

Lippe/Esemann/Tänzer (Hrsg.) · Privatkundengeschäft

## **Praxis für Bankkaufleute**

---

Die Bücher der Reihe Praxis für Bankkaufleute richten sich an auszubildende Bankkaufleute und Mitarbeiter in Kreditinstituten, die Kenntnisse und Erfahrungen aus der Beratungspraxis erwerben oder vertiefen möchten. Sie helfen bei der Umsetzung theoretischer Inhalte in die tägliche Praxis und bieten mit ihren Themen einen kundenorientierten Leitfaden für die immer wichtiger werdende Beratungsleistung in Banken.

Bisher erschienener Titel:

### **Privatkundengeschäft**

hrsg. von Gerhard Lippe, Jörn Esemann  
und Thomas Tänzer

Weitere Titel sind in Vorbereitung.

Gerhard Lippe/Jörn Esemann/  
Thomas Tänzer (Hrsg.)

# Privatkundengeschäft

Exemplarische Fälle mit Lösungen  
für die kundenorientierte Aus- und  
Weiterbildung

Erarbeitet von

Martina Esemann

Martina Gruske

Katja Kip

Mario Tietz



Die Deutsche Bibliothek – CIP-Einheitsaufnahme  
Ein Titeldatensatz für diese Publikation ist bei  
Der Deutschen Bibliothek erhältlich

1. Auflage Januar 2001

Alle Rechte vorbehalten

© Betriebswirtschaftlicher Verlag Dr. Th. Gabler GmbH, Wiesbaden 2001

Der Gabler Verlag ist ein Unternehmen der Fachverlagsgruppe BertelsmannSpringer.



Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf deshalb der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages.

[www.gabler.de](http://www.gabler.de)

Höchste inhaltliche und technische Qualität unserer Produkte ist unser Ziel. Bei der Produktion und Verbreitung unserer Bücher wollen wir die Umwelt schonen. Dieses Buch ist deshalb auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier gedruckt. Die Einschweißfolie besteht aus Polyäthylen und damit aus organischen Grundstoffen, die weder bei der Herstellung noch bei der Verbrennung Schadstoffe freisetzen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

ISBN 978-3-409-11749-4

ISBN 978-3-663-05989-9 (eBook)

DOI 10.1007/978-3-663-05989-9

## Vorwort

---

Vier Begriffe prägen dieses Buch:

- Praxis
- Banken
- Privatkunden
- Geschäft.

Was ist damit gemeint ?

Dies ist ein Buch von Praktikern des Beratens und Verkaufens in Kreditinstituten für Praktiker. Wir gehen davon aus, dass Sie als Auszubildender oder Mitarbeiter einer Bank oder Sparkasse erste Beratungs- und Verkaufserfahrungen im Privatkundengeschäft besitzen. Vielleicht sind Sie Berufsanfänger, vielleicht haben Sie aber auch an anderer Stelle in Ihrem Hause Berufserfahrungen gesammelt und stellen sich nun auf eine neue Aufgabe im Markt ein. Oder Sie bereiten sich auf das Prüfungsfach „Kundenberatung“ in der Abschlussprüfung zum Bankkaufmann vor.

Das vor Ihnen liegende Buch setzt Kenntnisse voraus. Diese Kenntnisse beziehen sich auf Geschäfte, die in Banken und Sparkassen abgeschlossen werden. Vielleicht lernen Sie mit unserem Standardwerk „Das Wissen für Bankkaufleute“ und suchen nun nach dem Transfer, der Übertragung in die Praxis. Dieses Buch orientiert sich an der Praxis. Es hilft Ihnen, Kenntnisse und Erfahrungen zu erwerben und zu vertiefen, die Sie benötigen um Ihre Kunden zu beraten und Bankprodukte zu verkaufen. Es orientiert sich an einer Kundengruppe, den Privatkunden.

Diese Zielgruppenbestimmung ist bedeutsam, da Ihre Bank oder Sparkasse für Individualkunden und Firmenkunden andere Produkte bereithält und Sie diese Kunden auf andere Weise sowie in andere Richtung beraten als die Gruppe der Privatkunden. Außerdem haben sich Banken und Sparkassen auch hinsichtlich ihrer Organisation meist zielgruppenorientiert aufgestellt. Sie, als Berater, betreuen lediglich Kunden in einem dieser drei Segmente.

