigkeit	keine Diskriminierung (Alter)	x		prinzipiell spricht nichts gegen eine Kreditvergabe an Rentner, es handelt sich jeweils um eine individuelle Einschätzung und der Abschluss einer Restschuldversicherung wird hier noch wichtiger, aber wenn alle Kriterien passen, spricht nichts dagegen							x		
Anständigkeit	realistische Kreditwürdigkeitsprüfung; Transparenz über Scoring	x		für die Kreditwürdigkeitsprüfung mussten sehr viele Angaben gemacht werden, bei denen es teilweise fraglich ist, ob diese nötig sind; der Kunde konnte jederzeit nachverfolgen welche Daten für das Scoring nötig sind und der Berater beantwortete Rückfragen gerne					x				sehr viele Daten, die ins Scoring einfließen
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	Aufklärung bei negativer Kreditentscheidung	x		Aufklärung über den Grund erfolgt							x		

Kreditvertrag	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	Möglichkeit der unbegrenzten vorzeitigen Rückzahlung; unbegrenzte Widerrufsfrist	x		eine unbegrenzte vorzeitige Rückzahlung ist zwar möglich, allerdings fällt hierfür eine Gebühr in Höhe von 1% bzw. im letzten Jahr von 0,5% auf die zurückgezahlte Summe an. Die Restschuldversicherung wird in diesem Fall auf die in Anspruch genommene Laufzeit verrechnet und der Kunde erhält einen Teil davon wieder zurück; die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage, wie gesetzlich vorgeschrieben			x						bei einer vorzeitigen Rückzahlung fallen Gebühren an und Widerrufsfrist ist auf die gesetzlich vorgeschriebenen 14 Tage beschränkt
Anständigkeit	detaillierter Tilgungsplan in den Kreditvertrag integriert	x		der Kunde erhält zwar einen Tilgungsplan, dieser ist allerdings nicht Vertragsbestandteil			x						

Vertragslauf allgemein	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Höflichkeit	Verkäufer des Kredites als fester persönlicher Berater	x		die Berater wechseln im Normalfall erst mit Austritt aus dem Unternehmen							x		
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	zwangloses Cross-Selling; Rabattierung von Bundlingangeboten		x	der Berater versuchte zwanghaft noch etwas zum Kredit dazu zu verkaufen, egal ob irgend eine Art von Girokonto, den Umzugsservice fürs Konto, eine Kreditkarte oder eben die Restschuldversicherung, die per se jedem Kunden empfohlen wird, da man ja nie wisse was komme; Rabatte auf Bundlingangebote gibt es nicht		x							

Betreuung

Zahlungsschwierigkeiten	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	individuelle Handlungsalternativen; Rücksichtnahme auf nachgewiesene/berechtigte Kundeninteressen; Individuallösung	x		im Fall von Zahlungsschwierigkeiten gibt es die Möglichkeit die Raten bis zu einem Jahr auszusetzen, das ist aber auch die einzige Möglichkeit, aus diesem Grund wird auch eine Restschuldversicherung dringend empfohlen; kann die Rate nicht pünktlich abgebucht werden fällt zudem eine Gebühr von 3% an			x						bei der Ratenaussetzung von bis zu einem Jahr handelt es sich um einen relativ langen Zeitraum, mit dem die Sparkasse dem Kunden sehr entgegenkommt, allerdings gibt es keine weitere Individuallösung für den Kunden, lieber wird eine Restschuldversicherung empfohlen, für den langen Zeitraum der möglichen Ratenaussetzung kann 1 Punkt vergeben werden
Anständigkeit	vertraglich festlegt wie oft maximal umgeschuldet werden kann		x	nicht vertraglich festgelegt		x							
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	Komplettausfall vermeiden	x		die Sparkasse scheint zwar im eigenen Interesse einen Komplettausfall des Kunden vermeiden zu wollen, bevor sie sich hier aber weitere Handlungsalternativen überlegt, scheinen lieber Restschuldversicherungen verkauft zu werden					x				Komplettausfall wird zwar versucht zu vermeiden, bevor man sich mehr Handlungsalternativen überlegt, scheinen lieber Restschuldversicherungen verkauft zu werden

Betreuung nach Vertragsende	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	Vereinbarung eines Anlageangebots nach der Kreditrückzahlung mit monatlicher Einzahlung der bisherigen Ratensumme	x		Anlageangebote sind grundsätzlich immer möglich, bei Bedarf soll der Kunde sich einfach beim Berater melden, konkrete Vorschläge hierfür wurden allerdings nicht gemacht					x				Anlageangebot möglich, konkreter Vorschlag wurde aber nicht unterbreitet

Preis/Konditionen	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	Flexibilität in der Ratenfälligkeit; Einsicht in Kreditrahmen (Kontoauszüge, Online, Mobile); Krediterhöhung möglich; kostenfreie Sondertilgung möglich	x		die Ratenfälligkeit ist jeweils zum 30. eines jeden Monats fix, anders geht es vom System her nicht; der Kunde erhält einmal jährlich einen Darlehensauszug, ansonsten kann er sich aber auch jederzeit am Schalter über seinen Kreditrahmen informieren; eine Krediterhöhung ist zwar möglich, allerdings nur zum gleichen Zinssatz, auch wenn sich das Zinsniveau oder die Bonität mittlerweile geändert hat; kostenfreie Sondertilgungen sind nicht möglich, es fallen die gleichen Gebühren wie bei einer vorzeitigen Rückzahlung des Kredits an				x					keine Flexibilität in der Ratenfälligkeit, Kreditrahmen kann jederzeit am Schalter erfragt werden, Krediterhöhung möglich, aber nur zum gleichen Zinssatz, für Sondertilgungen fallen Kosten an, deshalb werden insgesamt 2 Punkte vergeben
Respekt	fester Zinssatz (Effektivzinssatz); gleicher Zinssatz für alle, unabhängig von der Bonität des Kunden	x		der ermittelte Zinssatz ist für den Kunden fest, jedoch abhängig von seiner Bonität			x						fester, aber bonitätsabhängiger Zinssatz
Gerechtigkeit	marktgängige Konditionen; keine Überteuerung		x	Sollzinssatz von 9,99% unterliegt der Überteuerung		x							
Anständigkeit	Bearbeitungsgebühren und weitere Nebenkosten ersichtlich; Kosten für Zusatzangebote ersichtlich (z.B. Girokonto); Kosten der Restschuldversicherung in Effektivzinssatz miteinkalkuliert oder zumindest klar ersichtlich; Laufzeit passend zur Bonität des Kunden	x		Bearbeitungsgebühren fallen nicht an; über Kosten für mögliche Zusatzangebote wurde der Kunde aufgeklärt, außerdem sind diese in den mitgereichten Angebotsunterlagen ersichtlich, zwingend nötig ist der Abschluss solcher Produkte aber nicht; die Kosten einer Restschuldversicherung sind nicht in den Effektivzinssatz eingerechnet, sind in den Angebotsunterlagen aber klar ersichtlich; die Laufzeit wurde passend zur Bonität des Kunden gewählt							x		

Distribution	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	Erhalt der Unterlagen für den Kreditantrag (Post, E-Mail, Mitnahme nach Beratungsgespräch); geringe Zeitdauer bis die Kreditsumme zur Verfügung steht	x		es gibt keine Unterlagen, die der Kunde selbst ausfüllen muss; die Kreditsumme steht direkt nach Vertragsabschluss zur Verfügung und könnte rein theoretisch direkt am Schalter bar ausgezahlt werden					x				keine Antragsformulare

Personal	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Respekt	seriöses Auftreten des Personals	x		das Auftreten des Personals war seriös, die Kleidung aber doch eher leger, was dazu führte, dass Mitarbeiter und Kunden nur schwer voneinander zu unterscheiden waren und die Zugehörigkeit zum Unternehmen, wenn überhaupt, an einem kleinen Namensschild ausgemacht werden konnte					x				Unternehmenszugehörigkeit schwer erkennbar
Anständigkeit	kein Zwang zum Vertragsschluss, da keine Boni-Zahlungen (Anreiz z.B. Prämie für werteorientiertes Verhalten)		x	das Verhalten des Beraters wies darauf hin, dass Boni-Zahlungen bzw. Provisionen fließen		x							
Höflichkeit	Personal allgemein	x		der Berater selbst war sehr freundlich, der Mitarbeiter an der Information war zwar freundlich, wirkte jedoch genervt, vorbeikommendes Personal während der Wartezeit grüßte nicht				x					teilweise unhöfliches bzw. genervt wirkendes Personal

Up-/Cross-Selling	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Anständigkeit	Angebot Restschuldversicherung und/oder Risiko-LV nach Vertragsabschluss unabhängig davon		x	eine Restschuldversicherung wurde während des Beratungsgespräches empfohlen, außerdem wurde versucht noch andere Produkte, z.B. ein Girokonto oder einen Umzugsservice fürs Konto zu verkaufen		x							

Fairnessgrad der Produktmerkmale: 51

Marketingkommunikation

Marketing/Werbung Print (Flyer)	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	knappe, verständliche Aussagen; vollständige Information	x		die Aussagen an sich sind zwar verständlich, aber oft in zu viel Fließtext verpackt, es fällt schwer den Überblick zu behalten; zur Orientierung wurden Register eingefügt, die wenigstens etwas dazu beitragen den Überblick zu behalten; der Flyer ist zwar sehr ausführlich und informiert über viele wichtige Bereiche, dennoch fehlen Angaben zu den Konditionen bzw. zum Kredit selbst, mögliche Laufzeiten, Kreditsummen usw.				x					es Fehlen Informationen, außerdem muss der Kunde sich intensiv mit den verschiedenen Leistungsumfängen auseinandersetzten um den Flyer zu verstehen und es wird des Öfteren mit Fließtext gearbeitet, dafür wird ein weiterer Punkt abgezogen
Respekt	zielgruppengerechte Werbung	x		der Flyer richtet sich an keine spezielle Zielgruppe, ist aber durchaus für den Durchschnittsbürger geeignet							x		
Gerechtigkeit	marktgängige Konditionen; keine Überteuerung		x	Konditionen werden auf dem Flyer nicht erwähnt		x							
Glaubwürdigkeit	keine falschen Werbeversprechen	x		die Versprechen, die im Flyer gemacht werden, werden auch eingehalten; allerdings informiert der Flyer mehr über die verschiedenen Optionen und Leistungsumfänge, geht aber auch kurz auf das Scoring ein							x		
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	Problemlösung des Kunden vermarktet; Garantieerklärung zur Beratungsqualität	x		die Problemlösung des Kunden wird insofern vermarktet, als dass darauf hingewiesen wird, dass auf die individuellen Bedürfnisse des Kunden eingegangen wird, indem er beispielsweise zwischen verschiedenen Leistungspaketen wählen kann; eine Garantieerklärung zur Beratungsqualität als solche liegt nicht vor					x				keine Garantieerklärung zur Beratungsqualität

Marketing/Werbung Online	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	knappe, verständliche Aussagen; vollständige Information	x		die Internetseiten zum easyCredit sind durch verschiedene Reiter gekennzeichnet, anhand derer sich der Kunde orientieren kann, die Informationen sind verständlich und knapp, interessiert sich der Kunde für einen Bereich näher gibt es häufig eine Drop-Down-Funktion; Informationen sind vollständig, für manche Punkte muss man allerdings etwas länger suchen und sich durch die verschiedenen Seiten klicken						x			Informationen sind zwar vollständig, manche Sachen müssen aber etwas länger gesucht werden, wofür 1 Punkt abstrahiert wird
Respekt	zielgruppengerechte Werbung	x		Internetseite ist prinzipiell gut für den Durchschnittsbürger geeignet							x		
Gerechtigkeit	marktgängige Konditionen; keine Überteuerung	x		allerdings nur teilweise, die Konditionen werden in einer Spanne von 7% bis 12% angegeben, abhängig von der Bonität des Kunden. Will der Kunde einen konkreten Zinssatz für seinen Fall wissen, muss er ein Angebot anfordern und hierzu sämtliche private Angaben, wie Adresse, Einkommen, Berufsgruppe usw. machen; ab einem Effektivzinssatz von 9,36% unterliegt der Kredit außerdem der Überteuerung			x						ein Teil der bonitätsabhängigen Zinssätze unterliegen der Überteuerung. Möchte der Kunde einen konkreten Zinssatz für sich in Erfahrung bringen, muss er gleich sämtliche Daten online von sich preisgeben, deshalb kann insgesamt nur 1 Punkt vergeben werden
Glaubwürdigkeit	keine falschen Werbeversprechen		x	der Kredit wird mit fairen Konditionen beworben, davon kann ab einem effektiven Jahreszins von 9,36% nicht mehr die Rede sein		x							
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	Problemlösung des Kunden vermarktet; Garantieerklärung zur Beratungsqualität	x		die Problemlösung des Kunden, wird insofern vermarktet, als dass verschiedene Beispiele dafür aufgezeigt werden, was mit dem Ratenkredit finanziert werden kann. Außerdem gibt es 1% Wechselvorteil auf den easyCredit-Zinssatz, wenn der Kunde Fremdverpflichtungen mit dem easyCredit zusammen legt; zur Beratungsqualität wird keine Aussage gemacht					x				keine Garantieerklärung zur Beratungsqualität

Beratungsgespräch	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	Frage nach Wunschtermin bzw. Rücksichtnahme darauf; individuelle Kundenwünsche berücksichtigt; Gespräch in abgetrenntem Raum	x		auf den Wunschtermin (18. Juni 2013, 12:30 Uhr) wurde Rücksicht genommen, allerdings konnte die Uhrzeit wegen einer Sonderschließung (Betriebsversammlung) an diesem Tag nicht realisiert werden, dafür wurden mehrere Ausweichzeiten an diesem Tag als Alternative angeboten; die gewünschte Laufzeit von 4 Jahren wurde berücksichtigt, aufgrund der monatlichen Ratenhöhe mit Restschuldversicherung empfahl der Berater aber eine etwas längere Laufzeit; das Gespräch fand in einem abgetrennten Raum statt						x			genauer Wunschtermin konnte nicht realisiert werden, dafür wurden viele Alternativen angeboten, dennoch wird 1 Punkt abgezogen
Respekt	ausreichend Zeit für Entscheidung des Kunden; standardisierter Vergleich möglich (Europäische Standardinformationen für Verbraucherkredite)	x		Bedenkzeit wurde gewährt, allerdings bestand der Berater auf einen Anruf zwei Wochen nach dem Gespräch; Europäische Standardinformationen für Verbraucherkredite wurden ausgehändigt						x			zwei Wochen Bedenkzeit sind zwar ok, dennoch wäre es schöner, wenn der Kunde sich von sich aus melden könnte, sofern er den Kredit bei der TeamBank abschließen möchte. Auf diesen Vorschlag nahm der Berater leider keine Rücksicht, deshalb werden 2 Punkte abgezogen
Gerechtigkeit	marktgängige Konditionen; keine Überteuerung		x	Effektivzinssatz von 10,25% unterliegt der Überteuerung		x							
Anständigkeit	offenes Gespräch mit umfassender und transparenter Informationsgabe; Beratungsgespräch ohne Unterlagen und vorherige Kreditwürdigkeitsprüfung und Scoring (mit SCHUFA-Abfrage); Zurverfügungstellung von Produktinformationen	x		offenes Gespräch, bei dem alle Fragen geklärt werden konnten, der Berater wies sogar zu Beginn des Gespräches darauf hin, dass der Kunde bei einem Vergleich mehrerer Anbieter darauf achten solle, dass immer nur eine Konditionsabfrage bei der SCHUFA durchgeführt wird, da es sonst zu Negativeinträgen kommt, die eigentlich gar keine sind; das Beratungsgespräch wurde zwar ohne Unterlagen durchgeführt, der Kunde musste aber dennoch die Angaben zur Kreditwürdigkeitsprüfung bzw. zum Scoring machen; Produktinformationen (Flyer, Europäische Standardinformationen für Verbraucherkredite, Informationspflichten nach § 11 VersVermV, ermittelter Leistungsumfang) wurden zur Verfügung gestellt				x					Kreditwürdigkeitsprüfung und Scoring müssen gleich im Beratungsgespräch durchgeführt werden, da sonst kein Angebot mit den für den Kunden entsprechenden Konditionen erstellt werden kann
Beachtung	gute Erreichbarkeit zur Terminvereinbarung (während der Geschäftszeiten); Beratungsgespräch beginnt pünktlich oder es entsteht keine zu lange Wartezeit; Angebot eines Getränks zum Gespräch und bei langen Wartezeiten	x		der erste Anruf wurde gleich entgegengenommen, allerdings war zuvor eine Auswahl über das Ziffernfeld nötig, um den Grund des Anrufs zu ermitteln; Beratungsgespräch begann pünktlich; Getränk wurde zum Gespräch angeboten							x		
Höflichkeit	Freundlichkeit am Telefon bei der Terminvereinbarung; Begrüßung am Schalter/durch den Berater; Wissen der ersten Kontaktperson vom Beratungstermin; Begleitung zum Beratungsgespräch durch den Schaltermitarbeiter oder Abholung durch den Berater	x		der Mitarbeiter im ServiceCenter war bei der Terminvereinbarung sehr freundlich; auch der Mitarbeiter an der Information des easyCredit Shops war sehr freundlich, jedoch gab es ein kurzes Verständigungsproblem, weil der ursprünglich am Telefon genannte Berater nicht im Haus war sondern ein anderer (dies klärte sich aber innerhalb des Gespräches, als der neue Berater erklärte, dass sein Kollege krank sei), außerdem schien er nichts vom Gespräch zu wissen; der Mitarbeiter an der Information brachte den Kunden zum Warteplatz, von wo aus er vom Berater abgeholt wurde					x				Mitarbeiter an der Information machte den Anschein, als würde er nichts vom Gespräch wissen, 1 weiterer Punkt wird für das Verständigungsproblem mit ihm abgezogen
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	passende Finanzierungsform für den Kunden; Checkliste für den Kunden mit beizubringenden Unterlagen	x		die Finanzierungsform wurde passend zu den Angaben des Kunden gewählt; eine Checkliste mit den beizubringenden Unterlagen gibt es nicht					x				keine Checkliste mit beizubringenden Unterlagen

