

Verantwortungsvolle Kreditvergabe für Verbraucher

Kodex konkret

Beispiele



Kodex konkret

Wie die Kreditbanken eine verantwortungsvolle Kreditvergabe praktizieren



Kodex

Die Mitglieder des Bankenfachverbandes sind sich ihrer Verantwortung als Kreditgeber bewusst. Sie haben sich daher einen Kodex zur verantwortungsvollen Kreditvergabe für Verbraucher gegeben. Der 10-Punkte-Kodex gilt für alle Raten- und Rahmenkredite, die Verbraucher bei den Kreditbanken aufnehmen.

www.kredit-mit-verantwortung.de

Kodex konkret

Auf den folgenden Seiten ist anhand einiger Beispiele dargestellt, wie die Kreditbanken den Kodex in der Bankpraxis konkret umsetzen. Die Beispiele beziehen sich dabei auf die unterschiedlichsten Punkte des Kodexes:

1. Vor Vertragsschluss
2. Kreditantrag
3. Kreditentscheidung
4. Kreditvertrag
5. Umgang mit Zahlungsschwierigkeiten
6. Beschwerdeverfahren
7. Finanzierung im Handel
8. Qualitätsmanagement
9. Soziale Verantwortung
10. Finanzielle Allgemeinbildung

Kreditbanken

Die Mitgliedsinstitute des Bankenfachverbandes finanzieren privaten Konsum und gewerbliche Investitionen, darunter vor allem Kraftfahrzeuge. Mehr als jeder zweite Ratenkredit stammt von einer der Kreditbanken. www.bfach.de

Beispiele

akf bank

Finanzwissen für Händler

Bank Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe

Unterricht an Berufsschulen

Barclaycard

Vierfache Rückgabefrist

CB Bank

Individuelle Bonitätsprüfung

Commerzbank

Individuelles Angebot speichern

Consors Finanz

Trainingskonzept »Pro|Fi Akademie«

CreditPlus Bank

Schulprojekt »Umgang mit Geld«

CRONBANK

Hilfe bei Zahlungsproblemen

FCA Bank

Standards in der Kundenberatung

Honda Bank

Scoring offen erklärt

Ikano Bank

Soziales Engagement

norisbank

Gut informiert entscheiden

Opel Bank

Kundendialog mit Qualität

Postbank

Kostenlose Sondertilgungen

Renault Bank · Nissan Bank

Mobilität bewahren

Santander Consumer Bank

Weichen stellen im Bildungswesen

S-Kreditpartner

Überschuldungsprävention

TARGOBANK

Kooperation mit der Schuldenshelpline

TeamBank · easyCredit

Änderung des Ratenplans

VON ESSEN Bank

Lösungen bei Zahlungsproblemen



Finanzwissen für Händler

Die akf bank schult regelmäßig ihre Partner



akf bank

Ziel

Der akf bank ist es wichtig, eine verantwortungsvolle und kompetente Finanzierungsberatung ihrer Endkunden sicherzustellen. Um die eigenen hohen Standards in der Kreditvergabe zu gewährleisten, schult sie ihre Partner in der Absatzfinanzierung, die Kredite am Point-of-sale vermitteln, regelmäßig und gibt dabei fundiertes Finanzwissen an die Händler weiter.

Maßnahme

Die Finanzierungsspezialisten der akf bank sind deutschlandweit vor Ort und bieten neben Expertenwissen für individuelle Finanzierungslösungen auch branchenspezifisches Know-how. Regelmäßige persönliche Besuche der Vertriebsmitarbeiter beim Händlerpartner dienen dem kontinuierlichen Informations- und Wissensaustausch. Im webbasierten Kalkulations- und Informationsprogramm (akf webkim) werden gesetzliche Anforderungen automatisch berücksichtigt. Bei umfangreichen Finanzierungsvorhaben kommt, sofern vom Händlerpartner gewünscht, ein Vertriebsmitarbeiter der Bank zum Kundengespräch hinzu und unterstützt den Händler bzw. Verkäufer in der Beratung.

Ausblick

Aufgrund des positiven Feedbacks der Händlerschaft plant die akf bank, ihr Engagement zur Händlerqualifizierung fortzusetzen und den Maßnahmenkatalog weiter auszubauen.

Maßnahme in Kraft seit
Januar 2001

Aus dem Kodex

1. Vor Vertragsschluss – Erläuterungen:

»Gerne erläutern wir Ihnen vor Abschluss eines Kreditvertrages die Einzelheiten der Ihnen angebotenen Kreditprodukte.«

Kontakt

Dagmar Girod
akf bank GmbH & Co KG
Leiterin Marketing
Tel. 0202 25727 2900
d.girod@akf.de
www.akf.de



Unterricht an Berufsschulen

Die BDK fördert Nachwuchstalente für die Kfz-Branche



Bank Deutsches Kraftfahrzeug-gewerbe

Ziel

Das Kfz-Gewerbe bietet vielfältige Berufsbilder. Neben den technischen Berufen entscheiden sich immer mehr junge Menschen für eine kaufmännische Ausbildung. Als Spezialbank für die Kfz-Branche möchte die Bank Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe (BDK) Interesse wecken und ihr kaufmännisches Wissen als Finanzdienstleister weitervermitteln.

Maßnahme

Seit fast 50 Jahren ist die Bundesfachschule für Betriebswirtschaft im Kraftfahrzeuggewerbe (BFC) e.V. die betriebswirtschaftliche Fachschule des Kfz-Gewerbes. Die BFC ist die einzige von den Landesverbänden und vom Zentralverband des Deutschen Kraftfahrzeuggewerbes (ZDK) getragene Fachschule in Deutschland. Die Schule bietet eine praxisnahe Ausbildung und gibt dem Kfz-Nachwuchs das Know-how der Automobilwirtschaft an die Hand. Im Rahmen der jährlichen Seminarwochen vermitteln Experten der BDK Fachwissen zum Thema Händlerfinanzierung. Darüber hinaus unterstützt die BDK als Fördermitglied die Ziele der BFC. Die Ausbildung des Nachwuchses hat für uns große Bedeutung, denn die Kfz-Junioren von heute sind die Fach- und Führungskräfte von morgen.

Ausblick

Die Bank Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe plant, ihr Engagement an der BFC auch in Zukunft fortzuführen.

