

## Rollenspiele für die Bankausbildung

### Beratersituation Nr. 1

#### Berater:

Heute kommt ein Neukunde in Ihre Filiale: Er hat eine Werbeanzeige zu Ihrem aktuellen Angebot für Ratenkredite (5,4 % p.a. und 1 % Bearbeitungsgebühr) gelesen und möchte sich beraten lassen.

Erfragen Sie alle benötigten Informationen vom Kunden und treffen Sie eine begründete Kreditentscheidung.

Die über den Kunden erhaltene SCHUFA-Auskunft weist ausschließlich positive Informationen aus. Klären Sie den Kunden darüber auf, wieso Sie eine Auskunft über ihn bei der SCHUFA einholen.

---

### Kundensituation Nr. 1

#### Kunde:

In der Zeitung haben Sie eine Anzeige über das neue Ratenkreditangebot der Bank gelesen. Da Sie schon lange mit dem Gedanken spielen, sich ein neues Auto (Kaufpreis = 18.000 EUR) anzuschaffen, vereinbaren Sie gleich einen Beratungstermin.

Ihre persönlichen Daten sind: 30 Jahre, ledig, Angestellter seit 5 Jahren

Ihre finanziellen Daten sind:

Einkommen:	2.100 EUR
Miete:	550 EUR
Nebenkosten:	60 EUR
Sonst. Ausgaben ohne Lebenshaltungskosten:	120 EUR

Ihren Ratenkredit möchten Sie nach maximal fünf Jahren vollständig getilgt haben.

Sollte Ihr Berater die SCHUFA ansprechen, dann lassen Sie sich über die Aufgaben der SCHUFA, die bei der SCHUFA gespeicherten Daten und die Abrufmöglichkeiten informieren. Bestehen Sie auf einer ausführlichen Information und lassen Sie sich bei Unklarheiten auch Beispiele zum besseren Verständnis nennen.

## Beratersituation Nr. 2

### **Berater:**

Ein neuer Kunde kommt heute zu Ihnen in die Filiale, da er in der Zeitung eine Anzeige über Ihre Kontomodelle gelesen hat. Beraten Sie den Kunden umfassend und überzeugen Sie ihn, bei Ihrer Bank ein Konto zu eröffnen.

---

## Kundensituation Nr. 2

### **Kunde:**

Da Sie mit Ihrer jetzigen Bank unzufrieden sind, haben Sie sich auf die Suche nach anderen Banken mit attraktiven Kontomodellen begeben. In der Zeitung sind Sie auf eine Anzeige der Bank gestoßen, die Ihnen sehr zusagt. Sie haben gleich einen Beratungstermin vereinbart.

Fragen Sie den Berater nach dem genauen Vorgehen und den benötigten Unterlagen, die bei der Kontoeröffnung erforderlich sind. Erkundigen Sie sich auch, ob eine SCHUFA-Auskunft von Ihnen benötigt wird.

Da Sie von Bekannten bisher nichts Gutes über die SCHUFA gehört haben, ergreifen Sie die Gelegenheit und fragen den Berater nach der SCHUFA. Bringen Sie Folgendes in Erfahrung:

- Was bedeutet der Name SCHUFA?
- Was weiß die SCHUFA alles über mich?
- Kann die SCHUFA eine Kontoeröffnung oder Ratenkredit ablehnen?

## Beratersituation Nr. 3

### **Berater:**

Mit Ihnen hat heute ein Kunde einen Termin für eine Kontoeröffnung ausgemacht. Während des Beratungsgespräches holen Sie eine SCHUFA-Auskunft über den Kunden ein. Diese enthält positive aber auch negative Informationen. Diese Informationen über nicht vertragsgemäßes Verhalten stammen aus verschiedenen Branchen und sind noch nicht als erledigt eingetragen. Eine bestehende Kontoverbindung ist der Auskunft nicht zu entnehmen.

Entscheiden Sie über das Anliegen des Kunden und treffen Sie eine Entscheidung über die Kontoeröffnungsanfrage im Sinne der Bank und Ihres Kunden.

---

## Kundensituation Nr. 3

### **Kunde:**

Ihre bisherige Hausbank hat Ihnen Ihr Girokonto gekündigt und das Konto vor zwei Wochen geschlossen. Da Sie für die Überweisung Ihres Gehaltes eine Kontoverbindung benötigen, haben Sie einen Beratungstermin bei der Bank vereinbart.

Sie wissen, dass die Kontoeröffnung problematisch verlaufen könnte, da Sie noch offene Forderungen bei Unternehmen haben, die auch der SCHUFA bekannt sind. Die Eintragungen sind während einer längeren Arbeitslosigkeit entstanden, innerhalb derer Sie laufenden Kreditverbindlichkeiten nicht nachkommen konnten.

Machen Sie dem Berater klar, dass Sie ein Konto benötigen, um am bargeldlosen Zahlungsverkehr teilzunehmen. Wünschenswert wären für Sie auch eine Maestro-Card sowie ein kleiner Dispositionskredit.

Erkundigen Sie sich zusätzlich bei Ihrem Berater, ob Sie sich auch selber eine SCHUFA-Auskunft besorgen können und wenn ja, wo Sie diese beantragen können.

## Beratersituation Nr. 4

### Berater:

Für heute haben sich bei Ihnen die Eheleute Schneider angekündigt. Da sie auf eine längere Auslandsreise gehen, möchten sie für beide eine Kreditkarte beantragen.

Informieren Sie die Eheleute Schneider über die Möglichkeiten in Ihrem Hause. Vor Beantragung der Karte müssen Sie noch eine SCHUFA-Auskunft einholen. Holen Sie die Zustimmung der Eheleute dazu ein.

## Kundensituation Nr. 4

### Kunde:

Ehepartner 1	Ehepartner 2
<p>Für Ihre zwei monatige Reise quer durch Amerika wollen Sie heute eine Kreditkarte beantragen. Lassen Sie sich von Ihrem Berater ausführlich über die Einsatzmöglichkeiten und Kosten beraten.</p> <p>Treffen Sie eine Entscheidung, ob Ihnen das Angebot zusagt.</p>	<p>Zusammen mit Ihrem Partner sind Sie heute zur Beratung bei Ihrem Kreditinstitut erschienen. Die Gesprächsführung überlassen Sie Ihrem Partner bis zu dem Punkt, an dem es um die SCHUFA geht. Seien Sie kritisch gegenüber der SCHUFA und bauen Sie folgende Passagen ein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- „Die SCHUFA ist eine komische Behörde!“</li> <li>- „Meine Daten kann ja jeder bei der SCHUFA abrufen, was soll denn da der Nutzen sein?“</li> <li>- „Auf die SCHUFA bin ich sowieso nicht gut zu sprechen, da sie schon eine Kreditanfrage von uns abgelehnt hat!“</li> </ul> <p>Wenn der Berater auf Sie eingeht und Ihnen ordentliche Erklärungen liefert, dann zeigen Sie sich versöhnlich.</p>