Fairnessgrad der Kommunikation: 49

Prozess

Kreditantrag	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	einfache und verständliche Antragsformulare und Angebotsunterlagen	x		Antragsformulare gibt es nicht, alle Angaben müssen bereits im Beratungsgespräch gemacht werden, die Angebotsunterlagen sind aber einfach und verständlich					x				Antragsformulare, die der Kunde in Ruhe zuhause durchsehen kann, gibt es nicht, deswegen erfolgen 2 Punkte Abzug
Anständigkeit	Aufklärung über Bonitätsprüfung	x		Gegenüberstellung von Einnahmen und Ausgaben sowie eine Abfrage bei der SCHUFA und weiteren Auskunfteien (Consumer Data GmbH, Creditreform Boniversum GmbH, accumio finance services gmbh), damit wird die Kreditwürdigkeit des Kunden und automatisch ein bonitätsabhängiger Zinssatz für den Kunden ermittelt							x		Kunde wurde über das Vorgehen aufgeklärt

Kreditentscheidung	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Respekt	Bank und Kunde als Partner: Informationen von Auskunfteien werden an den Kunden weitergegeben	x		Informationen werden an den Kunden weitergegeben							x		
Gerechtigkeit	keine Diskriminierung (Alter)	x		auch Rentner bekommen noch einen Kredit, nur der Schutzbrief Premium (Restschuldversicherung) wird mit zunehmendem Alter teurer							x		
Anständigkeit	realistische Kreditwürdigkeitsprüfung; Transparenz über Scoring	x		realistische Kreditwürdigkeitsprüfung; Transparenz über Scoring konnte gewährleistet werden							x		
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	Aufklärung bei negativer Kreditentscheidung	x		auf Wunsch des Kunden ist eine Aufklärung möglich					x				3 Punkte, da eine Aufklärung zwar möglich ist, allerdings nur auf ausdrücklichen Kundenwunsch erfolgt

Kreditvertrag	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	Möglichkeit der unbegrenzten vorzeitigen Rückzahlung; unbegrenzte Widerrufsfrist	x		je nach gewähltem Leistungsumfang ist eine unbegrenzte vorzeitige Rückzahlung kostenlos möglich, ansonsten fällt eine Gebühr in Höhe von 1% auf die Restsumme an; die Widerufsfrist beträgt 1 Monat, da sich die TeamBank als fair und partnerschaftlich gegenüber dem Kunden sieht, ist dieser Zeitraum doppelt so lang wie gesetzlich vorgeschrieben					x				3 Punkte, da es zwar die Möglichkeit der unbegrenzten vorzeitigen Rückzahlung gibt und diese auch kostenfrei sein kann, der Kunde dies aber schon bei der Ermittlung des Leistungsumfangs einplanen muss, Widerrufsfrist ist doppelt so lang, wie gesetzlich vorgeschrieben
Anständigkeit	detaillierter Tilgungsplan in den Kreditvertrag integriert	x		Tilgungsplan ist in den Kreditvertrag integriert							x		

Vertragslauf allgemein	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Höflichkeit	Verkäufer des Kredites als fester persönlicher Berater	x		Verkäufer kann fester persönlicher Berater sein, wenn dies der Kundenwunsch ist. Allerding rotieren diese zwischen den easyCredit Shops und sind nicht immer persönlich erreichbar					x				Verkäufer des Kredits nur auf ausdrücklichen Kundenwunsch fester persönlicher Berater
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	zwangloses Cross-Selling; Rabattierung von Bundlingangeboten		x	eine Restschuldversicherung wurde empfohlen, der Berater argumentierte unter anderem damit, dass die Angehörigen im Todesfall schon genug leiden würden und auch noch die Beerdigung zahlen müssen, da ist es wenigstens eine Entlastung, wenn so etwas wie der Kredit schon mal abgesichert sei. Außerdem wurde der Schutzbrief Premium (Absicherung bei Arbeitsunfähigkeit, Arbeitslosigkeit, Kurzarbeit, Scheidung und Todesfall) empfohlen, obwohl der Kunde angegeben hat, dass bereits eine Lebensversicherung besteht; Rabatte auf Bundlingangebote gibt es nicht		x							

Betreuung

Zahlungsschwierigkeiten	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	individuelle Handlungsalternativen; Rücksichtnahme auf nachgewiesene/berechtigte Kundeninteressen; Individuallösung	x		wichtig ist in solchen Situationen das Gespräch mit dem Kunden, dann kann eigentlich immer eine Lösung gefunden werden, aber auch die Auswahl des Leistungsumfangs spielt hier eine Rolle. Beim ermittelten Leistungsumfang können zwei Raten innerhalb von 6 Monaten ausgesetzt werden, hierfür ist es jedoch nötig, dass der Kunde zunächst in den ersten 6 Monaten nach Vertragsabschluss seine Monatsraten wie vereinbart zahlt. Außerdem können die Raten für maximal 6 Monate um 50% der Ursprungsrate reduziert werden oder die Raten können dauerhaft reduziert werden und eine Laufzeitverlängerung von bis zu maximal 36 Monaten vereinbart werden					x				es wird zwar Rücksicht auf die Kundeninteressen genommen, je nachdem welcher Leistungsumfang gewählt wurde, sind die Handlungsalternativen aber fest, der Kunde müsste das Auftreten von Zahlungsschwierigkeiten also schon bei der Ermittlung des Leistungsumfangs mitberücksichtigen, dennoch gibt es immer eine Auswahl an mehreren Möglichkeiten, deshalb werden 3 Punkte vergeben
Anständigkeit	vertraglich festlegt wie oft maximal umgeschuldet werden kann		x	Umschuldungen sind aber auch nicht nötig, da die Kreditsumme aufgestockt werden kann		x							
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	Komplettausfall vermeiden	x		die TeamBank versucht einen Komplettausfall des Kunden zu vermeiden, allerdings ist es auch die Sache des Kunden abzuwägen, wie wichtig ihm das ist bzw. wie hoch die Wahrscheinlichkeit eines Ausfalls ist und dies bei der Ermittlung des Leistungsumfangs zu berücksichtigen					x				der Kunde kann genauso wenig in die Zukunft schauen, wie die Bank, deshalb ist es sehr schwer eine solche Situation beim Leistungsumfang zu berücksichtigen, da dennoch versucht wird ein Komplettausfall zu vermeiden werden 3 Punkte vergeben

Betreuung nach Vertragsende	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	Vereinbarung eines Anlageangebots nach der Kreditrückzahlung mit monatlicher Einzahlung der bisherigen Ratensumme		x	da es sich um eine reine Kreditbank handelt kann man sich in diesem Fall höchstens an die R+V-Banken wenden		x							keine Vereinbarung eines Anlageangebots möglich

Preis/Konditionen	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	Flexibilität in der Ratenfälligkeit; Einsicht in Kreditrahmen (Kontoauszüge, Online, Mobile); Krediterhöhung möglich; kostenfreie Sondertilgung möglich	x		die Ratenfälligkeit kann zum 1. oder 15. eines jeden Monats erfolgen; der Kreditrahmen kann über Kontoauszüge oder einen Online-Zugang, den der Kunde sich einrichten lassen kann, eingesehen werden. Außerdem erhält der Kunde einen Tilgungsplan, damit er immer sehen kann, wo er steht. Sollten Sondertilgungen geleistet werden, erhält der Kunde immer einen Nachweis über seine bisherigen Rückzahlungen; eine Erhöhung der Kreditsumme ist bis zu einem maximalen Betrag, der im Rahmen des Scoring ermittelt wurde, möglich; kostenfreie Sondertilgungen sind bei diesem Leistungsumfang möglich, dieser ist aber abhängig von den Kundenwünschen						x			1 Punkt Abzug, da auch die Möglichkeit kostenfreier Sondertilgungen vom gewählten Leistungsumfang abhängt
Respekt	fester Zinssatz (Effektivzinssatz); gleicher Zinssatz für alle, unabhängig von der Bonität des Kunden	x		der für den Kunden ermittelte Zinssatz ist zwar fest, allerdings handelt es sich um einen bonitätsabhängigen Zinssatz			x						fester, aber bonitätsabhängiger Zinssatz
Gerechtigkeit	marktgängige Konditionen; keine Überteuerung		x	der ermittelte Effektivzinssatz von 10,25% unterliegt der Überteuerung		x							
Anständigkeit	Bearbeitungsgebühren und weitere Nebenkosten ersichtlich; Kosten für Zusatzangebote ersichtlich (z.B. Girokonto); Kosten der Restschuldversicherung in Effektivzinssatz miteinkalkuliert oder zumindest klar ersichtlich; Laufzeit passend zur Bonität des Kunden	x		die Rückzahlungssumme wird anhand des Effektivzinssatzes von 10,25% berechnet, Bearbeitungsgebühren werden nicht erhoben, alle Nebenkosten, die laut PAngV in den Effektivzinssatz eingerechnet werden müssen, sind auch eingerechnet; eine Verpflichtung zu weiteren Angeboten gibt es nicht, also fallen auch keine weiteren Kosten an; die Kosten für eine Restschuldversicherung werden nicht im Effektivzinssatz ausgewiesen, obwohl diese grundsätzlich empfohlen wird, auch sind die Kosten hierfür nicht klar ersichtlich. Um die Monatsrate komplett ohne Schutzbrief zu erfahren musste der Kunde ausdrücklich zwei Mal beim Berater nachfragen. Die Kosten gehen zwar aus der Europäischen Standardinformation für Verbraucherkredite hervor, darauf wurde aber auch nicht hingewiesen; die Laufzeit wurde passend zur Bonität des Kunden gewählt, entsprach aber nicht ganz dessen Wunsch, was an einer höheren Monatsrate durch den Schutzbrief Premium lag				x					Kosten für Restschuldversicherung wurden erst auf Nachfrage erläutert, ohne Schutzbrief wäre auch eine kürzere Laufzeit für den Kunden realisierbar, darauf ging der Berater aber nicht wirklich ein, weshalb 1 Punkt zusätzlich abgezogen wird

Distribution	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	Erhalt der Unterlagen für den Kreditantrag (Post, E-Mail, Mitnahme nach Beratungsgespräch); geringe Zeitdauer bis die Kreditsumme zur Verfügung steht	x		der Kunde muss keine weitern Unterlagen zuhause ausfüllen, lediglich die Fragen zum Leistungsumfang müssen zu Beginn des Gespräches beantwortet werden, die Angaben zur Bonitätsprüfung und zum Scoring gemacht werden und bei einem endgültigen Angebot mit Unterlagen belegt werden; in der Regel dauert es zwei Werktage, bis die Kreditsumme zur Verfügung steht					x				keine Unterlagen für Kreditantrag, die sich der Kunde in Ruhe anschauen kann

Personal	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Respekt	seriöses Auftreten des Personals	x		Personal wirkte seriös und kompetent							x		
Anständigkeit	kein Zwang zum Vertragsschluss, da keine Boni-Zahlungen (Anreiz z.B. Prämie für werteorientiertes Verhalten)		x	das Verhalten des Beraters wies darauf hin, dass Boni-Zahlungen bzw. Provisionen gezahlt werden		x							
Höflichkeit	Personal allgemein	x		sowohl der Mitarbeiter an der Rezeption als auch der Berater selbst waren sehr höflich							x		

Up-/Cross-Selling	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Anständigkeit	Angebot Restschuldversicherung und/oder Risiko-LV nach Vertragsabschluss unabhängig davon		x	Restschuldversicherung wurde während des Gespräches empfohlen und das noch unter der Prämisse dem Kunden ein schlechtes Gewissen zu machen, wenn er es nicht täte		x							

Fairnessgrad der Produktmerkmale: 63

Marketingkommunikation

Marketing/Werbung Print (Flyer)	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	knappe, verständliche Aussagen; vollständige Information	x		die Hauptaussagen sind knapp und verständlich, die Vorteile sind mit Aufzählungszeichen versehen, mögliche Beispiele für unterschiedliche Kreditsummen zu unterschiedlichen Laufzeiten und die sich daraus ergebenden Monatsraten sind gegeben, dabei handelt es sich um Konditionen die auf 2/3 der Kunden der Ziraat Bank zutreffen, allerdings steht hier auch vieles im Kleingedruckten; es fehlen Informationen beispielsweise zu Sondertilgungen und vorzeitigen Rückzahlungsmodalitäten				x					fehlende Informationen; 1 weiterer Punkt wird für die Verwendung von Kleingedrucktem auf dem Flyer abgezogen
Respekt	zielgruppengerechte Werbung	x		da die Konditionen auf 2/3 der Kunden zutreffen ist der Flyer für die angesprochene Zielgruppe wohl gut geeignet; obwohl die Ziraat Bank International AG eine 100%-ige Tochtergesellschaft der T.C. Ziraat Bankası A.Ş mit Sitz in Ankara (Türkei) ist und sich aufgrund des Besuchs in der Filiale ebenfalls ein großer Kundenanteil mit türkischem Hintergrund vermuten lässt, gibt es den Flyer nur auf Deutsch (nachdem kein Flyer in türkischer Sprache in der Filiale vorgefunden wurde, erfolgte eine Anfrage per E-Mail, in der Antwort wurde die Vermutung dann bestätigt, dass es den Flyer tatsächlich nur auf Deutsch gibt)						x			leider gibt es keinen Flyer in türkischer Sprache
Gerechtigkeit	marktgängige Konditionen; keine Überteuerung	x		auf den ersten Blick wird bei den Konditionen nur mit Beispielen für unterschiedliche Kreditsummen zu unterschiedlichen Laufzeiten und der daraus resultierenden Monatsrate geworben, diese treffen auf 2/3 der Kunden zu, sind allerdings abhängig von der Bonität des Kunden und der Laufzeit des Kredits. Im Kleingedruckten ist dann noch ein repräsentatives Beispiel aufgeführt, bei dem ein Sollzins von 9,66% p.a., ein Effektivzinssatz von 10,10% p.a. für eine Kreditsumme von 5.000€ mit einer Laufzeit von 84 Monaten zu einer Monatsrate von 82€ aufgeführt ist; eine Kreditsumme von 2.500€ mit einer Laufzeit von 36 Monaten und einer Monatsrate von 78€ (weiteres Beispiel auf dem Flyer) weist zwar marktgängige Kondition mit einem Effektivzinssatz von 7,98% auf, diesen müsste der Kunde sich aber selbst errechnen			x						1 Punkt wird vergeben, da sich bei einem von drei Beispielen marktgängige Konditionen erkennen lassen, allerdings auch erst nach einer Nachrechnung
Glaubwürdigkeit	keine falschen Werbeversprechen		x	"Unsere Lösung für alle Ihre Wünsche. Schnell und einfach!" damit wird der Ratenkredit beworben, schnell und einfach wurde der Weg zum Kredit allerdings nicht wahrgenommen; auch von fairen Konditionen kann beim einzig offensichtlichen Effektivzinssatz von 10,10% auf dem Flyer nicht die Rede sein		x							
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	Problemlösung des Kunden vermarktet; Garantieerklärung zur Beratungsqualität	x		eine Problemlösung des Kunden wird nur mit der Aussage vermarktet, dass der Kunde den Ratenkredit nutzen kann, um sich seine Wünsche zu erfüllen; zur Beratungsqualität werden überhaupt keine Aussagen getroffen			x						schwache Vermarktung der Problemlösung und keine Garantieerklärung zur Beratungsqualität