Maßnahme in Kraft seit
Januar 2000

Aus dem Kodex

10. Finanzielle Allgemeinbildung:
»Wir fördern die finanzielle Allgemeinbildung, indem wir im Internet verschiedene Informationen zu Finanzthemen bereitstellen, Dozententätigkeiten wahrnehmen, Broschüren veröffentlichen bzw. uns in Schulprojekten engagieren.«

Weitere Maßnahmen

- Wir bilden zum/zur Kaufmann/-frau für Dialogmarketing aus, um die Qualität unseres Kundenservices zu verbessern
- Individuelle Lösungen bei Zahlungsschwierigkeiten

Kontakt

Matthias Mies
Bank Deutsches Kraftfahrzeug-gewerbe GmbH
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Tel. 040 48091-2181
matthias.mies@bdk-bank.de
www.bdk-bank.de

Vierfache Rückgabefrist

Barclaycard verfolgt die Leitlinie »Kunden fair behandeln«



Barclaycard

Ziel

Barclaycard stellt seine Kunden und Mandanten in den Mittelpunkt seines Handelns. Dabei nimmt Barclaycard sich die Zeit, die Bedürfnisse der Kunden wirklich zu verstehen und Produkte zu gestalten, die diesen Bedürfnissen gerecht werden. Barclaycard ist stets bemüht, die Kundenerwartungen zu übertreffen – auch im Hinblick einer verantwortungsvollen Kreditvergabe.

Maßnahme

Es gibt Situationen im Leben, in denen man schnell reagieren muss. Die Entscheidung für eine Kreditaufnahme kann sich nach dem Vertragsabschluss ändern, daher fordert der Gesetzgeber hierfür ein 14-tägiges Widerrufsrecht. Kunden von Barclaycard haben darüber hinaus insgesamt bis zu acht Wochen nach Kreditabschluss Zeit und können ihren Kredit unkompliziert zurückgeben. Weiterhin sind jederzeit Sondertilgungen in beliebiger Höhe möglich, mit denen Kunden ihre offenen Kreditsummen ohne eine Vorfälligkeitsentschädigung verringern können.

Ausblick

Barclaycard wird auch weiterhin kurz- und langfristige, ausgewogene Lösungen erstellen und Produkte gestalten, die fair und flexibel sind.

Maßnahme in Kraft seit
Mai 2008

Aus dem Kodex

4. Kreditvertrag – Vorzeitige Rückzahlung:

»Sie haben die Möglichkeit, Ihren Kredit jederzeit ganz oder teilweise vorzeitig zurückzuzahlen. Gerne erklären wir Ihnen, wie sich die uns gesetzlich zustehende Vorfälligkeitsentschädigung berechnet.«

Weitere Maßnahmen

- Klare, verständliche Texte
- Unterstützung regionaler sozialer Projekte
- Vermittlung von »Barclays Money Skills« in Schulen

Kontakt

Michael K. Knop
Barclaycard, Barclays Bank PLC
Produktmanager Kredit
Tel. 040 89099-458
michael.knop@barclaycard.de
www.barclaycard.de



Individuelle Bonitätsprüfung

Bei der CB Bank wird jeder Kunde einzeln betreut



© Picture-Factory/Fotolia.com

CB Bank

Ziel

Bereits während der Antragsphase betrachtet die CB Bank ihre Kunden als individuelle Geschäftspartner. Diese Partnerschaft wird dadurch gestärkt, dass die Bonitätsprüfung nicht ausschließlich auf »hard facts« beruht, sondern die Gesamtsituation der Kunden berücksichtigt.

Maßnahme

Die CB Bank setzt auf passgenaue Lösungen. Daher erfolgt die Antragsbearbeitung und die dazugehörige Bonitätsprüfung nicht ausschließlich automatisiert. Die persönliche Bearbeitung jedes einzelnen Antrags durch die erfahrenen und qualifizierten Kreditspezialisten ist Garant dafür, dass bei der Bonitätsprüfung, neben den üblichen Kriterien wie Auskünfte, Einkommensdaten, Haushaltsrechnung und bestehende Kreditverpflichtungen, auch die Person des Antragstellers im Vordergrund steht. Somit sind die Lösungen der CB Bank ausschließlich Individuallösungen.

Ausblick

Auf diese Art und Weise kann jederzeit Transparenz bei der Antragsbearbeitung garantiert werden. Individuelle Kreditscheidungen gewährleisten kundenbezogene, bedarfsgerechte Lösungen.

Maßnahme in Kraft seit
August 1972

Aus dem Kodex

2. Kreditantrag – Gewissenhafte Bonitätsprüfung:
»Wir führen bei Ihnen eine angemessene und sorgfältige Bonitätsprüfung durch. Dabei setzen wir verschiedene Verfahren ein: Abfrage von Auskunfteien, Scoring, Einkommensermittlung, Haushaltsrechnung, Prüfung anderer Kreditverpflichtungen.
Sie können uns bei der Bonitätsprüfung unterstützen, indem Sie Ihre Angaben auf Richtigkeit und Vollständigkeit prüfen.«

Weitere Maßnahmen

· Regelmäßige Fortbildung der Kreditspezialisten

Kontakt

Heinrich Kronschnabl
CB Bank GmbH
Kreditspezialist / Konsumentenkredite
Tel. 09421 86615
heinrich.kronschnabl@cb-bank.de
www.cb-bank.de



Individuelles Angebot speichern

Die Commerzbank lässt ihren Kunden Zeit zur Entscheidung



© contrastwerkstatt / Fotolia.com

Commerzbank

Ziel

Die Commerzbank legt großen Wert darauf, dass ihren Kunden ausreichend Zeit zur Verfügung steht vollumfänglich alle Parameter eines Kredites wahrzunehmen und zu verstehen. Auch wenn die Finanzierungsspezialisten gerne auf alle offenen Fragen und Anregungen des Kunden bereits im Termin eingehen, möchten viele der Kunden sich noch ein wenig Zeit lassen, um eine endgültige Entscheidung zu treffen.

Maßnahme

Daher hat die Commerzbank dies dem Kunden ermöglicht. Nach einem qualitativ hochwertigen Beratungsgespräch haben die Berater die Möglichkeit, das auf den Kunden spezifizierte Kreditangebot bis zu 10 Kalendertage (maximal aber bis zum Monatsende) zu speichern. Sollte sich in dieser Zeitspanne die Kreditkondition verändern bzw. verschlechtern, ist dem Kunden garantiert, dass er, sofern er keine Änderungswünsche hat, sein Angebot von vor 10 Tagen zu exakt den versprochenen Konditionen abschließen kann. Sollte sich die Kondition verbessert haben, ist er selbstverständlich nicht dazu verpflichtet, sondern kann auch ein neues Angebot zu den verbesserten Konditionen erhalten.