Dies ist wichtig, damit Sie die Bedürfnisse Ihrer Kunden und die Interessenlage Ihres Kreditinstitutes in die Beratung und den Geschäftsabschluß einbringen können. Das Privatkundengeschäft ist zunehmend ein Geschäftszweig mit (durchaus intelligenten) Standardlösungen. Dennoch bleibt genügend Raum für Ihre Kreativität als Berater, sei es in der vertieften Nutzung eines Produktes für Ihren Kunden oder in der ganzheitlichen Betrachtung des Kunden, seiner Bedürfnisse und der Lösungen, die Ihre Bank oder Sparkasse dafür bietet.

Eine qualifizierte Beratung ist im Filialbanking, im persönlichen Kontakt mit dem Kunden, Grundvoraussetzung für den Geschäftserfolg. Die Bedeutung der Beratung wird durch Online-Banking nicht entscheidend abnehmen. Es ist

heute klar erkennbar, dass der Privatkunde - wenn es „den“ Kunden überhaupt gibt - sich *nicht entweder* für persönliche Betreuung *oder* für den elektronischen Weg entscheidet. Vielmehr ist anzunehmen, dass achtzig Prozent der Kunden mehrere Vertriebskanäle der Banken parallel nutzen werden. Umso wichtiger wird Ihre Rolle als „Beziehungsmanager“ für Ihren Kunden.

Die Beratung muss vom Aufwand und Nutzen für beide Beteiligte dem abzuschließenden Geschäft gerecht werden. Je nach Produkt unterscheidet sich der Schwierigkeitsgrad der Beratung. Beratung ist ein Prozess, der guter Vorbereitung bedarf, Informationen nutzt, die Informationsbasis verbreitert und absichert, den Kundennutzen und den Nutzen für die Bank berücksichtigt und ein Ziel verfolgt: den Geschäftsabschluss.

Viele Kundenberater verstehen sich auf die Beratung, scheuen aber die konsequente Hinführung des Kunden zum Abschluss. Unsere Fälle sind ziel-, also abschlussorientiert aufgebaut. Bedenken Sie bitte: Auch der Kunde will im Regelfall das Geschäft abschließen, deshalb kommt er zu Ihnen! Wenn dem Kundeninteresse mit mehreren Alternativen Rechnung getragen werden kann, wird die strategische Ausrichtung Ihres Hauses den Ausschlag geben.

Praxisorientierung heißt Fallorientierung. Wir haben für Sie eine Reihe von praxisorientierten Fällen zusammengestellt. Diese Fälle kommen in der Praxis häufig vor. Sie sind so angelegt, dass Ihr Blick auf diejenigen Informationen gelenkt wird, die Ihr Kunde Ihnen gibt bzw. die Sie benötigen, um den Kunden erfolgreich zu beraten.

Verkaufen von Bankprodukten ist in aller Regel ein komplexer Vorgang, denn er erfordert seitens des Beraters die Vernetzung einer Vielzahl von Informationen und das unmittelbare Eingehen auf den Kunden. Beratung eröffnet Chancen. Daher berücksichtigen wir auch Cross-Selling-Ansätze.

Um dem Kunden und den Anforderungen Ihres Hauses gerecht zu werden, benötigen Sie auch angemessenes Fachwissen. Wir geben Ihnen dazu Hinweise. In unserem Lehrbuch „Das Wissen für Bankkaufleute“ und anderen Publikationen finden Sie die Basis, um sich fitzumachen für Ihr Beratungs- und Verkaufsgespräch.

Bitte berücksichtigen Sie unsere Hinweise zum Umgang mit diesem Buch.

Wir wünschen Ihnen Spaß bei der Bearbeitung der Praxisfälle und viel Erfolg mit Ihren Kunden! Uns wünschen wir, dass dieses Buch Ihre Erwartungen trifft und möglichst genau Ihr Bedürfnis, praxisorientiert zu lernen, erfüllt. Umso wichtiger sind uns Ihre Anregungen.

Diese nehmen wir gern auch elektronisch entgegen. Unsere Homepage unter [www.gabler.de/lippe](http://www.gabler.de/lippe) wird rechtzeitig zum Erscheinen dieses Buches zur Verfügung stehen.