Marketing/Werbung Online	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	knappe, verständliche Aussagen; vollständige Information	x		die Internetseite zum Ratenkredit ist übersichtlich gestaltet, mit einem Kreditrechner lässt sich zumindest schon mal eine Spanne für den zur Laufzeit passenden Effektivzinssatz ermitteln, dieser ist allerdings auch noch abhängig von der Bonität des Kunden, Vorteile sind mit Aufzählungszeichen hervorgehoben, die Aussagen sind knapp und verständlich; jedoch fehlen auch hier Informationen zu beispielsweise Sondertilgungen oder zur Möglichkeit der vorzeitigen Rückzahlung					x				keine vollständige Information
Respekt	zielgruppengerechte Werbung	x		für den Durchschnittsbürger geeignet, die Seite ist ebenfalls auf Türkisch und Englisch verfügbar							x		
Gerechtigkeit	marktgängige Konditionen; keine Überteuerung	x		je nach Laufzeit wird ein Effektivzinssatz von 5,40% bis maximal 10,10% ausgewiesen, wobei diese Höchstgrenze schon der Überteuerung unterliegt. Bei der Mehrheit der Laufzeiten trifft dies allerdings nicht zu, auch bei einem repräsentativen Beispiel laut dem 2/3 aller Kunden bei einer Laufzeit von 48 Monaten einen Effektivzinssatz von 8,45% erhalten, wird mit marktgängigen Konditionen geworben					x				3 Punkte, da überwiegend mit marktgängigen Konditionen geworben wird, die nicht der Überteuerung unterliegen
Glaubwürdigkeit	keine falschen Werbeversprechen		x	auch auf der Internetseite ist die Sprache von fairen Konditionen, was mit Blick auf die Überteuerung nur teilweise und vor allem bei kurzen Laufzeiten der Fall ist. Außerdem ist die Rede von Beratern, die in der Filiale jederzeit für eine Kreditberatung zur Verfügung stehen und eine herzliche Einladung zu Tee oder Kaffee wird gegeben. Diese Erfahrung konnte im Rahmen der Untersuchung allerdings nicht gemacht werden, da sowohl bei einer telefonischen Terminvereinbarung als auch bei einem spontanen Besuch in der Nürnberger Filiale die Aussage gemacht wurde, dass keine Beratungsgespräche ohne vorherige Abgabe der Unterlagen des Kunden geführt werden		x							
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	Problemlösung des Kunden vermarktet; Garantieerklärung zur Beratungsqualität	x		Problemlösung des Kunden wird insofern vermarktet, als dass mögliche Verwendungszwecke, wie zur Finanzierung eines Urlaubs, einer neuen Wohnungseinrichtung oder einfach zur Erfüllung von Wünschen, genannt werden; eine Garantieerklärung zur Beratungsqualität liegt nicht vor					x				Problemlösung des Kunden stärker vermarktet als auf dem Flyer; keine Garantieerklärung zur Beratungsqualität

Beratungsgespräch	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	Frage nach Wunschtermin bzw. Rücksichtnahme darauf; individuelle Kundenwünsche berücksichtigt; Gespräch in abgetrenntem Raum		x	ein Beratungsgespräch kam nicht zustande, da es nötig gewesen wäre, zuvor die letzten drei Gehaltsabrechnungen, Kontoauszüge und den Arbeitsvertrag in der Filiale abzugeben. Dies kann in der Fairness nicht akzeptiert werden		x							
Respekt	ausreichend Zeit für Entscheidung des Kunden; standardisierter Vergleich möglich (Europäische Standardinformationen für Verbraucherkredite)		x	ein Beratungsgespräch kam nicht zustande, da es nötig gewesen wäre, zuvor die letzten drei Gehaltsabrechnungen, Kontoauszüge und den Arbeitsvertrag in der Filiale abzugeben. Dies kann in der Fairness nicht akzeptiert werden		x							
Gerechtigkeit	marktgängige Konditionen; keine Überteuerung		x	ein Beratungsgespräch kam nicht zustande, da es nötig gewesen wäre, zuvor die letzten drei Gehaltsabrechnungen, Kontoauszüge und den Arbeitsvertrag in der Filiale abzugeben. Dies kann in der Fairness nicht akzeptiert werden		x							
Anständigkeit	offenes Gespräch mit umfassender und transparenter Informationsgabe; Beratungsgespräch ohne Unterlagen und vorherige Kreditwürdigkeitsprüfung und Scoring (mit SCHUFA-Abfrage); Zurverfügungstellung von Produktinformationen		x	ein Beratungsgespräch kam nicht zustande, da es nötig gewesen wäre, zuvor die letzten drei Gehaltsabrechnungen, Kontoauszüge und den Arbeitsvertrag in der Filiale abzugeben. Dies kann in der Fairness nicht akzeptiert werden		x							
Beachtung	gute Erreichbarkeit zur Terminvereinbarung (während der Geschäftszeiten); Beratungsgespräch beginnt pünktlich oder es entsteht keine zu lange Wartezeit; Angebot eines Getränks zum Gespräch und bei langen Wartezeiten	x		die Erreichbarkeit zur Terminvereinbarung war zwar gut, der erste Anruf wurde gleich entgegengenommen, dennoch kam aus dem oben genannten Grund kein Beratungsgespräch zustande			x						für die gute Erreichbarkeit beim Versuch einen Beratungstermin zu vereinbaren, kann immerhin noch 1 Punkt vergeben werden
Höflichkeit	Freundlichkeit am Telefon bei der Terminvereinbarung; Begrüßung am Schalter/durch den Berater; Wissen der ersten Kontaktperson vom Beratungstermin; Begleitung zum Beratungsgespräch durch den Schaltermitarbeiter oder Abholung durch den Berater	x		der Mitarbeiter am Telefon war zunächst sehr freundlich, bei einer wiederholten Nachfrage, ob es denn wirklich nicht möglich sei ein Beratungsgespräch ohne vorheriges Abgeben der Unterlagen zu führen, wirkte er allerdings leicht genervt. Daraufhin erfolgte ein spontaner Besuch in der Filiale, auch hier war der Mitarbeiter sehr freundlich, wollte allerdings ohne Unterlagen auch kein Beratungsgespräch anbieten und wirkte auf drängender Nachfrage genervt			x						1 Punkt, da der Mitarbeiter beim Versuch der Terminvereinbarung zumindest zunächst noch freundlich war
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	passende Finanzierungsform für den Kunden; Checkliste für den Kunden mit beizubringenden Unterlagen		x	ein Beratungsgespräch kam nicht zustande, da es nötig gewesen wäre, zuvor die letzten drei Gehaltsabrechnungen, Kontoauszüge und den Arbeitsvertrag in der Filiale abzugeben. Dies kann in der Fairness nicht akzeptiert werden		x							

Fairnessgrad der Kommunikation: 24

Prozess

Kreditantrag	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	einfache und verständliche Antragsformulare und Angebotsunterlagen		x	keine Antragsformulare erhalten, da kein Beratungsgespräch durchgeführt wurde. Als Angebot wurde lediglich ein Ausdruck der Internetseite ausgehändigt		x							Internetseite kann nicht als direktes Angebot behandelt werden, da die Online-Werbung bereits im Bereich der Marketingkommunikation Berücksichtigung findet
Anständigkeit	Aufklärung über Bonitätsprüfung		x	keine Aufklärung über die Bonitätsprüfung, der Mitarbeiter fragte lediglich im Schalterraum, durch eine Trennscheibe hinweg, wie viel der Kunde netto verdiene und wie hoch seine monatlichen Ausgaben seien und meinte dann, dass bei der Bonität vermutlich kein Problem bestehe. Schon die Frage nach dem Gehalt im Schalterraum, der jederzeit von anderen Kunden betreten werden kann, ist unter dem Aspekt der Anständigkeit fraglich		x							

Kreditentscheidung	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Respekt	Bank und Kunde als Partner: Informationen von Auskunfteien werden an den Kunden weitergegeben		x	kann nicht beurteilt werden, da kein Beratungsgespräch stattfand		x							
Gerechtigkeit	keine Diskriminierung (Alter)		x	kann nicht beurteilt werden, da kein Beratungsgespräch stattfand		x							
Anständigkeit	realistische Kreditwürdigkeitsprüfung; Transparenz über Scoring		x	kann nicht beurteilt werden, da kein Beratungsgespräch stattfand		x							
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	Aufklärung bei negativer Kreditentscheidung		x	kann nicht beurteilt werden, da kein Beratungsgespräch stattfand		x							

Kreditvertrag	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	Möglichkeit der unbegrenzten vorzeitigen Rückzahlung; unbegrenzte Widerrufsfrist		x	kann nicht beurteilt werden, da kein Beratungsgespräch stattfand		x							
Anständigkeit	detaillierter Tilgungsplan in den Kreditvertrag integriert		x	kann nicht beurteilt werden, da kein Beratungsgespräch stattfand		x							

Vertragslauf allgemein	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Höflichkeit	Verkäufer des Kredites als fester persönlicher Berater		x	kann nicht beurteilt werden, da kein Beratungsgespräch stattfand		x							
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	zwangloses Cross-Selling; Rabattierung von Bundlingangeboten		x	kann nicht beurteilt werden, da kein Beratungsgespräch stattfand		x							

Betreuung

Zahlungsschwierigkeiten	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	individuelle Handlungsalternativen; Rücksichtnahme auf nachgewiesene/berechtigte Kundeninteressen; Individuallösung		x	kann nicht beurteilt werden, da kein Beratungsgespräch stattfand		x							
Anständigkeit	vertraglich festlegt wie oft maximal umgeschuldet werden kann		x	kann nicht beurteilt werden, da kein Beratungsgespräch stattfand		x							
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	Komplettausfall vermeiden		x	kann nicht beurteilt werden, da kein Beratungsgespräch stattfand		x							

Betreuung nach Vertragsende	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Erfolg (Kunden- und Banknutzen)	Vereinbarung eines Anlageangebots nach der Kreditrückzahlung mit monatlicher Einzahlung der bisherigen Ratensumme		x	kann nicht beurteilt werden, da kein Beratungsgespräch stattfand		x							

Preis/Konditionen	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	Flexibilität in der Ratenfälligkeit; Einsicht in Kreditrahmen (Kontoauszüge, Online, Mobile); Krediterhöhung möglich; kostenfreie Sondertilgung möglich		x	kann nicht beurteilt werden, da kein Beratungsgespräch stattfand		x							
Respekt	fester Zinssatz (Effektivzinssatz); gleicher Zinssatz für alle, unabhängig von der Bonität des Kunden		x	kann nicht beurteilt werden, da kein Beratungsgespräch stattfand		x							
Gerechtigkeit	marktgängige Konditionen; keine Überteuerung	x		beim Besuch in der Filiale wurde mitgeteilt, dass der Zinssatz auf jeden Fall im Rahmen der auf der Internetseite angegebene Spanne des Effektivzinssatzes liegen würde. Für eine Kreditsumme von 5.000€ und einer Laufzeit von 4 Jahren bedeutet dies ein Effektivzinssatz zwischen 7,60% und 8,45%						x			4 Punkte, da die genannten Zinssätze zwar nicht der Überteuerung unterliegen, aber auch kein konkretes Angebot erstellt wurde
Anständigkeit	Bearbeitungsgebühren und weitere Nebenkosten ersichtlich; Kosten für Zusatzangebote ersichtlich (z.B. Girokonto); Kosten der Restschuldversicherung in Effektivzinssatz miteinkalkuliert oder zumindest klar ersichtlich; Laufzeit passend zur Bonität des Kunden		x	auf der Homepage ist angegeben, dass bei Online-Abschluss keine Bearbeitungsgebühren anfallen, was den Verdacht zulässt, dass dies bei Abschluss in einer Filiale der Fall ist. Fest steht auf jeden Fall, dass dies nicht klar ersichtlich ist; die restlichen Punkte können aufgrund des fehlenden Beratungsgespräches nicht beurteilt werden		x							

Distribution	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Rücksichtnahme	Erhalt der Unterlagen für den Kreditantrag (Post, E-Mail, Mitnahme nach Beratungsgespräch); geringe Zeitdauer bis die Kreditsumme zur Verfügung steht		x	kann nicht beurteilt werden, da kein Beratungsgespräch stattfand		x							

Personal	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Respekt	seriöses Auftreten des Personals	x		das Personal wirkte zwar seriös und lies sich der Bank eindeutig als Mitarbeiter zuordnen, dies sagt allerdings nichts über die Geschäftspraktiken der Bank aus							x		
Anständigkeit	kein Zwang zum Vertragsschluss, da keine Boni-Zahlungen (Anreiz z.B. Prämie für werteorientiertes Verhalten)		x	kann nicht beurteilt werden, da kein Beratungsgespräch stattfand		x							
Höflichkeit	Personal allgemein	x		in den kurzen Sequenzen des Kontakts mit dem Personal war dieses zwar höflich, reagierte auf drängendere Fragen aber fast schon etwas genervt					x				3 Punkte, da das Personal zwar nicht unhöflich wurde, die Genervtheit konnten die Mitarbeiter dennoch nicht verbergen

Up-/Cross-Selling	Untersuchungsgegenstand	Ja	Nein	Kommentar zu Ja / Nein	trifft überhaupt nicht zu	0	1	2	3	4	5	trifft voll und ganz zu	Kommentar/Ergänzung zu Einschätzungen
Anständigkeit	Angebot Restschuldversicherung und/oder Risiko-LV nach Vertragsabschluss unabhängig davon		x	kann nicht beurteilt werden, da kein Beratungsgespräch stattfand		x							

Fairnessgrad der Produktmerkmale: 12

6. Angebote und Informationen, die bei den Beratungsgesprächen ausgehändigt wurden

Creditplus BANK

Erläuterungen zum Kreditvertrag

Die nachfolgenden Erläuterungen beziehen sich auf die Ihnen ausgehändigten vorvertraglichen Informationen (Europäische Standardinformationen für Verbraucherkredite) und auf die Hauptmerkmale des Kreditvertrages sowie auf die Vertragsauswirkungen, die dieser Vertrag für Sie hat, wie beispielsweise Folgen des Zahlungsverzugs.

1. **Kreditart**
Es handelt sich um ein sogenanntes Annuitätendarlehen. Die Kreditrate setzt sich aus einem Zins- und einem Tilgungsanteil zusammen. Mit jeder Rate wird ein Teil der Restschuld getilgt, so dass sich der Zinsanteil fortlaufend zu Gunsten des Tilgungsanteils vermindert. Bei vertragsgemäßer Zahlung aller Raten ist am Ende der Laufzeit die Kreditschuld vollständig getilgt.

2. **Nettodarlehensbetrag und Gesamtbetrag**
Der Nettodarlehensbetrag ist der an Sie ausgezahlte Betrag zuzüglich gegebenenfalls ein Ablösebetrag eines im Hause bestehenden Vorkredits, an andere Kreditinstitute überwiesenen Ablösebeträge und gegebenenfalls die Erstattung des Restschuldversicherungsaufwands, falls ein Antrag auf Aufnahme in den Restschuldversicherungsschutz gestellt wurde. Bei Erwerb eines Gegenstandes oder Finanzierung einer Dienstleistung setzt sich der Nettodarlehensbetrag zusammen aus dem finanzierten Barzahlungspreis abzüglich etwaiger Anzahlungen und zuzüglich des Betrages eines gegebenenfalls mitfinanzierten Zubehörs oder weiterer Dienstleistungen wie zum Beispiel einer Kfz-Versicherung und der Erstattung des Restschuldversicherungsaufwands. Der Gesamtbetrag setzt sich zusammen aus dem Nettodarlehensbetrag, dem Bearbeitungsentgelt und allen Zinsen, die bis zum Laufzeitende zu zahlen sind.

3. **Laufzeit und Pflichten des Kreditnehmers zur Tilgung und zur Zinszahlung**
Die Laufzeit des Kredites ergibt sich aus der im Kreditvertrag zu vereinbarenden Anzahl der monatlichen Kreditraten und endet mit dem Zeitpunkt der Schlussrate. Sie sind verpflichtet, sowohl die in jeder Kreditrate enthaltenen Tilgungs- als auch Zinszahlungen zu leisten. Bei der Finanzierung von Waren beginnt die Ratenzahlungspflicht erst nach Lieferung der Ware, da eine Kreditauszahlung an den vermittelnden Händler erst dann erfolgt. Gleichzeitig mit der Kreditauszahlung erhalten Sie eine schriftliche Kreditbestätigung, in der Ihnen mitgeteilt wird, wann die erste Rate fällig ist.

4. **Verlangte Sicherheiten**
Mit Unterzeichnung des Kreditvertrages treten Sie uns die pfändbaren Anteile Ihrer Ansprüche auf Arbeitsentgelt und Sozialleistungen ab. Hierauf wird aber nur zurückgegriffen, wenn Sie Ihren Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommen. Falls eine Kaufsache finanziert wird, übereignen Sie uns im Rahmen des Kreditvertrages den finanzierten Gegenstand zur Sicherheit, und bei Fahrzeugfinanzierungen treten Sie uns ferner Ihre Ersatzansprüche, die Sie bei Beschädigung des Fahrzeuges gegen den Versicherer, des Schädigers oder Ihrer eigenen Versicherung haben, ab. Ferner können noch weitere Sicherheiten vereinbart werden wie zum Beispiel Abtretung von Ansprüchen aus Bausparverträgen oder Sparguthaben.