Ausblick

Bisherige Erfahrungswerte zeigen, dass unsere Kunden sehr dankbar und zufrieden über dieses Angebot sind. Wir ermöglichen ihnen die Chance, mit der Familie oder Freunden Rücksprache zu halten und sich sämtliche Informationen ausführlich durchzulesen und eine Meinung zu bilden, ohne einen Konditionsnachteil dadurch zu riskieren. Daher erhält jeder Kunde seine bedarfsgerechte Lösung, ohne übereilte Entscheidungen treffen zu müssen.

Maßnahme in Kraft seit
Juli 2018

Aus dem Kodex

1. Vor Vertragsschluss –
Genügend Zeit:

»Wir geben Ihnen ausreichend Zeit, sämtliche Informationen zur Kenntnis zu nehmen und abzuwägen.«

Weitere Maßnahmen

- Individuelle Lösungen bei Zahlungsschwierigkeiten
- Service- und fachorientierte Schulungen

Kontakt

Cem Kutay · Commerzbank AG
Leitung Produktmanagement
Ratenkredit
Tel. 069 13685569
cem.kutay@commerzbank.com
www.commerzbank.de



Trainingskonzept »Pro|Fi Akademie«

Die Consors Finanz schult den sicheren Umgang mit Finanzierung



© WavebreakMediaMicro / Fotolia.com

Consors Finanz

Ziel

Für Consors Finanz steht der Kunde im Mittelpunkt; ein verantwortungsvoller Umgang mit Finanzierungen ist von jeher wichtig. Sie arbeitet im Rahmen der Konsumentenfinanzierung mit circa 15.000 deutschen Handelspartnern zusammen.

Es ist das Ziel der Bank, mit fundiertem Finanzierungswissen das notwendige Verständnis für eine verantwortungsbewusste Vergabe von Krediten durch die Bank zu unterstützen. Dadurch wird dem hohen Anspruch von Consors Finanz, eine Marke der internationalen BNP Paribas Gruppe, hinsichtlich der fairen und transparenten Kreditvergabe Sorge getragen.

Umsetzung

Ob bar bezahlt oder finanziert, die Entscheidung trifft der Kunde im Ladengeschäft. Deshalb sieht es Consors Finanz in ihrer Verantwortung, die Verkäufer ihrer Handelspartner bestmöglich auf den Kundendialog am POS vorzubereiten. Dazu entwickelte sie das modulare Trainingskonzept »Pro|Fi Akademie« zur Vermittlung soliden und anspruchsvollen Expertenwissens. Vom Basistraining als 1x1 der Absatzfinanzierung über Fokus-trainings werden Experten von Experten geschult. Dabei haben alle Module eines im Fokus: mehr Sicherheit im allgemeinen Verkaufsgespräch und im Umgang mit Finanzierungen, um eine bestmögliche Kundenbetreuung zu gewährleisten.

Qualitätssicherung

Das Trainingskonzept wird fortlaufend an die aktuellen Gegebenheiten angepasst sowie um rechtliche Rahmenbedingungen und Erkenntnisse aus Verkaufsgesprächen ergänzt, um eine höchstmögliche Kundenzufriedenheit zu erreichen.

Maßnahme in Kraft seit
November 2012

Aus dem Kodex

7. Finanzierung im Handel:
»Wir schulen unsere Finanzierungspartner im Handel regelmäßig, um unsere hohen Standards bei der Kreditvergabe zu gewährleisten.«

Weitere Maßnahmen

- Unterstützung sozialer Projekte: Hilfe für bedürftige Kinder und Sponsoring von sozialen Projekten über Sportevents

Kontakt

Juliana Goethe
BNP Paribas S.A. Niederlassung
Deutschland, München
Leiterin
Corporate Communication
Tel. 089 5511 3164
juliana.goethe@consorsfinanz.de
www.consorsfinanz.de



Schulprojekt »Umgang mit Geld«

CreditPlus-Mitarbeiter unterrichten an Brennpunktschulen



CreditPlus Bank

Ziel

Die Themen »Geld und Verschuldung« haben an Schulen in Brennpunktgebieten eine besondere Brisanz. Ziel des Projekts der CreditPlus Bank ist es, das Finanzwissen der Schüler zu verbessern und ihnen einen verantwortungsvollen Umgang mit Geld im Alltag nahe zu bringen.

Maßnahme

Vom Auszubildenden bis zum Vorstand der CreditPlus Bank gestalten Mitarbeiter seit 2007 an Schulen in der Umgebung von CreditPlus-Standorten Unterrichtsstunden zum »Umgang mit Geld«. Die Schüler der Klasse 9 lernen unter anderem, wie sie mit ihrem Taschengeld sinnvoll haushalten können, was es bedeutet, einen Kredit aufzunehmen und welche Ursachen Verschuldung haben kann. Für die Schüler der Klasse 10 bietet die Bank darüber hinaus ein Bewerbungstraining an.

Ausblick

Aufgrund der positiven Resonanz von Lehrern, Schülern und Mitarbeitern werden die Schulprojekte auch zukünftig weiter fortgesetzt.

Maßnahme in Kraft seit
März 2007

Aus dem Kodex

10. Finanzielle Allgemeinbildung:
»Wir fördern die finanzielle Allgemeinbildung, indem wir im Internet verschiedene Informationen zu Finanzthemen bereitstellen, Dozententätigkeiten wahrnehmen, Broschüren veröffentlichen bzw. uns in Schulprojekten engagieren.«

Weitere Maßnahmen

- Unterstützung des Projekts »Fit für die Finanzen im Alltag« der Evangelischen Gesellschaft Stuttgart
- Ratenpausen und Ratenplanänderungen bei Zahlungsschwierigkeiten

Kontakt

Sandra Hilpert
CreditPlus Bank AG
Leiterin Unternehmenskommunikation
Tel. 0711 6606640
sandra.hilpert@creditplus.de
www.creditplus.de



Hilfe bei Zahlungsproblemen

Mit der CRONBANK können Kreditkunden eine Lösung finden



© Clerkenwell_Images / iStockphoto

CRONBANK

Ziel

Die CRONBANK versteht sich als Kreditinstitut, das seinen Kunden während der gesamten Laufzeit des Vertrages und gerade auch in Krisenzeiten als vertrauensvoller Partner zur Seite steht. Ihr Ziel ist es, zufriedene Kunden zu haben.