---

# Inhaltsverzeichnis

---

0. Einführung.....	1
0.1 Zum Umgang mit diesem Buch .....	3
0.2 Symbole in diesem Buch.....	5
1. Kontoführung und Zahlungsverkehr .....	7
A. Allgemeines zu Kontoführung und Zahlungsverkehr.....	9
B. Fälle zu Kontoführung und Zahlungsverkehr .....	11
1.1 Kontoeröffnung .....	11
1.2 Kontoeröffnung – minderjähriger Kunde .....	13
1.3 Kontoeröffnung – juristische Person.....	15
1.4 Gemeinschaftskonto.....	17
1.5 Kontovollmacht.....	19
1.6 Treuhandkonto .....	21
1.7 Betreuung I.....	23
1.8 Betreuung II .....	25
1.9 Pfändung .....	27
1.10 Tod eines Kunden .....	28
1.11 Testamentsvollstreckung.....	31
1.12 Hoher Zahlungseingang .....	33
1.13 Zahlung in das Ausland.....	34
1.14 Orderscheck.....	36
1.15 Scheckzahlung.....	38
1.16 Kartenzahlung .....	40
1.17 Beitragszahlung.....	42
C. Beratungsansätze zu Kontoführung und Zahlungsverkehr.....	45

---

2. Geld- und Vermögensanlage.....	47
A. Allgemeines zur Geld- und Vermögensanlage.....	49
B. Fälle zur Geld- und Vermögensanlage.....	53
2.1 Vermögenswirksame Leistungen mit Prämie.....	53
2.2 Institutswechsel.....	56
2.3 Familienabsicherung mit Fördermaßnahmen.....	59
2.4 Kontensparen.....	61
2.5 Mitbewerberangebot im Anlagebereich.....	64
2.6 Mietkaution.....	66
2.7 Vermögensstrukturierung.....	68
2.8 Sparklub.....	71
2.9 Lehrer-Treuhandkonto.....	74
2.10 Gläubigerwechsel.....	76
2.11 Mieterhöhung.....	78
2.12 Familiengründung.....	80
2.13 Fondsgebundene Lebensversicherung.....	83
2.14 Hoher Habenumsatz.....	85
2.15 Hinterbliebenenschutz.....	88
2.16 Anlage von Kleinstbeträgen.....	91
2.17 Direktversicherung.....	94
2.18 Verrentung von Einmalanlagen.....	96
2.19 Kapitalaufbau mittels Aktienfonds.....	99
2.20 Erwerb von Belegschaftsaktien.....	103
2.21 Bausparvertrag.....	106
2.22 Sparbriefe für Kleinstanleger.....	108
2.23 Kombinationsmodell aus Rentenversicherung und Erwerbsunfähigkeitszusatzversicherung.....	110
2.24 Kombinationsmodell aus Auszahlplan und Bausparen.....	112
2.25 Kapitalsicherung aus Fondsanlage.....	115
2.26 Vermögensmanagement-Anlage.....	118
C. Beratungsansätze zur Geld- und Vermögensanlage.....	121



---

3. Kreditgeschäft .....	125
A. Allgemeines zum Kreditgeschäft .....	127
B. Fälle zum Kreditgeschäft.....	129
3.1 Pkw-Finanzierung.....	129
3.2 Dispoeinräumung.....	132
3.3 Umfinanzierung Dispo.....	134
3.4 Mietaval .....	136
3.5 Darlehen gegen Verpfändung von Spar(kassen)briefen .....	138
3.6 Kauf einer Eigentumswohnung .....	140
3.7 Finanzierung eines Einfamilienhauses.....	144
3.8 Kauf eines Reihenhauses.....	150
3.9 Dachgeschossausbau .....	154
C. Beratungsansätze zum Kreditgeschäft.....	161
Schlagwortverzeichnis .....	165

## Abkürzungsverzeichnis

---

AO	Abgabenordnung
Dispo	Dispositionskredit
ec-Karte	eurocheque-Karte
ErbStG	Erbschaftsteuergesetz
ESt	Einkommensteuer
FSA	Freistellungsauftrag
GA	Geldausgabeautomat
GWG	Geldwäschegesetz
GZS	Gesellschaft für Zahlungssysteme mbH
KKK	Kontokorrentkredit
KfW	Kreditanstalt für Wiederaufbau
LZB	Landeszentralbank
PIN	Persönliche Identifikations-Nummer
POZ	Bezahlung mit Karte ohne Zahlungsgarantie
SCHUFA	Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung GmbH
VL	vermögenswirksame Leistungen
WPHG	Wertpapierhandelsgesetz