5. **Sollzinssatz und sonstige Kosten im Zusammenhang mit dem Kredit**
Im Kreditvertrag wird ein gebundener Sollzinssatz vereinbart, das heißt, dass der Zinssatz für die Laufzeit des Kreditvertrages unverändert ist. Die Berechnung des Zinsbetrages ist vom genauen Zeitpunkt der Kreditauszahlung abhängig. Steht dieser bei Vertragsabschluss noch nicht fest, können sich Veränderungen ergeben.

Darüber hinaus wird ein Bearbeitungsentgelt verlangt, dessen Höhe sich aus den überlassenen Europäischen Standardinformationen für Verbraucherkredite und aus dem Kreditvertrag ergeben. Falls beantragt, entstehen zudem Kosten für die Zusendung eines Jahreskontoauszugs von zur Zeit € 8,50 pro Jahr. Ferner sind gegebenenfalls die Auslagen der durch einen Dritten durchgeführten Legitimationsprüfung zu ersetzen.

6. **Effektiver Jahreszins**
Der effektive Jahreszins soll Ihnen den Vergleich mit den Konditionen gleicher Kredite anderer Kreditinstitute ermöglichen. Er enthält neben den Zinsen auch das Bearbeitungsentgelt. Die Berechnung des effektiven Jahreszinses erfolgt nach Maßgabe der Preisangabenverordnung unter Zugrundelegung der vereinbarten Kreditlaufzeit sowie unter der Annahme, dass zwischen Kreditauszahlung und Fälligkeit der ersten Rate 30 Tage liegen und der Kredit mit gleichbleibenden Raten sowie gegebenenfalls einer höheren Schlussrate jeweils im Abstand eines Monats zurückgezahlt wird.

7. **Aufnahme in den Restschuldversicherungsschutz und zusätzliche Leistungen**
Die Bank hat mit Versicherungsunternehmen einen Gruppenversicherungsvertrag abgeschlossen, dem Sie als versicherte Person beitreten können. Die Restschuldversicherung ist kostenpflichtig. Der Beitritt zur Restschuldversicherung ist aber keine zwingende Voraussetzung für die Gewährung des Kredits.

Sind Sie der Restschuldversicherung beigetreten, können Sie den Beitritt innerhalb von 30 Tagen rückgängig machen (Widerrufsrecht). Sie können bei dem Erwerb von Waren, die durch den Kredit finanziert werden, zum Beispiel eine Kfz-Versicherung abschließen. Die Inanspruchnahme zusätzlicher Leistungen steht Ihnen frei und ist keine zwingende Voraussetzung für die Gewährung des Kredites.

Da der Beitritt zum Restschuldversicherungsschutz und eventuell vereinbarte zusätzliche Leistungen keine zwingende Voraussetzung für die Gewährung des Kredites sind, werden die damit verbundenen Mehrkosten auch nicht in den effektiven Jahreszins eingerechnet.

8. **Beendigung des Kreditvertrages**
Die Pflichten aus dem Kreditvertrag enden mit der Zahlung der vertraglich vereinbarten Kreditraten. Im Fall einer vorzeitigen Kündigung ist der noch offene Kreditbetrag sofort zur Rückzahlung fällig.

9. **Widerrufsrecht**
Sie können den Kreditvertrag innerhalb von 14 Tagen nach Vertragsabschluss widerrufen. Die Einzelheiten hierzu ergeben sich aus der Widerrufsinformation im Kreditvertrag.

10. **Möglichkeit zur vorzeitigen Rückzahlung und gegebenenfalls Zahlung einer Vorfälligkeitsentschädigung**
Sie können den Kredit jederzeit ganz oder teilweise vorzeitig zurückzahlen. In diesem Fall hat die Bank einen Anspruch auf eine angemessene Vorfälligkeitsentschädigung. Die Einzelheiten hierzu entnehmen Sie der überlassenen Europäischen Standardinformationen für Verbraucherkredite oder dem Kreditvertrag.

11. **Folgen des Zahlungsverzugs**
Die Höhe und der Zeitpunkt der zu zahlenden Raten ergibt sich aus dem Kreditvertrag. Sollten Sie die Kreditraten nicht oder nicht pünktlich bezahlen, werden Sie angemahnt. Dadurch entstehen Ihnen Mahnkosten in Höhe des der Bank entstandenen Schadens. Im Falle einer Rücklastschrift gehen ferner die von Ihrer Bank aufgeschlagenen Rücklastschriftspesen zu Ihren Lasten. Geraten Sie mit zwei Raten in Verzug, kann unter bestimmten weiteren Voraussetzungen der Kredit gekündigt werden. Es besteht ferner die Gefahr, dass Ihrem Arbeitgeber die Lohnabtretung angezeigt und Ihnen der pfändbare Anteil Ihres Einkommens vom Lohn abgezogen wird. Im Falle der Sicherungsübereignung eines Gegenstandes droht die Sicherstellung und Verwertung des Gegenstandes. Auch gegebenenfalls vereinbarte weitere Sicherheiten können verwertet werden. Im Fall einer Kündigung erfolgt zudem eine Meldung an Auskunfteien, wie zum Beispiel an die SCHUFA Holding AG.

12. **Gesamtschuldnerische Haftung mehrerer Kreditnehmer**
Sollten Sie den Kreditvertrag zu zweit oder zu mehreren unterzeichnet haben, sind Sie gemeinsam verpflichtet, den Kredit vollständig zurückzuzahlen. Die Bank kann von jedem Kreditnehmer die Rückzahlung des Kredites verlangen.

13. **Datenbankabfrage**
Die Bank ist gesetzlich verpflichtet, Ihre Kreditwürdigkeit zu bewerten. Hierzu erfolgt eine Datenbankabfrage (zum Beispiel bei der SCHUFA). Nach Abschluss des Kreditvertrages werden zudem die Tatsache der Aufnahme, die Höhe und die Laufzeit des Kredites den Auskunfteien gemeldet.

14. **Verringerung Ihrer zur freien Verfügung stehenden Gelder infolge der durch die Kreditaufnahme entstehenden Zahlungsverpflichtung gegenüber der Bank**
Aufgrund der Ratenbelastung während der Laufzeit des Kredites steht Ihnen während dieser Zeit der Betrag in Höhe der Kreditrate nicht mehr zur freien Verfügung, um andere typische Verpflichtungen erfüllen zu können, wie zum Beispiel Miete, allgemeine Lebenshaltungskosten, Versicherungen etc.

15. **Recht auf einen Kreditvertragsentwurf**
Sie haben das Recht, auf Verlangen unentgeltlich eine Kopie des Kreditvertragsentwurfs zu erhalten. Diese Bestimmung gilt nicht, wenn die Bank zum Zeitpunkt der Beantragung nicht zum Abschluss eines Kreditvertrages mit Ihnen bereit ist.

Sollten Sie noch weitere Erläuterungen wünschen, wenden Sie sich bitte an den Mitarbeiter der Bank oder an den den Kredit vermittelnden Händler bzw. Partner. Ferner können Sie sich für weitere Erläuterungen an die Bank wenden unter der Telefonnummer 0711 660660.

Creditplus BANK

Profitieren Sie von unserer Erfahrung ...

Seit über 50 Jahren ist die CreditPlus Bank der **Spezialist für individuelle Kreditlösungen** im privaten Bereich. Mit der Erfahrung aus vielen Kundengesprächen kennen wir die Bedürfnisse unserer Kunden und ihre Anforderungen an Privatkredite. So finden wir den optimalen Weg, Ihre Risiken vernünftig abzudecken.

Kommt es zu einem **Schadensfall,** beispielsweise einem **längeren Krankheitsfall** oder dem **Verlust des Arbeitsplatzes,** wenden Sie sich einfach an unser Schadensfallteam. Sie erhalten einen Überblick über die nächsten Schritte und welche Unterlagen einzureichen sind. Eine telefonische Mitteilung genügt.

Rufen Sie uns im Schadensfall an unter (0711) 34 239 32 64

Wir freuen uns auf das Gespräch mit Ihnen!

Unser Partner für Ihre Sicherheit:

CRÉDIT AGRICOLE CREDITOR INSURANCE

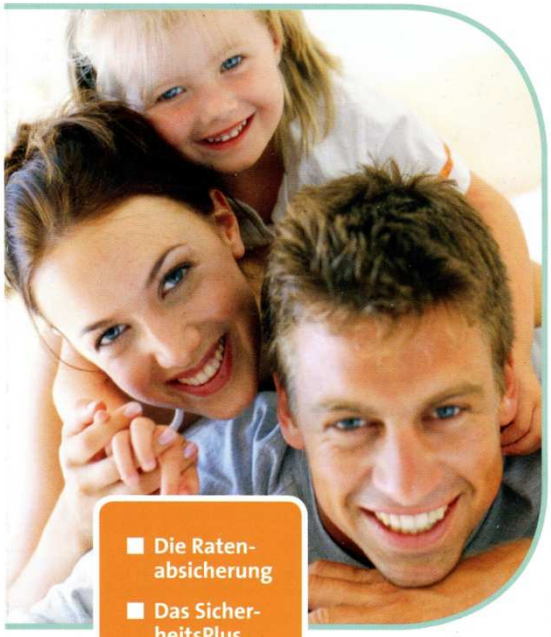
CreditPlus Bank AG
Zentrale: Augustenstraße 7 · 70178 Stuttgart
Telefon (0711) 66 06 60 · Telefax (0711) 660 68 74
www.creditplus.de · info@creditplus.de
www.creditplusblog.de · www.facebook.com/creditplus

CRÉDIT AGRICOLE GROUP

RSV-D/0712

Creditplus BANK

Die CreditPlus Finanzierungs-Sicherheit



- Die Ratenabsicherung
- Das SicherheitsPlus

KEINER KANN KREDIT WIE WIR.

Was
Finanzierungs-Sicherheit
in der Praxis bedeutet – 2 Beispiele

Die Ratenabsicherung – die schwere Krankheit

Herr H. aus U. hat neue Möbel über einen Kreditvertrag mit Ratenabsicherung finanziert. Er zahlte eine einmalige Versicherungsprämie von € 440,37.
Nach 7 Monaten erkrankt er schwer und wird erwerbsunfähig. Trost im Unglück: Für die restliche Vertragslaufzeit von 65 Monaten hat die Versicherung die monatlichen Kreditraten von € 117,62 übernommen, insgesamt rund € 7.645,30!

Das SicherheitsPlus – die plötzliche Kündigung

Seit 15 Jahren arbeitet Herr M. als Angestellter in einem Metallbetrieb. Am 1. Februar 2010 hat er sich ein neues Auto gekauft und mit einem Kredit einschließlich Ratenabsicherung finanziert.
Zum 31. Dezember 2011 (mehr als 6 Monate nach Vertragsabschluss) wurde Herrn M. aus betrieblichen Gründen gekündigt, und er erhält ab Januar 2012 Arbeitslosengeld. Doch kein Grund zur Sorge: Sollte er bei Ratenfälligkeit im April 2012 (nach 3 Monaten Karenzzeit) weiterhin arbeitslos sein, übernimmt die Versicherung ab April 2012 die monatlichen Kreditraten für maximal 12 Monate. Und sollte Herr M. ab 1. Oktober 2012 eine neue Festanstellung haben, zahlt er seine Raten wieder selbst. Wenn dieses Arbeitsverhältnis mindestens 6 Monate besteht, hat Herr M. bei erneuter Arbeitslosigkeit wieder Anspruch auf 12 Monate Ratenabsicherung (zu den gleichen Bedingungen).

Zwei Praxisbeispiele, die zeigen, wie wertvoll die rechtzeitige Absicherung Ihrer Finanzierung ist. Und im Ernstfall können Sie sich immer auf eine schnelle und einfache Abwicklung verlassen.

„... gut, dass meine Bank mir Sicherheit gibt“

„Was tun, wenn ich krank werde oder einen Unfall habe? Oder wenn ich meinen Arbeitsplatz verliere?“

Darüber haben wir uns bei der CreditPlus auch viele Gedanken gemacht.
Als Bank, die seit Jahrzehnten auf private Finanzierungen spezialisiert ist, bieten wir deshalb ein komplettes Sicherheitspaket. Ein starkes Plus, bei dem Sie auch in Zukunft immer ruhig schlafen können, weil Ihre Risiken vernünftig abgedeckt sind.

Die Ratenabsicherung

Die Ratenabsicherung tritt ein im Falle von Arbeitsunfähigkeit bzw. schwerer Krankheit, Unfall oder Tod.

Das SicherheitsPlus

Das SicherheitsPlus: die spezielle Versicherung im Falle unvorhersehbarer Arbeitslosigkeit.

So kann man sich seine Wünsche immer mit ruhigem Gewissen erfüllen. Und weiß ganz sicher, dass man auch morgen noch seine Kreditzahlungen problemlos leisten kann.

Für alle Fälle gut abgesichert

KombiPlus

Die Ratenabsicherung

Leistungen bei Arbeitsunfähigkeit bzw. schwerer Krankheit, Unfall oder Tod

- Zahlungen der monatlichen Raten nach 30-tägiger Karenzzeit während der Arbeitsunfähigkeit, maximal bis zum Ende des Finanzierungsvertrages
- Bei unfallbedingter Invalidität: Zahlung der doppelten Kreditsumme bei 100%iger Invalidität, bei Teilinvalidität entsprechend reduziert (Voraussetzung für Leistungen: Der Invaliditätsgrad beträgt mehr als 25 %)
- Bei Tod der versicherten Person: Zahlung aller noch ausstehenden Raten in einer Gesamtsumme

Übrigens: Die Leistungen bei unfallbedingter Invalidität und Arbeitsunfähigkeit werden unabhängig voneinander erbracht

Das SicherheitsPlus

Leistung bei unvorhersehbarer Arbeitslosigkeit

- Zahlung der monatlichen Raten nach einer Karenzzeit von 3 Monaten für die Dauer der Arbeitslosigkeit, längstens für 12 Monate (Voraussetzung für Leistungen: Nach Abschluss des Kreditvertrages müssen mindestens 6 Monate vergangen sein, bevor die Arbeitslosigkeit eintritt).

  Nach einem Versicherungsfall gilt, dass mindestens 6 Monate eine neue Anstellung vorgelegen haben muss, bevor nach Eintritt erneuter Arbeitslosigkeit und der Karenzzeit von 3 Monaten wieder ein Anspruch auf maximal 12 Monate Ratenabsicherung besteht. Während der ganzen Laufzeit des Kreditvertrages besteht ein Anspruch auf maximal 24 Monatsraten.

Absicherungs-Varianten auf einen Blick

- KombiPlus (Tod, Unfall, Arbeitsunfähigkeit, Arbeitslosigkeit)
- Kombi (Tod, Unfall, Arbeitsunfähigkeit bzw. schwerer Krankheit)
- Leben (Tod, Unfall)

Versicherbare Personen

- KombiPlus: Eintrittsalter 18–55 Jahre, maximales Alter bei Vertragsablauf 58 Jahre. Vom Versicherungsschutz ausgenommen sind Schüler, Studenten und Personen, die sonst keinen Rechtsanspruch auf Arbeitslosengeld haben (z. B. Selbstständige, Beamte, etc.)
- Kombi: Eintrittsalter 18–64 Jahre, maximales Alter bei Vertragsablauf 65 Jahre
  Arbeitsunfähigkeit: ist abgedeckt bei Personen, die zum Zeitpunkt des Abschlußes der Versicherung in einem sozialversicherungspflichtigen Arbeitsverhältnis stehen sowie bei Beamten
  Schwere Krankheit: für alle anderen Personen wie z. B. Hausfrauen, Vorruheständler, Rentner und geringfügig Beschäftigten
- Leben: Eintrittsalter 18–79 Jahre, maximales Alter bei Vertragsablauf 80 Jahre

Versicherungsprämie

- Die Prämie beträgt beim Kombiprodukt im Schnitt weniger als € 0,17 pro Tag. Die Einmalprämie wird auf die Laufzeit verteilt, um eine gleich bleibend niedrige Rate zu gewährleisten.

  Beispiel: Bei einem Kredit von über € 4.000,– mit einer Laufzeit von 48 Monaten beträgt die monatliche Rate für einen 40-jährigen Kunden € 105,68. Darin ist bereits der Beitrag für die Ratenabsicherung enthalten (effekt. Jahreszins 9,99 % p.a.). Und für rund € 5,50 zusätzlich im Monat sind Sie auch noch gegen das Risiko der Arbeitslosigkeit abgesichert.