Maßnahme

Im Falle von Zahlungsschwierigkeiten nimmt die CRONBANK von sich aus mit dem Kunden Kontakt auf, um gemeinsam mit ihm die Gründe für die Zahlungsprobleme auszumachen und eine konstruktive Lösung zu finden. Diese kann beispielsweise in der Erhöhung der Laufzeit und Verringerung der Raten liegen. Standardlösungen gibt es hier keine, daher geht die Bank auf jeden Kunden individuell ein.

Ausblick

Die CRONBANK verwendet die im Kundenkontakt gewonnenen Erkenntnisse, um die individuelle Kundenbetreuung weiter zu verbessern und somit die Zufriedenheit ihrer Kunden weiter zu erhöhen.

Maßnahme in Kraft seit
Januar 2011

Aus dem Kodex

5. Umgang mit Zahlungsschwierigkeiten:

»Wir behandeln etwaige Zahlungsschwierigkeiten mit Verständnis und tun unser Möglichstes, um Ihnen die Rückzahlung Ihres Kredits zu erleichtern. Dabei gehen wir bei Anzeichen von Zahlungsproblemen auf Sie zu, um eine Lösung zu finden. Wir können Sie noch besser unterstützen, wenn Sie selbst sich frühzeitig an uns wenden.«

Kontakt

Hendrik Vohland
CRONBANK Aktiengesellschaft
Leiter Finanzkauf
Tel. 06103 391253
h.vohland@cronbank.de
www.cronbank.de

Standards in der Kundenberatung

Die FCA Bank verfolgt ein mehrstufiges Trainingskonzept



FCA Bank

Ziel

Durch permanente Schulung der am Point of Sale (POS) tätigen Partner gewährleistet die FCA Bank die Voraussetzungen für eine kompetente Beratung der Kunden. Das bankeigene POS-System »GINA« unterstützt dabei den Verkäufer im Verkaufsprozess und stellt alle notwendigen Informationen bereit.

Maßnahme

Mit einem mehrstufigen Trainingskonzept stellt die FCA Bank sicher, dass die am Verkaufsprozess Beteiligten jederzeit über die Voraussetzungen für eine verantwortungsvolle Kreditberatung verfügen. Hierzu werden spezielle Schulungen angeboten: sowohl zentrale Veranstaltungen, als auch gezielte Maßnahmen im Autohaus durch den Außendienst. Im Rahmen der von den Herstellern angebotenen Ausbildung »Geprüfter Automobilverkäufer« übernimmt die FCA Bank die Schulung der relevanten Finanzierungs- und Leasingthemen. Zur Gewährleistung eines hohen Schulungsstandards beschäftigt die Bank einen eigenen Trainer, der auch für das Training der Mitarbeiter im Außendienst zuständig ist und den Einsatz neuer Medien für Schulungszwecke koordiniert. Der Erfolg der Trainings wird regelmäßig durch Kundenbefragungen und Assessments der Verkäufer überprüft.

Ausblick

Die positiven Rückmeldungen aus den Kundenbefragungen und Assessments bestärken die FCA Bank darin, auch zukünftig dem mehrstufigen Training einen hohen Stellenwert beizumessen. Gleichzeitig wird die fachliche Unterstützung der Verkäufer durch die systematische Modernisierung des POS-Systems permanent verbessert.

Maßnahme in Kraft seit
Januar 2012

Aus dem Kodex

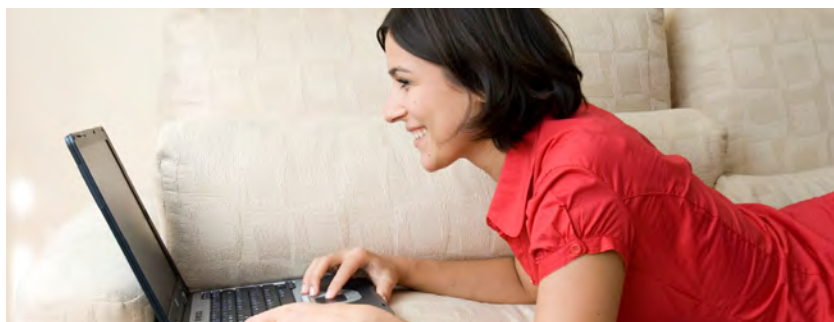
7. Finanzierung im Handel:
»Wir schulen unsere Finanzierungspartner im Handel regelmäßig, um unsere hohen Standards bei der Kreditvergabe zu gewährleisten.«

Kontakt

Bertram Horn
FCA Bank Deutschland GmbH
Leiter Marketing
Tel. 07131 937338
bertram.horn@fgabank.de
www.fcabank.de

Scoring offen erklärt

Die Honda Bank erläutert, wie sie Kreditentscheidungen trifft



© muharrem öner/istockphoto

Honda Bank

Ziel

Die Honda Bank gibt ihren Kunden bereits frühzeitig die Möglichkeit, sich über die Methodik der Kreditentscheidung zu informieren.

Maßnahme

Seit 2007 bietet die Honda Bank Verbrauchern die Möglichkeit, sich auf ihrer [Homepage](#) über das Credit Scoring zu informieren. Dort erfahren die Kunden, wie Scoring funktioniert, warum Banken Scoring verwenden und welche Vorteile die Kunden vom Scoring haben. Weiterhin erhalten sie einen Überblick über die Daten, die ins Scoring einfließen. Natürlich kommt es vor, dass die Bank einem Kreditwunsch eines Kunden nicht entsprechen kann. Was der Kunde zur Verbesserung seines Score-Wertes beisteuern kann, ist ebenfalls auf der Homepage erläutert. Gerne stellt die Bank dem Kunden auch detaillierte und individuelle Informationen zu seinem eigenen Score-Wert zur Verfügung.

Ausblick

Die Honda Bank wertet das Feedback ihrer Kunden zu ihrem Informationsangebot regelmäßig aus und erweitert es kontinuierlich.