Noch Fragen? Rufen Sie uns einfach an unter:
(0711) 34 239 9999.
Wir besprechen dann alles in Ruhe.

Selbstauskunft[1, 2]	Zur bankinternen Bearbeitung Nr.

1 Angaben zur Person

1.1 Antragsteller

Name (gegebenenfalls auch Geburtsname), Anschrift		
Geburtsdatum	Telefon	
Familienstand	Zahl der unterhaltsberechtigten Personen	
Güterstand	Staatsangehörigkeit	
Beschäftigt bei (Fa. mit Anschrift)		☐ selbstständig
als	seit	

1.2 Mitantragsteller/Ehegatte/Bürge

Name (gegebenenfalls auch Geburtsname), Anschrift		
Geburtsdatum	Telefon	
Familienstand	Zahl der unterhaltsberechtigten Personen	
Staatsangehörigkeit		
Beschäftigt bei (Fa. mit Anschrift)		☐ selbstständig
als	seit	

2 Vermögensverhältnisse (in TEUR)

	Antragsteller	Mitantragsteller/Ehegatte/Bürge
- Immobilien[2] (Verkaufswert)		
- Bankguthaben		
- Wertpapiere (Kurswert)		
- Betriebsvermögen		
- Beteiligungen[2]		
- sonstiges Vermögen[3]		
Summen		

3 Verbindlichkeiten (in TEUR)

	Antragsteller	Mitantragsteller/Ehegatte/Bürge
- Hypotheken/Grundschulden (Valuten)		
- sonstige Bankkredite		
- Wechselverbindlichkeiten		
- Bürgschaften		
- Steuerverbindlichkeiten		
- sonstige Verbindlichkeiten		
- Leasingverbindlichkeiten		
Summen		

4 Einkommen p. a. (in TEUR) ☐ brutto ☐ netto
(lfd. Jahr, letztes Jahr, vorletztes Jahr)

	Antragsteller		
	(Jahr)	(Jahr)	(Jahr)
- aus Gewerbebetrieb			
- aus selbstständiger Arbeit			
- aus nicht selbstständiger Arbeit			
- aus Beteiligungen			
- aus sonstigen Kapitalvermögen			
- aus Vermietung und Verpachtung			
- sonstige Einkünfte			
Summen			

Einkommen p. a. (in TEUR) ☐ brutto ☐ netto
(lfd. Jahr, letztes Jahr, vorletztes Jahr)

	Mitantragsteller/Ehegatte/Bürge		
	(Jahr)	(Jahr)	(Jahr)
- aus Gewerbebetrieb			
- aus selbstständiger Arbeit			
- aus nicht selbstständiger Arbeit			
- aus Beteiligungen			
- aus sonstigen Kapitalvermögen			
- aus Vermietung und Verpachtung			
- sonstige Einkünfte			
Summen			

5 Ausgaben p. a. (in TEUR)
(nur lfd. Jahr)

	Antragsteller	Mitantragsteller/Ehegatte/Bürge
- laufende Lebenshaltung		
- Mieten		
- Zinsen und Tilgung für		
- Hypotheken/Grundschulden		
- sonstige Bankkredite		
- sonstige Verbindlichkeiten		
- Leasingraten		
- Versicherungsprämien		
- Steuern/Abgaben		
- Bausparraten		
- Sparraten		
- sonstige Ausgaben (z. B. Unterhaltsleistungen)		
Summen		

6 Versicherungen

lfd. Nr.	Versicherungsnehmer/versicherte Person	Versicherer

zu lfd. Nr.	bestehend seit	Versicherungssumme in TEUR	Jahresbeitrag EUR	aktueller Rückkaufwert EUR

7

	Antragsteller	Mitantragsteller/Ehegatte/Bürge
Bestehen oder bestanden in den letzten zehn Jahren Mahnverfahren oder Zahlungsklagen, Zwangsvollstreckungen, Verfahren zur Abgabe der eidesstattlichen Versicherung, Insolvenzverfahren	☐ nein	☐ nein
	☐ ja, und zwar	☐ ja, und zwar

8 Bankverbindung

9 Zustimmung zur Bankauskunft
Der Antragsteller stimmt zu, dass die

einmalig der Bank über ihn eine Bankauskunft nach Nr. 2 AGB erteilt.

10 Auskunftsanfrage
Die Bank darf beim Grundbuchamt, Handelsregister, Güterrechtsregister oder Einwohnermeldeamt Auskünfte einholen, sich Unterlagen - insbesondere Abschriften aus öffentlichen Registern - beschaffen und dort Einsicht in die Register und Akten nehmen. Bei dem unter Umständen erforderlich werdenden Nachweis des berechtigten Interesses wird die Bank das Bankgeheimnis wahren.

11 Unterlagen
Die von der Bank geforderten, aber nicht beigefügten Unterlagen werden nachgereicht.

12 Vollständigkeitserklärung
Wir bestätigen die Richtigkeit und Vollständigkeit der gemachten Angaben.

13 AGB-Einbeziehungsklausel

Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank (AGB). Die AGB können in den Geschäftsräumen der Bank eingesehen werden; auf Verlangen werden sie ausgehändigt.

Ort, Datum Nuernberg,	Antragsteller
Ort, Datum Nuernberg	Mitantragsteller/Ehegatte/Bürge

1 Für SCHUFA-Klausel bitte gesonderten Vordruck verwenden.
2 Für Angaben zum Immobilienvermögen und zu Beteiligungen Vordruck 203 07* verwenden.
3 Wesentliches sonstiges Vermögen bitte gesondert erklären.

SCHUFA-Klausel zu Kreditanträgen	Für bankinterne Bearbeitung, bitte bei Schriftwechsel angeben. Nr.

Ich/Wir willige(n) ein, dass die
Evenord-Bank eG-KG,Schlachthofstrasse 12,90439 Nuernberg [1]
der SCHUFA Holding AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden, Daten über die Beantragung, die Aufnahme (in jedem Fall Kreditnehmer und Kreditbetrag bzw. Limite sowie bei Ratenkrediten zusätzlich Laufzeit und Ratenbeginn) und vereinbarungsgemäße Abwicklung (z. B. vorzeitige Rückzahlung, Laufzeitverlängerung) dieses Kredits übermittelt.

Unabhängig davon wird die
Evenord-Bank eG-KG,Schlachthofstrasse 12,90439 Nuernberg [1]
der SCHUFA auch Daten über ihre gegen mich bestehenden fälligen Forderungen übermitteln. Dies ist nach dem Bundesdatenschutzgesetz (§ 28a Abs. 1 Satz 1) zulässig, wenn ich die geschuldete Leistung trotz Fälligkeit nicht erbracht habe, die Übermittlung zur Wahrung berechtigter Interessen des Kreditinstituts oder Dritter erforderlich ist und

- die Forderung vollstreckbar ist oder ich die Forderung ausdrücklich anerkannt habe oder
- ich nach Eintritt der Fälligkeit der Forderung mindestens zweimal schriftlich gemahnt worden bin, das Kreditinstitut mich rechtzeitig, jedoch frühestens bei der ersten Mahnung, über die bevorstehende Übermittlung nach mindestens vier Wochen unterrichtet hat und ich die Forderung nicht bestritten habe oder
- das der Forderung zugrunde liegende Vertragsverhältnis aufgrund von Zahlungsrückständen vom Kreditinstitut fristlos gekündigt werden kann und das Kreditinstitut mich über die bevorstehende Übermittlung unterrichtet hat.

Darüber hinaus wird die
Evenord-Bank eG-KG,Schlachthofstrasse 12,90439 Nuernberg [1]
der SCHUFA auch Daten über sonstiges nichtvertragsgemäßes Verhalten (z. B. sonstiges betrügerisches Verhalten) übermitteln. Diese Meldungen dürfen nach dem Bundesdatenschutzgesetz (§ 28 Abs. 2) nur erfolgen, soweit dies zur Wahrung berechtigter Interessen des Kreditinstituts oder Dritter erforderlich ist und kein Grund zu der Annahme besteht, dass das schutzwürdige Interesse des Betroffenen an dem Ausschluss der Übermittlung überwiegt.

Insoweit befreie(n) ich/wir die
Evenord-Bank eG-KG,Schlachthofstrasse 12,90439 Nuernberg [1]
zugleich vom Bankgeheimnis.

Die SCHUFA speichert und nutzt die erhaltenen Daten. Die Nutzung umfasst auch die Errechnung eines Wahrscheinlichkeitswertes auf Grundlage des SCHUFA-Datenbestandes zur Beurteilung des Kreditrisikos (Score). Die erhaltenen Daten übermittelt sie an ihre Vertragspartner im Europäischen Wirtschaftsraum und der Schweiz, um diesen Informationen zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit von natürlichen Personen zu geben. Vertragspartner der SCHUFA sind Unternehmen, die aufgrund von Leistungen oder Lieferung finanzielle Ausfallrisiken tragen (insbesondere Kreditinstitute sowie Kreditkarten- und Leasinggesellschaften, aber auch etwa Vermietungs-, Handels-, Telekommunikations-, Energieversorgungs-, Versicherungs- und Inkassounternehmen). Die SCHUFA stellt personenbezogene Daten nur zur Verfügung, wenn ein berechtigtes Interesse hieran im Einzelfall glaubhaft dargelegt wurde und die Übermittlung nach Abwägung aller Interessen zulässig ist. Daher kann der Umfang der jeweils zur Verfügung gestellten Daten nach Art der Vertragspartner unterschiedlich sein. Darüber hinaus nutzt die SCHUFA die Daten zur Prüfung der Identität und des Alters von Personen auf Anfrage ihrer Vertragspartner, die beispielsweise Dienstleistungen im Internet anbieten.

Ich kann/Wir können Auskunft bei der SCHUFA über die mich/uns betreffenden gespeicherten Daten erhalten. Weitere Informationen über das SCHUFA-Auskunfts- und Score-Verfahren sind unter www.meineschufa.de abrufbar. Die postalische Adresse der SCHUFA lautet:

SCHUFA Holding AG, Verbraucherservice, Postfach 56 40, 30056 Hannover

Ort, Datum	Unterschrift
Nuernberg	

1 Zu personalisieren.

212 130 I DG VERLAG FA 03.10 YH0KU1N SM 59840 Seite 1 von 1 **Ausfertigung für die Bank**

Sparda-Bank: Die Bank mit den zufriedensten Kunden

Kundenmonitor® Deutschland 2012
Platz 1
Sparda-Banken (Platz 1 von 1993-2012)
Kundenzufriedenheit
bei Banken und Sparkassen unter 8 ausgewiesenen Institiuten

Die Sparda-Banken wurden vom Kundenmonitor Deutschland 2012 bereits zum 20. Mal in Folge als Spitzenreiter „Kundenzufriedenheit" ausgezeichnet.

Kundenmonitor Deutschland 2012

SERVICE TEST
Testsieger
Kundenurteil
sehr gut

Die Kölner ServiceValue GmbH ließ die Filial- und Direktbanken von ihren eigenen Kunden in sieben Qualitätsdimensionen auf den Prüfstand stellen. Die Sparda-Bank ist Gesamtsieger und weist derzeit auch die höchste Kundenbindung auf.

ServiceValue 2012

Mehr Informationen über die Sparda-Bank Hamburg eG erhalten Sie in unseren Filialen, telefonisch unter 040 550055 0 oder unter www.Sparda-Bank-Hamburg.de

Unsere Standorte

2429865308 01/13

HAMBURG

Altona	Präsident-Krahn-Straße 16-17
Barmbek	Fuhlsbüttler Straße 100
Bergedorf	Kupferhof 4 (im CCB)
Berliner Tor	Beim Strohhause 29
Bramfeld	Bramfelder Chaussee 230-234 (in der Marktplatz Galerie Bramfeld)
City Nord	Überseering 5-7
Eidelstedt	Alte Elbgaustraße 16
Eimsbüttel	Osterstraße 116
Eppendorf	Nedderfeld 70 (im Nedderfeld Center)
Harburg	Schloßmühlendamm 14
Innenstadt	ABC-Straße 38 Ballindamm 26 Ballindamm 40 (in der Europapassage) Rosenstraße 8 (am Thalia Theater)
Langenhorn	Krohnstieg 4
Niendorf	Niendorfer Marktplatz 10
Mundsburg	Hamburger Straße 27 (im EKZ)
Osdorf	Osdorfer Landstraße 102
Poppenbüttel	Heegbarg 4 (im Geschäftszentrum)
Rahlstedt	Schweriner Straße 8-12 (in den Rahlstedt Arcaden)
Rotherbaum	Grindelallee 100
Sasel	Waldweg 9
Wandsbek	Pappelallee 22-26 (im AOK Gebäude) Wandsbeker Marktstraße 48-50
Winterhude	Winterhuder Marktplatz 5

SCHLESWIG-HOLSTEIN

Bad Oldesloe	Reimer-Hansen-Straße 23
Elmshorn	Königstraße 38
Flensburg	Rathausstraße 2 („Alte Post")
Itzehoe	Feldschmiede 10
Kiel	Beselerallee 67 Sophienblatt 25-27 (im Bahnhof)
Lübeck	Königstraße 84-96 (im Haerder-Center) Werner-Kock-Straße 6 (in den LindenArcaden)
Neumünster	Bahnhofstraße 2
Norderstedt	Rathausallee 70 (im Moorbek-Rondeel)
Rendsburg	Hollesenstraße 8

NIEDERSACHSEN

Lüneburg	Grapengießerstraße 35

FSC www.fsc.org MIX Papier aus verantwortungsvollen Quellen FSC® C005459

Sparda-Bank
freundlich & fair

SpardaGiro

Das kostenlose Girokonto inklusive ec-Karte und Tagesgeldkonto.

Kostenloses Girokonto inkl. ec-Karte und Tagesgeldkonto

Wer clever ist, zahlt keine Gebühren!
Als Mitglied unserer Bank profitieren Sie von unserem kostenlosen Girokonto bei regelmäßigem Geldeingang. Darüber hinaus bietet Ihnen das Girokonto folgende Vorteile:

- Kostenlose ec-Karte
- Kostenloses Tagesgeldkonto „SpardaExtraZinsOnline" mit attraktiver Guthabenverzinsung
- Kostenlose Bargeldabhebung an mehr als 2.800 Geldautomaten in Deutschland

Alles Wichtige rund um Ihr Geld!
Neben dem kostenlosen Girokonto bieten wir besten Service und Top-Leistungen aus einer Hand. Mit der Sparda-Finanzplanung können wir gemeinsam mit Ihnen Ihre individuelle Finanzstrategie planen.

Kompetent, fair und auf Sie persönlich zugeschnitten – wir beraten Sie gern in den Bereichen:

- Geldanlage und Vermögensaufbau
- Vorsorge und Zukunftssicherung
- Rund um die Immobilie
- Privatkredit
- Versicherungsservice
- Wertpapier- und Vermögensberatung

Übrigens: Die Sparda-Bank hat sich ganz auf das Privatkundengeschäft konzentriert und profitiert von mehr als 100 Jahren Erfahrung in der Branche. Nicht umsonst nehmen wir bei der Kundenzufriedenheit deutscher Bankkunden regelmäßig den Spitzenplatz ein.

Union Investment · Schwäbisch Hall · DEVK VERSICHERUNGEN

Konditionen heißen bei uns Vorteile

1. Gebührenlos glücklich
Kontoführungsgebühren? Kosten für Überweisungen oder Daueraufträge? Gibt es bei uns nicht. Unsere Mitglieder profitieren vom kostenlosen Girokonto inkl. ec-Karte bei regelmäßigem Geldeingang wie Gehalt, Lohn, Rente. Darüber hinaus genießen sie weitere Vorteile durch ihren 52 Euro-Genossenschaftsanteil.

2. Freundlich und Fair
Bei Deutschlands Spitzenreiter in punkto Kundenzufriedenheit dürfen Sie einen Top-Service und die beste Beratung erwarten. Und als Genossenschaftsbank sind wir nicht der Gewinnmaximierung verpflichtet, sondern ausschließlich unseren Mitgliedern.

3. Rund um die Uhr für Sie da
Individuelle Beratung erhalten Sie von Montag bis Freitag in den Filialen. Darüber hinaus sind wir über bequemes Online-Banking und modernes Telefon-Banking rund um die Uhr für Sie da.

4. Bequemer Bankwechsel-Service
Wir unterstützen Sie beim Wechsel der Bank und übernehmen für Sie die Benachrichtigung Ihres Arbeitgebers, aller Zahlungsempfänger, wie z.B. Strom-, Telefonanbieter oder Vermieter und die Übertragung Ihrer Konten von der vorherigen Bank.