Maßnahme in Kraft seit
April 2007

Aus dem Kodex

3. Kreditentscheidung – Information über Scoring:

»Wir teilen Ihnen auf Ihren Wunsch gerne mit, wie wir Scoringverfahren bei der Bonitätsprüfung zum Einsatz bringen, indem wir den Scorewert nennen, die für das Scoring verwendeten Datenarten nennen und die Bedeutung des Scorewertes mitteilen.«

Weitere Maßnahmen

· Regelmäßige Information und Schulung der Vertragshändler

Kontakt

Carsten Grefe
Honda Bank GmbH
Leiter Marketing
Tel. 069 48980
carsten.grefe@honda-eu.com
www.hondabank.de



Soziales Engagement

Die Ikano Bank unterstützt Bedürftige



© Magda Fischer / Fotolia.com

Ikano Bank

Ziel

Genauso selbstverständlich und traditionell wie das Krebsfest oder Midsommar in Schweden sind, so unterstützt die Ikano Bank auch regelmäßig gemeinnützige Stiftungen und Organisationen. Aus verschiedensten Maßnahmen werden Erlöse zusammengetragen, um soziale Projekte zu unterstützen. Dabei gehören sowohl die Bärenherz Stiftung aus Wiesbaden, die Einrichtungen für Familien mit unheilbar erkrankten Kindern unterstützt, als auch die AIDS-Hilfe in Frankfurt zu den festen Partnern der Bank mit den schwedischen Wurzeln.

Maßnahme

Mit jeder im Dezember 2012 an Partner und Dienstleister versendeten Weihnachtskarte der Ikano Bank wurden pro Karte fünf Euro an die Bärenherz Stiftung gespendet. Diese Spendenaktion zur Weihnachtszeit ist fester Bestandteil des sozialen Engagements der Ikano Bank. Sie unterstreicht die Werte des Unternehmens, das die Unterstützung von weltweit und örtlich agierenden Institutionen als seine Verantwortung ansieht und als guter Nachbar gerne auf eine faire Art und Weise behilflich ist.

Ausblick

Neben den jährlich fest integrierten Spendenaktionen wie etwa den Weihnachtskarten bindet die Ikano Bank auch gerne bei Projekten oder Mitarbeitererevents die gemeinnützigen Stiftungen und Organisationen ein. Für die Zukunft sind bereits verschiedenste Aktionen in Planung, um die regionalen Stiftungen und Organisationen weiter zu unterstützen.

Maßnahme in Kraft seit
Januar 2006

Aus dem Kodex

9. Soziale Verantwortung:
»Wir ergreifen verschiedene Maßnahmen, um als Unternehmen soziale Verantwortung zu übernehmen. Dazu zählen die Ausbildung von Auszubildenden, die Unterstützung sozialer Projekte oder Sponsoring von Sport und Kultur.«

Kontakt

Isabell Klein
Ikano Bank GmbH
Brand and External Communication Specialist
Tel. 06122 999844
isabell.klein@ikano.de
www.ikanobank.de



Gut informiert entscheiden

Die norisbank schafft Transparenz vor dem Vertragsschluss



© Fotosearch Platinum

norisbank

Ziel

Vor Vertragsabschluss übergibt die norisbank jedem Kunden die »Europäischen Standardinformationen für Verbraucherkredite« und schafft so ein hohes Maß an Transparenz. Damit gibt sie jedem Kunden die Möglichkeit, die Entscheidung über einen Vertragsabschluss auf Basis fundierter Informationen zu treffen.

Maßnahme

Die Kunden wissen die ausführlichen Informationen und Erläuterungen zum Kreditangebot zu schätzen und bewerten die Fairness der Kredite der norisbank auch in Befragungen äußerst positiv. Die Kunden haben durch das europaweit einheitliche Format die Möglichkeit, die wesentlichen Informationen wie den effektiven Jahreszins, die Darlehensrate und die Gesamtbelastung mit anderen Angeboten zu vergleichen. Zusätzlich dazu bietet die norisbank ein Erläuterungsblatt zum Darlehensvertrag an. Dieses gibt Antworten auf wichtige Fragen, zum Beispiel: Wie erfolgt die Rückzahlung? Welche Pflichten habe ich? Kann ich die Ratenbelastung tragen? Was passiert, wenn ich die vereinbarte Rate nicht bezahle?

Ausblick

Nach den Erfahrungen der norisbank schätzen ihre Kunden die ausführlichen Informationen und Erläuterungen zum Kreditangebot. Anregungen zur weiteren Verbesserung der Informationen vor Vertragsabschluss nimmt die norisbank gerne auf.

Maßnahme in Kraft seit
Mai 2010

Aus dem Kodex

1. Vor Vertragsschluss – Erläuterungen:

»Gerne erläutern wir Ihnen vor Abschluss eines Kreditvertrages die Einzelheiten der Ihnen angebotenen Kreditprodukte.«

Weitere Maßnahmen

- [Finanzlexikon](#)
- [Kreditrechner](#)
- [FinanzPlaner](#)

Kontakt

Christian Jacobs
norisbank GmbH
Leiter Kommunikation & Presse
Tel. 0228 28045190
christian-a.jacobs@norisbank.de
www.norisbank.de



Kundendialog mit Qualität

Die Opel Bank schult ihre Mitarbeiter zum Kontakt mit Kunden



Opel Bank

Ziel

Beim Kredit gilt es grundsätzlich mehrere Interessen in Einklang zu bringen: die Interessen der Bank, die des Händlers und die des Kunden. Die Mitarbeiter der Opel Bank sollen daher bei Kundenanfragen aller Art stets Entscheidungen treffen, die im Interesse aller Beteiligten sind.

Maßnahme

Die Opel Bank schult ihre Mitarbeiter regelmäßig über den richtigen Umgang mit dem Kunden und stellt damit einerseits sicher, dass die gesetzlichen Vorgaben eingehalten werden und andererseits, dass die bankeigenen hohen Qualitätsanforderungen und Richtlinien verinnerlicht und gelebt werden. Davon überzeugt sich die Bank in Stichproben und kontrolliert so die Qualität des Kreditvergabeprozesses.

Ausblick

Die Opel Bank wird ihre Schulungen der Mitarbeiter weiter ausbauen, um ihnen bei Rückfragen, Reklamationen und Diskussionen die notwendige Sicherheit zu geben, sowohl dem Kunden als auch dem Handel gegenüber Entscheidungen klar zu kommunizieren sowie stets sachlich und verbindlich reagieren zu können.