5. Kostenlos Bargeld abheben
Um kostenlos Bargeld abzuheben, können Sie die Automaten der Sparda-Banken und der Cash-Pool Allianz nutzen. Darüber hinaus können Sie einmal pro Monat an 1.300 DIBA- oder 475 ausgewählten VR-Bank-Automaten in Norddeutschland kostenlos Geld abheben. (Jede weitere Abhebung für nur 1,95 Euro)

6. Kontaktlos zahlen
Mit der SpardaMasterCard mit innovativer PayPass-Funktion können Sie – z.B. bei Douglas, Thalia oder star – kontaktlos, sicher und schnell zahlen.

Die Kraft der Genossenschaft: Gemeinsam erfolgreich sein

Gemeinschaft macht stark
Partnerschaft, Transparenz und gemeinschaftlicher Erfolg – dafür steht die genossenschaftliche Idee. Als Genossenschaftsbank lebt die Sparda-Bank Hamburg eG seit über 100 Jahren diese Werte, schließlich gehört jedem Mitglied mit seinem Genossenschaftsanteil auch ein Teil „seiner Bank".

Die Kraft dieser genossenschaftlichen Idee zahlt sich für unsere rund 250.000 Mitglieder aus und zeigt sich unter anderem in unserem kostenlosen Girokonto sowie den Top-Konditionen unserer Produkte. Seit vielen Jahren wird die Sparda-Bank vom Kundenmonitor als Deutschlands Bank mit der höchsten Kundenzufriedenheit ausgezeichnet. Das zeigt uns vor allem eines: Unsere Mitglieder sind zufrieden mit ihrer Bank!

Unsere Standorte

2420729124 05/13

HAMBURG

Altona	Präsident-Krahn-Straße 16-17
Barmbek	Fuhlsbüttler Straße 100
Bergedorf	Kupferhof 4 (im CCB)
Berliner Tor	Beim Strohhause 29
Bramfeld	Bramfelder Chaussee 230-234
City Nord	Überseering 5-7
Eidelstedt	Alte Elbgaustraße 16
Eimsbüttel	Osterstraße 116
Eppendorf	Nedderfeld 70 (Nedderfeld Center)
Harburg	Schloßmühlendamm 14
Innenstadt	ABC-Straße 38 Ballindamm 26 Rosenstraße 8 (am Thalia Theater)
Langenhorn	Krohnstieg 4
Niendorf	Niendorfer Marktplatz 10
Mundsburg	Hamburger Straße 27 (im EKZ)
Osdorf	Osdorfer Landstraße 102
Poppenbüttel	Heegbarg 4
Rahlstedt	Schweriner Straße 8-12 (in den Rahlstedt Arcaden)
Rotherbaum	Grindelallee 100
Sasel	Waldweg 9
Wandsbek	Wandsbeker Marktstraße 48-50
Winterhude	Winterhuder Marktplatz 5

SCHLESWIG-HOLSTEIN

Bad Oldesloe	Reimer-Hansen-Straße 23
Elmshorn	Königstraße 38
Flensburg	Rathausstraße 2 („Alte Post")
Itzehoe	Feldschmiede 10
Kiel	Beselerallee 67 Sophienblatt 25-27 (im Bahnhof)
Lübeck	Königstraße 84-96 (Haerder-Center) Werner-Kock-Str. 6 (LindenArcaden)
Neumünster	Bahnhofstraße 2
Norderstedt	Rathausallee 70 (Moorbek-Rondeel)
Rendsburg	Hollesenstraße 8

NIEDERSACHSEN

Lüneburg	Grapengießerstraße 35

Sparda-Bank Hamburg eG
Mitglied der genossenschaftlichen Finanzgruppe
www.sparda-bank-hamburg.de

FSC
www.fsc.org
MIX
Papier aus verantwortungsvollen Quellen
FSC® C005459

Ein Herz und eine Raute.

Mit dem offiziellen HSV Konto ist der HSV immer an Ihrer Seite.

Sparda-Bank
freundlich & fair

Sparda HSV – das offizielle HSV Konto.

Als echter HSV Fan geht man mit seinem Verein durch dick und dünn, feiert Siege und bleibt auch bei Niederlagen treu. Und: Man möchte seinem Verein nahe sein. In jeder Situation. Deshalb hat die Sparda-Bank gemeinsam mit dem HSV ein Konto entwickelt, das Ihnen den Verein noch näher bringt.

Nur 10 € pro Monat!

Ihre Vorteile im Überblick:

- Jedes Vertragsjahr das offizielle HSV Trikot (regulärer Preis 79,95 €) oder ein Gutschein für den HSV Fan-Shop
- Unter allen Sparda HSV Mitgliedern verlosen wir regelmäßig Karten zu exklusiven Events mit HSV Spielern
- Girokonto inklusive HSV ec-Karte mit limitiertem Motiv
- HSV MasterCard mit PayPass-Funktion kostenlos auf Wunsch erhältlich
- 5% Rabatt auf alle Fan-Artikel im Fan-Shop bei Bezahlung mit der HSV MasterCard (Rabatt gilt nicht für Bücher und Artikel der Supporters Club Kollektion)
- Auf Wunsch Teilnahme am HSV Tor-Sparen: Für jedes Bundesliga-Heimtor 1% mehr Zinsen für den nächsten Monat sichern
- Mit Sparda HSV unterstützen Sie die gemeinnützige Initiative „Hamburger Weg“

Die Themen-Mitgliedschaft für Sparda HSV hat eine Mindestlaufzeit von einem Jahr und ist danach mit einer Frist von einem Monat zum Ende des Kalenderquartals für das Themen-Mitglied und die Bank kündbar.
Profitieren Sie für 52 € von der Sparda Mitgliedschaft und werden Sie Anteilseigner an Ihrer Bank. Voraussetzung ist ein Girokonto mit regelmäßigem Geldeingang.

Dieses Konto steht jedem gut.

Als Mitglied von Sparda HSV erhalten Sie in jedem Vertragsjahr einen Gutschein für das offizielle HSV Trikot oder für Artikel aus dem HSV Fan-Shop. Einfach zu Sparda HSV wechseln und mit dem persönlichen Gutschein Ihre Prämie im HSV Fan-Shop einlösen.

Der schnellste Transfer: unser Wechselservice.

Mit unserem Wechselservice ist der Umzug von Ihrer jetzigen Bank zur Sparda-Bank Hamburg eG kein Problem – wir übernehmen den Papierkram für Sie. Teilen Sie uns bei Kontoabschluss einfach Ihre Vertragspartner wie Arbeitgeber, Versicherungen oder Vermieter mit. Wir kümmern uns um den Rest. Natürlich ziehen auch Ihre Daueraufträge mit um.

Eine Liga für sich.

Kundenmonitor® Deutschland 2012
Platz 1
Sparda-Banken (Platz 1 von 1993-2012)
Kundenzufriedenheit
bei Banken und Sparkassen unter 8 ausgewiesenen Instituten

Das Wichtigste für einen Verein sind seine Mitglieder. Das ist auch bei den Sparda-Banken nicht anders, denn hier stehen die Mitglieder an erster Stelle: Die Sparda-Banken belegen seit 20 Jahren den ersten Platz bei der Kundenzufriedenheit. Auch Tests zu Service, Online-Banking und Kundenvertrauen bestehen die Sparda-Banken regelmäßig mit Bestnoten.

Weitere Informationen zur Sparda-Bank Hamburg eG und alles über Sparda HSV finden Sie unter www.sparda-bank-hamburg.de oder direkt in Ihrer Sparda-Bank Filiale.

Sparda
Sportiv
Inklusive
HD-Sportkamera
für die ersten Mitglieder.
Jeder Sport zählt.
Mit Sparda Sportiv bewegen Sie mehr
im Norden.
Sparda-Bank
freundlich & fair

Ihre Vorteile auf einen Blick:

Nur 10€ pro Monat

Sportiv Girokonto
Inklusive ec-Karte im exklusiven Sportiv Design.

Sportiv MasterCard
Die Sportiv Kreditkarte mit PayPass-Funktion können Sie optional dazubuchen.

Sportiv Sparen
Für jede geleistete Sportstunde 1 Euro zum Top-Zinssatz anlegen.

DEVK Sportiv Unfallversicherung
Trainieren ohne Sorgen – bei fast allen Sportunfällen in Ihrer Freizeit sind Sie abgesichert.

Sparda Sportiv App
Erfassen und sammeln Sie Ihre Sportzeit.

BMS Laufchip
Vergünstigte Teilnahme bei BMS Laufveranstaltungen sowie Nutzung von BMS Permanent Timing auf der igs Laufstrecke.

Sportiv Einkaufsvorteile
Rabatt auf Sportartikel und Leistungen unserer aktuellen Partner (z.B. Puma, adidas, Runners Point, Bewegungsschmiede, uvm.).

Sportiv Erlebnisse
Die Möglichkeit, an exklusiven Events, wie z. B. dem Rothenbaum Tennisturnier oder BMS Laufveranstaltungen, teilzunehmen.

Willkommensprämie
Start-Mitglieder erhalten eine HD-Sportkamera, aktuelle Prämie auf: www.sparda-bank-hamburg.de/sportiv

Die Themen-Mitgliedschaft für das Produkt Sparda Sportiv hat eine Mindestlaufzeit von einem Jahr und ist danach mit einer Frist von einem Monat zum Ende des Kalenderquartals für den Kunden und die Bank kündbar. Profitieren Sie für 52 Euro von der Sparda Mitgliedschaft und werden Sie Anteilseigner an Ihrer Bank. Voraussetzung ist ein Girokonto mit regelmäßigem Geldeingang.

Unsere Standorte

2430729143 06/13

HAMBURG

Altona	Präsident-Krahn-Straße 16-17
Barmbek	Fuhlsbüttler Straße 100
Bergedorf	Kupferhof 4 (im CCB)
Berliner Tor	Beim Strohhause 29
Bramfeld	Bramfelder Chaussee 230-234
City Nord	Überseering 5-7
Eidelstedt	Alte Elbgaustraße 16
Eimsbüttel	Osterstraße 116
Eppendorf	Nedderfeld 70 (Nedderfeld Center)
Harburg	Schloßmühlendamm 14
Innenstadt	ABC-Straße 38 Ballindamm 26 Rosenstraße 8 (am Thalia Theater)
Langenhorn	Krohnstieg 4
Niendorf	Niendorfer Marktplatz 10
Mundsburg	Hamburger Straße 27 (im EKZ)
Osdorf	Osdorfer Landstraße 102
Poppenbüttel	Heegbarg 4
Rahlstedt	Schweriner Straße 8-12 (in den Rahlstedt Arcaden)
Rotherbaum	Grindelallee 100
Sasel	Waldweg 9
Wandsbek	Wandsbeker Marktstraße 48-50
Winterhude	Winterhuder Marktplatz 5

SCHLESWIG-HOLSTEIN

Bad Oldesloe	Reimer-Hansen-Straße 23
Elmshorn	Königstraße 38
Flensburg	Rathausstraße 2 („Alte Post")
Itzehoe	Feldschmiede 10
Kiel	Beselerallee 67 Sophienblatt 25-27 (im Bahnhof)
Lübeck	Sandstraße 1 (Haerder-Center) Werner-Kock-Straße 6 (LindenArcaden)
Neumünster	Bahnhofstraße 2
Norderstedt	Rathausallee 70 (Moorbek-Rondeel)
Rendsburg	Hollesenstraße 8

NIEDERSACHSEN

Lüneburg	Grapengießerstraße 35

Sparda-Bank Hamburg eG
Mitglied der genossenschaftlichen FinanzGruppe
www.sparda-bank-hamburg.de

FSC www.fsc.org MIX Papier aus verantwortungsvollen Quellen FSC® C005459

Gemeinsam weiterkommen

Willkommen bei Sparda Sportiv – der sportlichen Mitgliedschaft der Sparda-Bank. Für alle, die ein aktives Leben führen und einen Partner suchen, der sie dabei fordert – und fördert! Aber dazu müssen Sie etwas tun – nämlich Sport treiben.

Die Zeit, die Sie beim Sport verbringen, ist die wichtigste Währung bei Sparda Sportiv. Mit einer innovativen App können Sie Ihre Zeiten festhalten und auf ein Stundenkonto einzahlen. Damit haben nicht nur Sie viele Vorteile, sondern auch alle anderen Sportbegeisterten im Norden. Gemeinsam mit Ihnen, unseren Mitgliedern, möchten wir sportliche Projekte in der Region umsetzen. Unser erstes Ziel ist der innovativste Laufpark in Norddeutschland – der Sparda Laufpark.

Lesen Sie auf den nächsten Seiten, wie Sie mit Ihrer Mitgliedschaft bei Sparda Sportiv den ganzen Norden bewegen. Viel Spaß dabei wünscht Ihre Sparda-Bank.

Sie interessieren sich für eine Mitgliedschaft bei Sparda Sportiv oder haben noch Fragen? Gern beraten wir Sie telefonisch unter 040 550055 0 oder informieren Sie unter www.sparda-bank-hamburg.de/sportiv Die Adressen Ihrer nächsten Sparda-Bank Filiale finden Sie auf der Rückseite.

Zeit für Sport

Mit der innovativen Sparda Sportiv App halten Sie ganz einfach Ihre Sportzeiten fest. Aus einer Liste wählen Sie Ihre Sportart, dann genügt ein Touch auf Ihr Smartphone oder ein Klick auf dem PC und die Sparda Sportiv App zählt los.

Ihre Sportzeit rechnet sich gleich doppelt:

Für jede erreichte Stunde können Sie einen Euro auf ein besonderes Sparkonto mit einem attraktiven Zinssatz einzahlen: **Sparda Sportiv Sparen.** Den aktuellen Zinssatz erfahren Sie im Internet auf www.sparda-bank-hamburg.de/sportiv oder in Ihrer Sparda-Bank Filiale.

Entwurfs-Zeichnung des Sparda Laufparks.

Zusätzlich zum Sparda Sportiv Sparen werden Ihre Sportstunden auf ein gemeinsames Stundenkonto übertragen. Hier sammeln alle Mitglieder bei Sparda Sportiv ihre Zeit und fördern damit den Sport in Norddeutschland. Wenn genug Sportstunden zusammenkommen, ruft die Sparda-Bank gemeinnützige Sportprojekte ins Leben.
Unser erstes Ziel: der Bau des innovativen Sparda Laufparks. Ein Ort, der Läufern ganz neue Trainingsmöglichkeiten bietet und an dem sie gemeinsam trainieren und ihre Technik verbessern können.

Ein sportliches Paket

Zwei sportliche Karten

Ihre Mitgliedschaft bei Sparda Sportiv beinhaltet natürlich auch ein Girokonto mit kostenloser ec-Karte im Sportiv Design und optional eine Sportiv MasterCard.

Ihre Sparda Sportiv Mitgliedschaft beinhaltet gleich vom Start weg besondere Leistungen: Freuen Sie sich auf eine sportliche Willkommensprämie: Die ersten Mitglieder bei Sparda Sportiv erhalten eine exklusive HD-Sportkamera – den perfekten Begleiter für jede Sportart.

Mit dem BMS Laufchip können Sie an sämtlichen BMS Laufveranstaltungen teilnehmen – Rabatt auf die Teilnahmegebühren inklusive – und Ihre Zeit auf der Laufstrecke auf dem igs Gelände festhalten. Mit der DEVK Sportiv Unfallversicherung sind Sie bei fast allen Sportunfällen in Ihrer Freizeit abgesichert.

Durch die Kraft der Gemeinschaft können wir Ihnen als Sparda Sportiv Mitglied viele Einkaufsvorteile bei unseren Sportpartnern anbieten.

Sparda
Horizont
Mit dem
klima-
neutralen
Giro-
konto!
TÜV
SÜD
Von heute für morgen.
Sparda Horizont – die Mitgliedschaft,
mit der Sie Ihr Umweltbewusstsein in die
Tat umsetzen können.
Sparda-Bank
freundlich & fair

Grüne Mobilität erleben

Jedes Mitglied bei Sparda Horizont fährt mit einer weiteren Person einen ganzen Tag ins Grüne – und das besonders umweltfreundlich mit einem eBike. Erleben Sie mit unserer Willkommensprämie die neue Art der Fortbewegung und erkunden Sie die Natur in Ihrer Umgebung mal ganz anders.

Ihre Vorteile auf einen Blick:

Klimaneutrales Girokonto
Schützt das Klima bei jedem Bankvorgang. Inklusive ec-Karte im Horizont Design.

Nur 6 € pro Monat

Horizont MasterCard
Mit günstigem FlexKredit und kontaktloser Bezahlfunktion PayPass auf Wunsch erhältlich.

Horizont Sparen
Das klimafreundliche Sparkonto.

Horizont Einkaufsgemeinschaft
Mit besonderen Angeboten für Mitglieder.

Horizont Nachhaltigkeits-Berater
Unterstützung für die Umsetzung Ihrer nachhaltigen Ziele.

Exklusive Erlebnisse
Gemeinschaftliche Veranstaltungen, die Ihren Horizont erweitern.