Maßnahme in Kraft seit
Juni 2010

Aus dem Kodex

8. Qualitätsmanagement – Regelmäßige Mitarbeiterschulungen:
»Wir schulen unsere Mitarbeiter regelmäßig über die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben und bankinterner Richtlinien sowie über den Umgang mit unseren Kunden.«

Kontakt

Christina Herzog
Opel Bank GmbH
Direktorin Marketing & Produkt
Tel. 06142 878107
christina.herzog@gmfinancial.com
www.opelbank.de



Kostenlose Sondertilgungen

Die Postbank setzt auf flexible Lösungen für Kreditkunden



© Josthus Hodge Photography/Stockphoto

Postbank

Ziel

Für die Postbank steht die Flexibilität ihrer Kreditkunden im Zuge einer verantwortungsvollen Kreditvergabe an erster Stelle. Das gilt zum einen sowohl für die Möglichkeit, Kredite in einem angemessenen Rahmen zurückgeben zu können, wenn die Kunden ihre Entscheidung ändern wollen. Darüber hinaus gilt es für die Möglichkeit, flexibel kostenlose Sondertilgungen leisten zu können, damit der Kredit ohne Zusatzkosten schneller zurückgezahlt werden kann.

Maßnahme

Einmal pro Laufzeitjahr können die Privatkunden der Postbank bis zu 50 Prozent des aktuell offenen Saldos des Kreditkontos ohne Vorfälligkeitsentschädigung zurückzahlen. Diese höhere Flexibilität gilt dabei für alle Privatkunden mit Postbank Ratenkredit gleichermaßen. Auch zum Zeitpunkt der Einführung schon bestehende Verträge profitieren von der neuen Regelung. Darüber hinaus können Kreditkunden ihren Kredit bis zum 30. Tag nach Kreditabschluss unkompliziert zurückgeben. Das dem Kreditkunden zustehende gesetzliche Widerrufsrecht eröffnet diese Möglichkeit nur für 14 Tage. Die Postbank räumt damit ihren Kreditkunden im Ergebnis doppelt so viel Zeit ein, sich vom Kreditvertrag zu lösen, wie gesetzlich vorgesehen.

Ausblick

Durch die positiven Kundenrückmeldungen seit Umsetzung der Maßnahmen sieht sich die Postbank auf dem richtigen Weg. Auch zukünftig werden daher Maßnahmen, die Kunden z. B. eine höhere Flexibilität bei der Rückzahlung ermöglichen, im Fokus stehen.

Maßnahme in Kraft seit
April 2010

Aus dem Kodex

4. Kreditvertrag – Vorzeitige Rückzahlung:

»Sie haben die Möglichkeit, Ihren Kredit jederzeit ganz oder teilweise vorzeitig zurückzuzahlen. Gerne erklären wir Ihnen, wie sich die uns gesetzlich zustehende Vorfälligkeitsentschädigung berechnet.«

Weitere Maßnahmen

- Online-Kreditlexikon
- Ratenerhöhung und Änderung des Einzugstermins kostenlos möglich

Kontakt

Stefan Jank
Deutsche Postbank AG
Produktmanagement Konsumentenfinanzierung
Tel. 0228 92091405
ratenkredite@postbank.de
www.postbank.de

Mobilität bewahren

Die RCI Banque Deutschland steht zu ihren Kunden



© Kzenon / Fotolia.com

Renault Bank Nissan Bank Infiniti Financial Services

Ziel

Die RCI Banque Deutschland (mit den Geschäftsbereichen Renault Bank, Nissan Bank und Infiniti Financial Services) ermöglicht in Zahlungsschwierigkeiten geratenen Kunden frühzeitig individuelle Handlungsoptionen, um den Darlehensvertrag und somit die Mobilität ihrer Kunden zu sichern.

Maßnahme

Unvorhergesehene Ereignisse wie Arbeitslosigkeit oder Krankheit können dazu führen, dass ein Kunde plötzlich unverschuldet in Zahlungsschwierigkeiten gerät. Die RCI Banque Deutschland versucht dann, gemeinsam mit dem Kunden individuelle Lösungen zu gestalten. Kundenservice-Mitarbeiter der Autobank entwickeln schon frühzeitig je nach finanzieller Situation individuelle Handlungsalternativen. Dazu können besondere Zahlungsvereinbarungen oder Vertragsverlängerungen gehören, um die monatliche Ratenbelastung zu reduzieren. Manchem Kunden hilft eine Stundung der Raten, um einen temporären finanziellen Engpass zu überbrücken. In einigen Fällen ist auch eine Vertragsumschreibung auf einen anderen Darlehensnehmer eine sinnvolle Alternative.

Ausblick

Der frühzeitige Dialog mit Kunden, die in Zahlungsschwierigkeiten geraten sind, ist ein wichtiger Baustein für eine erfolgreiche Partnerschaft zwischen Kunde und Bank. Das Auto ist heute für viele Verbraucher ein unverzichtbares Mittel, um zur Arbeit zu gelangen. Die RCI Banque Deutschland ermöglicht auch in Zukunft Mobilität mit flexiblen und individuellen Finanzlösungen.

Maßnahme in Kraft seit
Januar 2010

Aus dem Kodex

5. Umgang mit Zahlungsschwierigkeiten:

»Wir behandeln etwaige Zahlungsschwierigkeiten mit Verständnis und tun unser Möglichstes, um Ihnen die Rückzahlung Ihres Kredits zu erleichtern. Dabei gehen wir bei Anzeichen von Zahlungsproblemen auf Sie zu, um eine Lösung zu finden. Wir können Sie noch besser unterstützen, wenn Sie selbst sich frühzeitig an uns wenden.«

Kontakt

RCI Banque S.A. Niederlassung
Deutschland
Horst Urban
Abteilungsleiter Forderungs-
management
Tel. 02131 4012100
Nico Fuchs
Abteilungsleiter Kundenservice
Tel.: 02131 4012001
www.renault-bank-kontakt.de
www.nissan-bank-kontakt.de



Weichen stellen im Bildungswesen

Santander ist weltweit größter Förderer höherer Bildung



© Ocean/Corbis

Santander Consumer Bank

Ziel

Die Santander Consumer Bank hat sich zur verantwortungsvollen Kreditvergabe für Verbraucher verpflichtet. Ein Bekenntnis, das die Bank mit ihren deutschlandweit 5.000 Mitarbeitern täglich lebt. Verantwortungsbewusstes Denken und Handeln ist für die Santander Consumer Bank integraler Bestandteil der Unternehmenskultur. Die darin verankerten Werte werden von allen Mitarbeitern unter anderem durch aktives Mitwirken in sozialen Projekten mitgetragen.

Maßnahme

Ein Schwerpunkt des Engagements von Santander ist die Kooperation mit Hochschulen über den globalen Unternehmensbereich »Santander Universidades«, der weltweit über 1.200 Hochschulen und Forschungseinrichtungen unterstützt. Darüber hinaus fördert Santander weltweit rund 32.000 Stipendiaten. Laut UNESCO ist die Bank der weltweit größte private Förderer von höherer Bildung. »Santander Universidades« – in Deutschland unter dem Namen »Santander Universitäten« tätig – zielt darauf ab, Forschung und Lehre und damit die gesellschaftliche Entwicklung voranzutreiben. Im Rahmen von »Santander Universitäten« fördert die Bank in Kooperation mit dem Deutschen Hochschulverband (DHV) deutschlandweit Projekte an elf Partner-Universitäten, u. a. an den Hochschulen Bremen, Heidelberg, Frankfurt a. M., Köln und Münster. Auf lokaler Ebene unterstützt die Bank außerdem ausgewählte Schulprojekte. Zusätzlich fördert Santander Schülerinnen und Schüler bei der Bewerbungsvorbereitung.

Ausblick

Santander wird bis Ende 2018 weltweit über 700 Millionen Euro in die höhere Bildung investieren. Ziel ist es unter anderem, in diesem Zeitraum 128.000 neue Stipendien zu fördern.

Maßnahme in Kraft seit
Januar 2004

Aus dem Kodex

9. Soziale Verantwortung:
»Wir ergreifen verschiedene Maßnahmen, um als Unternehmen soziale Verantwortung zu übernehmen. Dazu zählen die Ausbildung von Auszubildenden, die Unterstützung sozialer Projekte oder Sponsoring von Sport und Kultur.«

Weitere Maßnahmen

- Jährliche »Santander Woche« – Mitarbeiter unterstützen soziale Projekte
- Jugendsponsoring bei Borussia Mönchengladbach
- Bewerbertrainings für Schüler (in Kooperation mit der ARGE)

Kontakt

Santander Consumer Bank AG
Sebastian Fairhurst
Bereichsleiter Public Policy
Georg Maar
Abteilungsleiter HR Management
sebastian.fairhurst@santander.de
georg.maar@santander.de
www.santander.de

Überschuldungsprävention

S-Kreditpartner findet die passende Rate fürs Portemonnaie



© Brand X Pictures/Gettyimages

S-Kreditpartner

Ziel

Als Verbundpartner der Sparkassen-Finanzgruppe sieht sich S-Kreditpartner bei der Kreditvergabe in einer besonderen Verantwortung. Jeder Kreditentscheidung geht eine sorgfältige Überprüfung der finanziellen Situation voraus. So ist sichergestellt, dass der Kunde sich den Kredit auch leisten kann und vor einer Überschuldung geschützt wird.

Maßnahme

Transparenz und Übersicht stehen bei S-Kreditpartner und ihren Partnern, den Sparkassen vor Ort, an erster Stelle. Gemäß dem Sparkassen-Finanzkonzept verschaffen sich Sparkassenberater und Kunde gemeinsam einen Überblick über die finanzielle Situation. Im Antragsprozess für den Kredit werden alle Einnahmen und Ausgaben des Kunden erfasst, um Übersicht über die frei verfügbaren Mittel zu erhalten. Dabei fließen auch Informationen von Auskunfteien über andere Ratenverpflichtungen des Kunden ein. Entscheidend ist die Nachhaltigkeit der Einkommenssituation. Von einer Kreditvergabe wird im Interesse des Kunden abgesehen, wenn er sich den Kredit erkennbar nicht leisten kann. Ermöglichen seine Mittel einen Kredit mit einer geringeren Rate, erhält er passend zu seiner Einkommenssituation ein alternatives Angebot.

Ausblick

Für eine faire und verantwortungsvolle Kreditvergabe entwickeln S-Kreditpartner und die Partnersparkassen in regelmäßigen Mitarbeitertrainings die Beratungsqualität kontinuierlich weiter und schulen den Weitblick für die finanzielle Situation der Kunden.

Maßnahme in Kraft seit
Juni 2011

Aus dem Kodex

2. Kreditantrag – Gewissenhafte Bonitätsprüfung:

»Wir führen bei Ihnen eine angemessene und sorgfältige Bonitätsprüfung durch. Dabei setzen wir verschiedene Verfahren ein: Abfrage von Auskunfteien, Scoring, Einkommensermittlung, Haushaltsrechnung, Prüfung anderer Kreditverpflichtungen. Sie können uns bei der Bonitätsprüfung unterstützen, indem Sie Ihre Angaben auf Richtigkeit und Vollständigkeit prüfen.«

Kontakt

Berit Müller

S-Kreditpartner GmbH

Marketing und Kommunikation

Tel. 030 620080652

berit.mueller@s-kreditpartner.de

www.s-kreditpartner.de



Kooperation mit der Schuldenshelpline

Die TARGOBANK bietet unabhängige Beratung an



© Xavier Arnau/Stockphoto

TARGOBANK

Ziel

Die TARGOBANK nimmt ihre Rolle als verantwortungsvoller Kreditgeber ernst. Sollte eine Kundin oder ein Kunde einmal Zahlungsschwierigkeiten haben, ist es ihr Ziel, kundenindividuelle Lösungen zu finden. Dafür gibt es bei der TARGOBANK eine spezielle Abteilung. Eine frühzeitige Kontaktaufnahme ist dabei sehr wichtig. Manchen Kunden ist die Hürde aber zu hoch, sich bei Zahlungsproblemen an die eigene Bank zu wenden. Daher arbeitet die TARGOBANK mit der bundesweiten Schuldenshelpline der Schuldnerhilfe Köln e.V. zusammen.