Engagement
Mit Sparda Horizont unterstützen Sie nachhaltige Initiativen, wie z. B. die „Junge Hamburger Klimakonferenz".

Willkommensprämie
Ein eBike Tagesausflug für Sie und Begleitung.

Die Themen-Mitgliedschaft für das Produkt Sparda Horizont hat eine Mindestlaufzeit von einem Jahr und ist danach mit einer Frist von einem Monat zum Ende des Kalenderquartals für den Kunden und die Bank kündbar. Profitieren Sie für 52 Euro von der Sparda Mitgliedschaft und werden Sie Anteilseigner an Ihrer Bank. Voraussetzung ist ein Girokonto mit regelmäßigem Geldeingang.

Unsere Standorte

2420729144 06/13

HAMBURG

Altona	Präsident-Krahn-Straße 16-17
Barmbek	Fuhlsbüttler Straße 100
Bergedorf	Kupferhof 4 (im CCB)
Berliner Tor	Beim Strohhause 29
Bramfeld	Bramfelder Chaussee 230-234
City Nord	Überseering 5-7
Eidelstedt	Alte Elbgaustraße 16
Eimsbüttel	Osterstraße 116
Eppendorf	Nedderfeld 70 (Nedderfeld Center)
Harburg	Schloßmühlendamm 14
Innenstadt	ABC-Straße 38 Ballindamm 26 Rosenstraße 8 (am Thalia Theater)
Langenhorn	Krohnstieg 4
Niendorf	Niendorfer Marktplatz 10
Mundsburg	Hamburger Straße 27 (im EKZ)
Osdorf	Osdorfer Landstraße 102
Poppenbüttel	Heegbarg 4
Rahlstedt	Schweriner Straße 8-12 (in den Rahlstedt Arcaden)
Rotherbaum	Grindelallee 100
Sasel	Waldweg 9
Wandsbek	Wandsbeker Marktstraße 48-50
Winterhude	Winterhuder Marktplatz 5

SCHLESWIG-HOLSTEIN

Bad Oldesloe	Reimer-Hansen-Straße 23
Elmshorn	Königstraße 38
Flensburg	Rathausstraße 2 („Alte Post")
Itzehoe	Feldschmiede 10
Kiel	Beselerallee 67 Sophienblatt 25-27 (im Bahnhof)
Lübeck	Sandstraße 1 (Haerder-Center) Werner-Kock-Straße 6 (LindenArcaden)
Neumünster	Bahnhofstraße 2
Norderstedt	Rathausallee 70 (Moorbek-Rondeel)
Rendsburg	Hollesenstraße 8

NIEDERSACHSEN

Lüneburg	Grapengießerstraße 35

Sparda-Bank Hamburg eG
Mitglied der genossenschaftlichen FinanzGruppe
www.sparda-bank-hamburg.de

FSC www.fsc.org MIX Papier aus verantwortungsvollen Quellen FSC® C005459

Gemeinsam umweltbewusst handeln

Die Umstellung auf ein nachhaltiges Leben ist oft ein komplexer Prozess – durch die Kraft der Gemeinschaft machen wir es Ihnen einfach.

Die Förderung unserer Mitglieder sowie nachhaltiges Handeln gehören schon seit Gründung zu den Werten unserer Genossenschaft. Als erste Bank in Deutschland beziehen wir nun auch durch die Klimafreistellung des Girokontos das Handeln unserer Mitglieder in unseren nachhaltigen Förderauftrag mit ein. Mit Sparda Horizont – der Mitgliedschaft mit dem klimaneutralen Girokonto, die Sie dabei unterstützt, Ihr Umweltbewusstsein in die Tat umzusetzen.

Deutschlands erstes klimaneutrales Girokonto

Das Sparda Horizont Girokonto ist rundum klimaneutral – zertifiziert durch den TÜV SÜD: Wir erfassen hierbei alle wesentlichen Aktivitäten, die Sie als Mitglied mit Ihrem Sparda Horizont Girokonto tätigen. Zum Beispiel Ihre Fahrten zur nächsten Sparda-Bank Filiale, Ihren Energieverbrauch beim Online-Banking oder beim Abheben mit Ihrer ec-Karte im Sparda Horizont Design.

Darüber hinaus gibt Ihnen die Horizont MasterCard mit speziellem FlexKredit jederzeit die Möglichkeit, eine nachhaltige Investition zu finanzieren – zu einem dauerhaft günstigen Zinssatz mit flexibler Rückzahlungsmöglichkeit.

Ihr persönlicher Nachhaltigkeits-Berater

Ganz egal, wie umweltbewusst Sie Ihre Zukunft gestalten wollen – bei der Umsetzung sind Sie nicht allein. Denn als Mitglied bei Sparda Horizont sind Sie Teil einer starken Gemeinschaft, die Sie bei Ihrem Vorhaben unterstützt. Ob Energiesparlampe, klimafreundliche Elektrogeräte, nachhaltige Modernisierung oder innovative E-Mobilität – Ihr persönlicher Nachhaltigkeits-Berater recherchiert passende Lösungen für Sie. Als Genossenschaft mit einem weiten Netzwerk vermitteln wir Ihnen den passenden Experten.

Jetzt nachhaltig handeln.

Auf dem Weg zur papierlosen Mitgliedschaft

Für die Horizont Mitgliedschaft haben wir uns das Ziel gesetzt, eine papierlose Mitgliedschaft einzuführen. Wir versenden keine Werbeprospekte auf Papier, keine gedruckte Ausgabe der Sparda aktuell und Ihre Kontoauszüge erhalten Sie online. Einige Prozesse sind im Moment noch nicht ganz ohne Papier machbar, aber wir arbeiten daran.

Der Horizontweg am Energieberg Georgswerder.

Sparda Horizont Sparen – Energie und mehr sparen

Mit Sparda Horizont Sparen legen wir Ihr Geld in nachhaltige Projekte von Mitgliedern in der Region an. So legen Sie Ihr Geld sinnvoll an und unterstützen gleichzeitig den Wandel in eine grüne Zukunft hier vor Ort.

Gemeinsam für mehr Nachhaltigkeit

Die Sparda Horizont Einkaufsgemeinschaft bietet Ihnen konkrete Vorteile beim Kauf von nachhaltigen Produkten. Durch die Kraft unserer Gemeinschaft ermöglichen wir Ihnen exklusiv als Horizont Mitglied attraktive Angebote. Darüber hinaus entdecken Sie in der Einkaufsgemeinschaft immer wieder exklusive Sondereditionen und finden inspirierende Produkte.

LichtBlick: Stromvertrag wechseln und jedes Jahr 10,00 € Horizont Bonus sichern.

StadtRAD: Kunde werden und bei jeder Fahrt 30 Freiminuten extra.

Grünspar: Nachhaltige Produkte kaufen mit 10% Horizont Rabatt.

Wälderhaus: Das SCIENCE CENTER WALD besuchen und 50% beim Eintritt sparen.

Entdecken Sie alle aktuellen Angebote auf www.sparda-bank-hamburg.de/horizont
Sie haben noch Fragen? Gern beraten wir Sie telefonisch unter: 040 550055 0

Anlage zum Angebot Kontonummer
für Frau Natalie Hirschbiegel [redacted]

Angaben zur Restkreditversicherung

Detaildaten für: Natalie Hirschbiegel

Geburtsdatum	[redacted]	
Versicherungstech. Alter	26	
Versicherungssumme	7.220,00	EUCt
Beitrag Todesfall	80,36	EUCt
Beitrag AU	268,66	EUCt
Beitrag AL	275,80	EUCt

Die Absicherung dieses Kredites erfolgt auf Basis der dargestellten Versicherungssumme. Wird bei Kreditabschluss die Höchstversicherungssumme überschritten, ist im Todesfall der Kredit und bei Abschluss einer Arbeitslosigkeits- / Arbeitsunfähigkeitsversicherung die Kreditrate nicht zu 100 % abgesichert.

800 110.001 (Fassung Juni 2010) - (V2)
Finanz Informatik
Urheberrechtlich geschützt

Sparkasse
Nürnberg
MONEY
SIEGER
BANKENTEST
Nürnberg
CITY CONTEST 2011
Individuell • Transparent • Leistungsstark
Das ideale
Privatgirokonto für Sie!
Sie schätzen
sich ein...
→ Konto PREMIUM
Überragend und exklusiv.
Top für alle, die höchsten Wert auf Sicherheit, Service und umfassende Leistungsmerkmale legen. Auch beim Shopping und auf Reisen.
„Alles inklusive ist ein tolles Gefühl. Von den zahlreichen Extras profitiert die ganze Familie!"
Fam. Reif/Degen, Nürnberg
→ Konto KOMPLETT
Leistungsstark und sicher.
Top für alle, die flexibel bleiben, sich sicher fühlen und dabei auch noch mit einem einzigen monatlichen Betrag viele Vorteile genießen und somit Kosten sparen wollen.
„KOMPLETT klingt gut und ist gut. Wir haben alle Extras, die wir wollen."
Fam. Frank, Lauf a. d. Pegnitz

Unsere Girokonten – Ihre Vorteile!

→ **Konto PREMIUM**

Hier ist wirklich alles drin:
- Bei allen Sparkassen kostenlos Geld abheben
- 0% Zinsen für die ersten 1.000 € Dispositionskredit
- MasterCard Gold (auch im Ausland kostenlos Geld abheben)
- Servicepauschale fürs Wertpapierdepot
- Grundpreis fürs Deka-Depot
- Sicherheitspaket mit Zahlungsverkehrsschutz bis max. 10.000 €
- smsTAN-Flatrate
- chipTAN-Lesegerät
- Auslandsreise-Krankenversicherung
- Kfz-Schutzbrief für In- und Ausland
- Reise-Rücktrittskosten-Versicherung

Da bleiben keine Wünsche offen!

→ **Konto KOMPLETT**

Sehr gut und echt günstig:
- Bei allen Sparkassen kostenlos Geld abheben
- Kontoauszüge online oder am Kontoauszugsdrucker inklusive
- Sämtliche SparkassenCards
- Wahlweise MasterCard oder Visa Card
- Servicepauschale fürs Wertpapierdepot
- Sicherheitspaket mit Zahlungsverkehrsschutz bis max. 10.000 €
- smsTAN-Flatrate

Auf Wunsch erhältlich:
- Partner MasterCard / Visa Card

→ **Konto ONLINE**

Optimal zur reinen Online-Nutzung:
- Zahlungsverkehr online inklusive
- Elektronischer Kontoauszug inklusive

Auf Wunsch erhältlich:
- Kundenkarte / SparkassenCard
- MasterCard / Visa Card
- Sicherheitspaket mit Zahlungsverkehrsschutz bis max. 10.000 € und smsTAN-Flatrate

Drei vorteilhafte Kontomodelle – und eines ist bestimmt das ideale für Sie. Wir beraten Sie dazu gerne persönlich!

Die Kontomodelle im Überblick.

Kontoführung	
Kostenlos Geld abheben bei allen Sparkassen	
Zahlungsverkehr online	
Beleghafte Überweisung	
Kontoauszüge	
Elektronischer Kontoauszug	
Kontoauszugsdrucker	
Karten	
Kundenkarte / SparkassenCard	
MasterCard / VISA Card	
MasterCard X-TENSION	
MasterCard Gold	
Onlinebanking	
smsTAN	
chipTAN-Lesegerät (einmalig)	
Sicherheitspaket	
Zahlungsverkehrsschutz und smsTAN-Flatrate	
Weitere Leistungen	
Servicepauschale Wertpapierdepot	
Grundpreis Deka-Depot	
0% Zinsen für 1.000 € Dispositionskredit	
Auslandsreise-Krankenversicherung	
Kfz-Schutzbrief für In- und Ausland	
Reise-Rücktrittskosten-Versicherung	
Grund-/Paketpreis pro Monat	

1) Bei Abschluss einer SparkassenCard
2) Bei vereinbarter Zusendung wird ein Preis von 1,50 € je Auszug, zzgl. f
3) Eine Karte wahlweise inklusive
4) Rückvergütung des Jahrespreises je nach Nutzung
5) Bei einem monatlichen Zahlungseingang unter 300 € wird ein Grund-

onto PREMIUM	Konto KOMPLETT	Konto ONLINE
✓	— ✓	✓ 1)
✓	✓	✓
✓	— ✓	2,50 €
✓	✓	✓
✓	✓	0,50 € je Auszug 2)
✓	— ✓	9,90 € / 12,90 € p.a.
✓ 3)	— ✓ 3)	19,90 € p.a. 4)
	✓ 3)	24,90 € p.a. 4)
✓	69,90 € p.a. 4)	69,90 € p.a. 4)
✓	— ✓	0,09 €
✓	4,90 €	14,90 €
✓	✓	1,90 € p.M.
✓	— ✓	
✓		
✓		
✓		
✓		
✓		
13,90 €	5,90 €	0,00 € 5)

Card im Konto KOMPLETT
ve, im Konto PREMIUM
Card und MasterCard Gold
ve!

berechnet

tpreis von 3,90 € p.M. berechnet

Sicher ist sicher!

→ **Sie nutzen Ihr Konto gerne online?**
Je beliebter das Online-Banking wird, umso intensiver sollten Sie an den Zahlungsverkehrsschutz (z.B. bei Phishing-Fällen) denken.
Mit Konto PREMIUM und Konto KOMPLETT sind Sie ohne Zusatzkosten auf der sicheren Seite:

- Keine Selbstbeteiligung im Schadensfall
- Haftungsübernahme bis zu 10.000 €
- Direkter Kontoausgleich binnen 72 Stunden
- Sichere smsTAN-Flatrate inklusive

Dies sind zusätzliche starke Argumente für Konto PREMIUM oder Konto KOMPLETT!

Kreditkarten mit mehr Wert!

→ **Bargeldlos um den Globus reisen. Mit der MasterCard geht´s ganz leicht!**

- Weltweit mehr als 31 Millionen Akzeptanzstellen
- Über 700.000 Geldautomaten
- Flexibler Abruf der Kreditkartenumsätze im Online-Banking oder am Kontoauszugsdrucker
- Sicheres Internetshopping mit 3D Secure

→ **Und mit der MasterCard Gold gibt´s das Rund-um-Sorglos-Versicherungspaket dazu!**

Damit sparen Sie bei Ehepartnern bzw. Familien mit Kindern Versicherungskosten in Höhe von bis zu 222,50 € pro Jahr.

Berechnungsbasis: Einzelabschluss der in der aktuellen MasterCard Gold enthaltenen Versicherungen (Preise der Testsieger-Produkte 2010 lt. Stiftung Warentest, Stand 11 / 2010)

... und wählen gezielt aus!

→ **Konto ONLINE**
Kompakt und preisgünstig.
Top für alle, die ihre Bankgeschäfte **ausschließlich** online erledigen und gerne auf den „Papierkram" verzichten.

„Alles online ist völlig korrekt. Für mich und auch für die Umwelt."
S. Polster, Nürnberg

Unser Tipp:
Prüfen Sie Ihr Kontonutzungsverhalten einfach im Kontofinder auf unserer Webseite. Dort wird das für Sie ideale Kontomodell direkt angezeigt.

→ **Konto mein GIRO**
Das mitwachsende Konto für alle von 0 bis 25 Jahren. Mit der Entwicklung Ihres Kindes ändern sich die Ansprüche an ein Konto sehr schnell.

Ihre Vorteile:
- Kostenlose Kontoführung
- 2 % Zinsen für Guthaben bis 2.500 € (bis zum 18. Geburtstag)
- Bleibende Kontonummer, denn mein GIRO wächst mit

Auf Wunsch erhältlich:
- soundaccount für Musikfans
- MasterCard Prepaid
- MasterCard X-TENSION (ab dem 18. Lebensjahr)

Weitere Informationen zu mein GIRO entnehmen Sie bitte den separat erhältlichen mein GIRO Unterlagen.

mein GIRO®
Von Anfang an – ein Leben lang.

Konto PREMIUM, KOMPLETT oder ONLINE?
Wir beraten Sie gerne persönlich, welches Kontomodell die allerbeste Entscheidung für Sie ist.

Sparkasse Nürnberg
Lorenzer Platz 12
90402 Nürnberg

Tel. 0911 230-1000
Fax 0911 230-4747
www.sparkasse-nuernberg.de

PRO186

Dies alles spricht für Ihr Konto bei uns:

→ Kostenlos Geld abheben an mehr als 150 Geldautomaten in Nürnberg Stadt und Land und über 25.000 Geldautomaten bundesweit
→ Kurze Wege dank der 103 Geschäftsstellen – im Großraum Nürnberg immer in Ihrer Nähe
→ Kompetente, freundliche Mitarbeiter, die Sie persönlich kennen
→ Individuelle, faire, ganzheitliche Beratung exakt auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten
→ Attraktive Finanzlösungen aus einer Hand über unsere starken Partner
→ Sicherheit und Verlässlichkeit – wir sind laut icon Wirtschafts- und Finanzmarktforschung die vertrauenswürdigste Bank
→ Dazu ein großes gemeinnütziges Engagement in Kultur, Sport und sozialen Einrichtungen

Das Finanzkonzept Ihrer Sparkasse

Mit dem Sparkassen-Finanzkonzept bieten wir Ihnen eine individuelle, kompetente Beratung zur Erfüllung Ihrer finanziellen Wünsche, Pläne und Ziele. Wir sind Ihr zuverlässiger Finanzpartner über sämtliche Lebensphasen hinweg.