Maßnahme

Die Schuldenshelpline ist Deutschlands erste bundesweite, nicht-kommerzielle Anlaufstelle für Verbraucher mit Schuldenproblemen. Zusätzlich ist sie eine Plattform für Dritte, wie Arbeitgeber, Lehrer und Erzieher, die beruflich mit dem Problem Schulden konfrontiert werden. Zentrales Anliegen ist, frühzeitig mit betroffenen Kunden in Kontakt treten zu können. Berater mit langjähriger Erfahrung beantworten dann am Telefon kompetent allgemeine und persönliche Fragen zur finanziellen Situation. Die TARGOBANK unterstützt das Projekt seit dem Start im Jahre 2006.

Ausblick

Die Zusammenarbeit mit der Schuldenshelpline gehört für die TARGOBANK als verantwortungsvoller Kreditgeber zur Betreuung von Kunden mit Zahlungsschwierigkeiten dazu. Dafür sprechen auch die sehr positiven Rückmeldungen der Kunden.

Maßnahme in Kraft seit
Januar 2006

Aus dem Kodex

5. Umgang mit Zahlungsschwierigkeiten:

»Wir behandeln etwaige Zahlungsschwierigkeiten mit Verständnis und tun unser Möglichstes, um Ihnen die Rückzahlung Ihres Kredits zu erleichtern. Dabei gehen wir bei Anzeichen von Zahlungsproblemen auf Sie zu, um eine Lösung zu finden. Wir können Sie noch besser unterstützen, wenn Sie selbst sich frühzeitig an uns wenden.«

Kontakt

Axel Bäumer
TARGOBANK AG
Leiter Externe Kommunikation
Tel. 0211 89841959
axel.baeumer@targobank.de
www.targobank.de

Änderung des Ratenplans

Bei der TeamBank können Kunden die Rückzahlung anpassen



TeamBank easyCredit

Ziel

Als Ratenkreditexperte in der genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken ist es das Ziel der TeamBank, ihre Kunden fair und partnerschaftlich zu begleiten und ihnen die Möglichkeit zu bieten, den Kredit an die individuelle Lebenssituation anzupassen. Das gilt insbesondere für wirtschaftliche Notlagen.

Maßnahme

Mit ihrem easyCredit bietet die TeamBank ihren Kunden im Fall von Zahlungsschwierigkeiten verschiedene Möglichkeiten an, die Zahlung des Kredits an die aktuelle Situation anzupassen. Die Bank sucht gemeinsam mit dem Kunden nach einem Weg, damit er den Kredit zurückzahlen kann. Dazu gehört beispielsweise die Möglichkeit einer Laufzeitverlängerung. Alternativ kann für bis zu drei Monate eine Überbrückung mit reduzierter Rate oder für einen Monat eine Stundung der Rate durchgeführt werden. Zudem ist eine Terminverlegung der Ratenzahlung möglich. Diese Ratenplanänderungen sind für jeden easyCredit-Kunden kostenlos.

Ausblick

Die TeamBank legt mit ihrem easyCredit Wert auf eine nachhaltige und partnerschaftliche Kundenverbindung und gewährleistet eine kontinuierliche Beratung. Sollten sich dennoch Zahlungseingpässe ergeben, haben easyCredit-Kunden die Möglichkeit, kostenfrei Kontakt zu Beratern von »Deutschland im Plus« aufzunehmen, einer Stiftung, welche die TeamBank unterstützt.

Maßnahme in Kraft seit
Januar 2008

Aus dem Kodex

5. Umgang mit Zahlungsschwierigkeiten:

»Wir behandeln etwaige Zahlungsschwierigkeiten mit Verständnis und tun unser Möglichstes, um Ihnen die Rückzahlung Ihres Kredits zu erleichtern. Dabei gehen wir bei Anzeichen von Zahlungsproblemen auf Sie zu, um eine Lösung zu finden.

Weitere Maßnahmen

- Unterstützung der Stiftung »Deutschland im Plus«
- Kooperation mit Schuldnerberatungsstellen
- Unterricht an Schulen »Konsum geplant – Budget im Griff«

Kontakt

Roland Roth
TeamBank AG Nürnberg
easyCredit Produktentwicklung
Tel. 0911 5390-2465
roland.roth@easycredit.de
www.teambank.de
www.easycredit.de



Lösungen bei Zahlungsproblemen

Die VON ESSEN Bank sucht den Schulterchluss mit ihren Kunden



© Fancy Images/Fotosearch

VON ESSEN Bank

Ziel

Bei auftretenden Zahlungsschwierigkeiten sucht die VON ESSEN Bank nachhaltige und vor allem individuelle Lösungen, um eine weiterhin hohe Kundenzufriedenheit zu erreichen.

Maßnahme

Hat ein Kunde Probleme mit der Rückzahlung seiner Raten, führt die VON ESSEN Bank immer ein eingehendes Beratungsgespräch, in dem sie aktiv auf den Kunden zugeht, um zu erkennen, ob es sich um ein eher kurzfristiges oder um ein langfristiges Zahlungsproblem handelt. Dieser Problemanalyse folgt die gemeinsame Lösungsfindung, die im Einzelfall auch durch den persönlichen Besuch eines Außendienstmitarbeiters begleitet wird. Je nach Situation kann die Lösung z. B. in einer einmaligen Stundung oder einer vorübergehenden Reduzierung der monatlichen Raten liegen. Die Bank sucht stets den Schulterchluss mit dem Kunden, um gemeinsame einvernehmliche und individuelle Lösungen zu finden.

Ausblick

Aufgrund der Maßnahmen kann die VON ESSEN Bank viele Privatinsolvenzfälle vermeiden. Da sich die Kunden auch im Krisenfall nicht alleingelassen fühlen, kann eine erfolgreiche Partnerschaft wachsen und eine langfristige Geschäftsverbindung entstehen.

Maßnahme in Kraft seit
Januar 2010

Aus dem Kodex

5. Umgang mit Zahlungsschwierigkeiten:

»Wir behandeln etwaige Zahlungsschwierigkeiten mit Verständnis und tun unser Möglichstes, um Ihnen die Rückzahlung Ihres Kredits zu erleichtern. Dabei gehen wir bei Anzeichen von Zahlungsproblemen auf Sie zu, um eine Lösung zu finden. Wir können Sie noch besser unterstützen, wenn Sie selbst sich frühzeitig an uns wenden.«

Weitere Maßnahmen

· Mitarbeiterschulungen zur Serviceorientierung

Kontakt

Karunakar Krishna Reddy
Von Essen Bank GmbH
Head of Marketing
Tel. 0201 8118291
karunakar.krishnareddy@vonessenbank.de
www.vonessenbank.de