Profitieren Sie von unseren starken Partnern!

LBS Bausparkasse der Sparkassen · Deka Investmentfonds · VERSICHERUNGSKAMMER BAYERN · Sparkassen Immobilien GmbH & Co. KG VERMITTLUNGS

e@sy Credit®
Einfach. Fair.

Der optimale Leistungsumfang für Ihren easyCredit

Auf Grundlage Ihrer Bedürfnisse empfehlen wir die passenden Leistungen

Für eine schnellere Rückführung:

Ihnen ist es wichtig, die Option einer schnelleren Rückführung des Ratenkredits offenzuhalten. Deshalb bieten wir Ihnen die maximale Flexibilität, um bei zusätzlicher Liquidität flexibel reagieren zu können.

- Sondertilgungen jederzeit kostenlos möglich
- Ratenerhöhungen jederzeit kostenlos möglich

Für Situationen, in denen Sie Ihre Rate reduzieren bzw. ganz aussetzen möchten:

Ihnen ist es wichtig, die Möglichkeit von Ratenreduzierung und Ratenaussetzung bei unvorhersehbaren Ereignissen offenzuhalten. Deshalb bieten wir Ihnen die maximale Leistung an Ratenanpassungen an, um Ihnen als fairer Partner zur Seite stehen zu können.

- Aussetzen von zwei Raten innerhalb von 6 Monaten
- Zeitlich befristete Ratenreduzierung der Raten für max. 6 Monate um bis zu 50 % der Ursprungsrate
- Dauerhafte Ratenreduzierung durch Laufzeitverlängerung bis max. 36 Monate

Verrechnung zusätzlicher Serviceleistungen:

Sie möchten, dass zukünftige Serviceleistungen nicht im Angebot enthalten sind, sondern separat verrechnet werden.

- Zukünftige Serviceleistungen werden separat verrechnet

Schutzzusage:

Sie erhalten kostenlos die Vorteile der Schutzzusage.

- Bei dauerhafter Arbeitslosigkeit und Insolvenzeröffnung verzichtet easyCredit auf die Restschuld

300505

[redacted]

Genossenschaftliche FinanzGruppe
Volksbanken Raiffeisenbanken

e@sy Credit®
Für Ihr Leben gut.

Wichtiger Hinweis für Sie.

Informationspflichten nach § 11 VersVermV

1 Die TeamBank AG Nürnberg, Rathenauplatz 12–18, 90489 Nürnberg, ist bei der Risikoversicherung auf den Todes- und Arbeitsunfähigkeitsfall ausschließlich als Versicherungsvertreter für die R+V Luxembourg Lebensversicherung S.A., Niederlassung Wiesbaden, und bei der Zusatzversicherung Arbeitslosigkeit und ggf. Scheidung ausschließlich für die R+V Allgemeine Versicherung AG, Wiesbaden, tätig und unter der Nummer D-82AD-XW2GP-78 in das Vermittlerregister beim Deutschen Industrie- und Handelskammertag (DIHK) e.V., Breite Straße 29, 10178 Berlin, eingetragen.
T +49 (0) 1805/00 58 50 (0,14 €/Min. aus dem deutschen Festnetz, max. 0,42 €/Min. aus dem Mobilfunk),
Internet: www.vermittlerregister.org. Das Register ist jederzeit vor Ort während der üblichen Geschäftszeiten der DIHK einsehbar. R+V Luxembourg Lebensversicherung S.A. und R+V Allgemeine Versicherung AG sind Tochterunternehmen der DZ BANK AG Deutsche Zentral-Genossenschaftsbank, Frankfurt am Main, die mehr als 10 Prozent der Anteile an der TeamBank AG besitzt.

2 Bei Streitigkeiten zwischen der TeamBank AG in ihrer Funktion als Versicherungsvertreter und dem Kunden kann seitens des Kunden die Schlichtungsstelle Verein Versicherungsombudsmann e.V., Postfach 08 06 32, 10006 Berlin, angerufen werden.

P009008-01310 20. 04/10 LOU • Stand 04/10

Empfohlen durch: Volksbanken Raiffeisenbanken

Ihre Meinung

Startseite › Privatkunden › Ratenkredit

Überblick

Ratenkredit zu fairen Konditionen

Sie planen einen Urlaub, die Wohnungseinrichtung soll erneuert werden oder es steht ein großes Ereignis bevor?

Lassen Sie Ihre Wünsche nicht länger auf sich warten! Mit unserem Ratenkredit erfüllen Sie sich Ihre Wünsche schnell, bequem und günstig.

Ratenkreditrechner

Kreditsumme	Laufzeit	Voraussichtl. Monatsrate [1]
5.000	48	120,54€

Laufzeit	Effektivzins	Monatliche Raten	
12	5,40 % - 6,75 %	428,66 - 431,60	○
24	6,90 % - 7,55 %	223,16 - 224,55	○
36	7,29 % - 8,06 %	154,52 - 156,17	○
48	7,60 % - 8,45 %	120,54 - 122,39	◉
60	8,10 % - 8,95 %	100,94 - 102,83	○
72	8,35 % - 9,80 %	87,78 - 91,09	○
84	8,85 % - 10,10 %	79,21 - 82,13	○

Jetzt Termin vereinbaren

Kontakt

Kontaktformular

Suche

Suchen...

Fillialsuche

Postleitzahl

Fillialliste

Bitte auswählen...

Schriftgröße

Ihre Vorteile auf einen Blick:

Faire Konditionen
Kreditbetrag von € 2.500 bis € 25.000
mit Laufzeiten von 12 bis 84 Monaten
keine Bearbeitungsgebühr bei Online-Abschluss
zur beliebigen Verwendung
schnelle Kreditentscheidung

Unser Ratenkredit-Angebot gibt Ihnen finanziellen Spielraum, um all Ihre Wünsche zu erfüllen.

Beantragen auch Sie gleich online Ihren Ratenkredit.

[1] Der persönliche effektive Jahreszins ist bonitäts- und laufzeitabhängig.

Repräsentatives Beispiel:

Kreditbetrag	10.000 Euro
Laufzeit	48 Monate
Monatliche Rate	244,78 Euro
Gesamtbetrag	11.749,76 Euro

ZiraatBank

Filiale Nürnberg
nuernberg@ziraatbank.de
www.ziraatbank.de

Dennerstraße 6
90429 Nürnberg
Telefon : 0911 27 74 98-0
Telefax : 0911 27 74 98-18

Öffnungszeiten:

Mo - Mi :	09:00 - 12:15 13:00 - 17:00
Do :	09:00 - 12:15 13:00 - 18:00
Fr :	09:00 - 12:15 13:00 - 16:15

Quellenverzeichnis

Aßländer, Michael S.: Handbuch Wirtschaftsethik, 2010, Stuttgart: J. B. Metzler.

Bankenfachverband: Finanzierung 2012, 31. Dezember 2012, http://www.bfach.de/media/file/6269.bfach_Finanzierung_2012_kurz.pdf, Abruf am 20. Juni 2013.

Bankenverband: Finanzwissen und Finanzplanungskompetenz der Deutschen, 2011, http://bankenverband.de/downloads/102011/umfrage-finanzwissen-bdb.pdf, Abruf am 19. November 2013.

Becker, Hans Paul/Peppmeier, Arno: Bankbetriebslehre, 8. Aufl., 2011, Herne: NWB Verlag.

Beetz, Maud: Der Knigge für das Bankgeschäft. Mit sozialer Kompetenz Imagewerte verbessern und Geschäftserfolge steigern, 2009, Wiesbaden: Gabler Verlag.

BGH-Urteil: Absoluter Zinsunterschied von 12 Prozentpunkten als Maßstab der Sittenwidrigkeit eines Ratenkredits, 13. März 1990, http://beck-online.beck.de/default.aspx?vpath=bibdata%5czeits%5cnjw%5c1990%5ccont%5cnjw.1990.1595.2.htm&pos=5&hlwords=zins%u00d0+zins+#xhlhit, Abruf am 10. Juni 2013.

Bieberstein, Ingo: Dienstleistungs-Marketing, in: Weis, Hans Christian (Hrsg.): Modernes Marketing für Studium und Praxis, 3. Aufl., 2001, Ludwigshafen (Rhein): Friedrich Kiehl Verlag.

Blitz, Michael/Stark, Gunnar: Finanzdienstleistungen. Darstellung - Analyse - Kritik, 8. Aufl., 2008, München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag.

Bodendorf, Frank: Mit Egozentrik zum Erfolg. Grundlagen und Anwendungen von Ziel-Mittel-Weg-Analysen, 2004, Renningen: expert verlag.

Bruhn, Manfred: Unternehmens- und Marketingkommunikation. Handbuch für ein integriertes Kommunikationsmanagement, 2. Aufl., 2011, München: Verlag Franz Vahlen.

Deckers, Ralf/Heinemann, Gerd: Mystery Shopping. Mit Testkäufern Verkauf und Service nachhaltig verbessern, 2006, Göttingen: BusinessVillage.

Eisend, Martin: Glaubwürdigkeit in der Marketingkommunikation. Konzeption, Einflussfaktoren und Wirkungspotenzial, in: Kuß, Alfred/Rudolph, Thomas/Tomczak, Torsten (Hrsg): Marketing-Management, 2003, Wiesbaden: Deutscher Universitäts-Verlag.

European Central Bank: Key figures at a glance, 8. Mai 2013, http://www.ecb.europa.eu/home/html/index.en.html, Abruf am 25. Juli 2013.

Fairness-Stiftung: Das Fairness-Barometer 2008, 2008, http://www.fairness-barometer.de/FairnessBarometer2008.htm, Abruf am 7. Juni 2013.

Fairness-Stiftung: Fairness - was ist das?, o.J., http://www.fairness-stiftung.de/FairnessDefinition.htm, Abruf am 8. Juni 2013.

Gerke, Wolfgang/Kölbl, Kathrin: Alles über Bankgeschäfte. Mehr Kompetenz im Umgang mit Kreditinstituten, 3. Aufl., 2004, München: Deutscher Taschenbuch Verlag

Grill, Wolfgang/Perczynski, Hans: Wirtschaftslehre des Kreditwesens, 46. Aufl., 2012, Köln: Bildungsverlag EINS.

Gräber, Berrit: Senioren unerwünscht, 4. Januar 2008, http://www.focus.de/finanzen/banken/kredit/tid-8430/ratenkredite_aid_231217.html, Abruf am 16. November 2013.

Hackhausen, Jörg: Risikoaufschlag der Institute fällt happig aus. FÜNF FRAGEN AN: NIELS NAUHAUSER, in: Handelsblatt, Nr. 011, 16. Januar 2009, Seite 2.

Haller, Sabine: Dienstleistungsmanagement. Grundlagen - Konzepte - Intrumente, 3. Aufl., 2005, Wiesbaden: Gabler Verlag.

Hartmann-Wendels, Thomas/Pfingsten, Andreas/Weber, Martin: Bankbetriebslehre, 5. Aufl., 2010, Berlin, Heidelberg: Springer-Verlag.

Hartwig, Tanja: Up- und Cross-Selling. Mehr Profit mit Zusatzverkäufen im Kundenservice, 2009, Wiesbaden: Gabler Verlag.

Heiring, Werner: Fit for Money - Über den Umgang mit Konten, Anlagen und Krediten, 2010, Köln: Bank-Verlag.

Ihrig, Holger/Pflaumer, Peter: Finanzmathematik. Intensivkurs, 5. Aufl., 1997, München, Wien: Oldenbourg Verlag.

Jommersbach, Silke: Ratenkredit-Vergleich. Die Konditionen von mehr als 40 Instituten, 22. März 2012, http://www.focus.de/finanzen/banken/ratenkredit/ratenkredite_aid_10385.html, Abruf am 15. Juni 2013.

Judt, Ewald/Klausegger, Claudia: Customer Experience, in: Bank und Markt, Nr. 06, 1. Juni 2013, Seite 47.

Kunkel-Razum, Kathrin/Scholze-Stubenrecht, Werner/Wermke, Matthias (Hrsg.): Duden. Deutsches Universalwörterbuch, 6. Aufl., 2007, Mannheim: Dudenverlag.

Lechner, Tina/Thomas, Alexander: Beruflich in der Schweiz. Trainingsprogramm für Manager, Fach- und Führungskräfte. Handlungskompetenz im Ausland, 2011, Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Lenk, Hans: Fairneß und Fair Play, in: Gerhardt, Volker/Lämmer, Manfred (Hrsg.): Fairneß und Fair Play. Eine Ringvorlesung an der Deutschen Sporthochschule Köln, 1993, Sankt Augustin: Academia Verlag.

Müller-Schoppen, Erik/Kesper, Beate: Management-Wissen - kompakt, 2011, Norderstedt: Books on Demand.

Nord-West Allianz Wurfscheibe: NWAW - Fair Play Preis, o.J., http://www.nwa-wurfscheibe.de/index.cfm?page=fairplay&sub=definition, Abruf am 11. Juli 2013.

o.V.: Aktuelle Wirtschaftsgesetze, 14. Aufl., 2013, München: Verlag C.H. Beck.

o.V.: Die Deutschen leben häufiger auf Pump, 23. April 2013a, http://www.handelsblatt.com/finanzen/vorsorge-versicherung/ratgeber-hintergrund/mehr-ratenkredite-die-deutschen-leben-haeufiger-auf-pump/8109006.html, Abruf am 11. Juni 2013.

o.V.: Kreditbearbeitungsgebühren: Neue Chance auf ein Urteil des BGH, 5. März 2013b, http://www.test.de/Kreditbearbeitungsgebuehren-Neue-Chance-auf-ein-Urteil-des-BGH-4513988-0/ , Abruf am 5. August 2013.

Pieper Stefan: Welche Wege führen nach Rom? - Strategien für indirekte Kundenkommunikation, in: Leinemann, Ralf (Hrsg.): IT-Berater und soziale Medien. Wer beeinflusst Technologiekunden?, 2011, Berlin, Heidelberg: Springer-Verlag, Seite 13-20.

Raab-Steiner, Elisabeth/Benesch, Michael: Der Fragebogen. Von der Forschungsidee zur SPSS-Auswertung, 2008, Wien: Facultas Verlag.

SCHUFA Holding AG: SCHUFA-Scoring - Wissen, womit man rechnen kann, April 2010, http://www.schufa.de/media/teamwebservices/wissenswertes/downloads_11/scoringinfo/schufainfobroschuerescore_www201004.pdf, Abruf am 27. Juli 2013.

SCHUFA Holding AG: SCHUFA Kredit-Kompass 2013, März 2013, http://www.schufa-kredit-kompass.de/media/teamwebservices/downloads/SCHUFA_Kredit-Kompass-2013_Web.pdf, Abruf am 27. Juli 2013.

Seibel, Karsten: Deutsche haben große Lücken beim Finanzwissen, 16. Juni 2011, http://www.welt.de/finanzen/verbraucher/article13431882/Deutsche-haben-grosse-Luecken-beim-Finanzwissen.html, Abruf am 16. November 2013.

ServiceValue GmbH: Fairness in Kundenbeziehungen - wie man ein psychologisches Konstrukt misst, 16. Mai 2012, http://www.servicevalue.de/magazin/artikel/fairness-in-kundenbeziehungen-wie-man-ein-psychologisches-konstrukt-misst/ , Abruf am 9. Juli 2013

UN: Allgemeine Erklärung der Menschenrechte, 10. Dezember 1948, http://www.un.org/depts/german/grunddok/ar217a3.html, Abruf 15. Juli 2013.

Voeth, Markus/Bufe, Ralf H./Klein, Andreas: Können auch Ihre Kunden die Nachfrage bündeln?, in absatzwirtschaft, Nr. 02, 1. Februar 2002, Seite 38.

Wahrig, Gerhard/Wahrig-Burfeind, Renate (Hrsg.): Wörterbuch der deutschen Sprache, 4. Aufl., 2000, München: Deutscher Taschenbuch Verlag.

Weinrich, Harald: Lügt man im Deutschen, wenn man höflich ist?, 1986, Mannheim: Dudenverlag.

Wermke, Matthias/Klosa, Annette/Kunkel-Razum, Kathrin/Scholze-Stubenrecht, Werner (Hrsg.): Duden Fremdwörterbuch, 7. Aufl., 2001, Mannheim: Dudenverlag.