

Herzlich willkommen

Optimierte Kundenberatung durch DIN 77230

Referent: Mathias Grellert

Gesellschaft: DEFINO Institut für Finanznorm AG



IDD-Zertifizierung: Statt Handzettel jetzt digital – der neue Registrierungsprozess

- 01 QR-Code scannen und einmalig anmelden
- 02 Anmeldeformular vollständig ausfüllen
- 03 Besuch eines zertifizierten Vortrags
- 04 Scan des Messeausweises beim Betreten und Verlassen des Vortragsraums
- 05 Erhalt der Zertifikate im Nachgang der Messe per E-Mail



OPTIMIERTE KUNDENBERATUNG DURCH DIN 77230

STANDARDISIERTE ANALYSE UND KLARE PRIORITÄTEN

STANDARDISIERT. TRANSPARENT. UMSETZBAR.

21. APRIL 2026

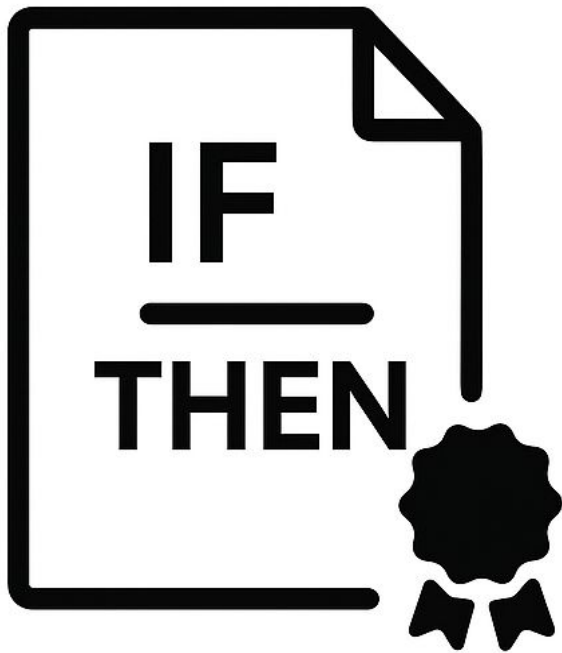
Mathias Grellert

- ⊖ **Seit 26 Jahren**
in der Finanzbranche (u. a. Private Banking M.M.Warburg und Credit Suisse sowie Prozessberatung).
- ⊖ **Seit 2019**
Senior Project Manager und Vorstand beim DEFINO Institut für Finanznorm.
- ⊖ Obmann des DIN-Ausschusses zur DIN 77230
- ⊖ Stellv. Obmann des DIN-Ausschüssen zur DIN 77235.



Warum Normen in der Finanzberatung?

Was sind die meisten Finanzprodukte? Ein Versprechen!



Wenn Ereignis X eintritt ...



... und Bedingung Y
in der Zukunft erfüllt ist ...

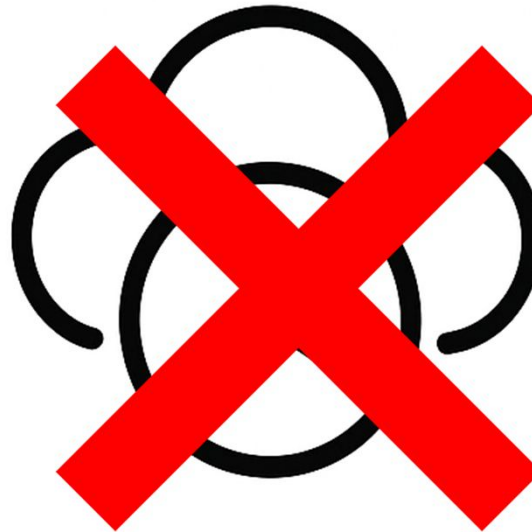


... dann zahlt der Anbieter Z.

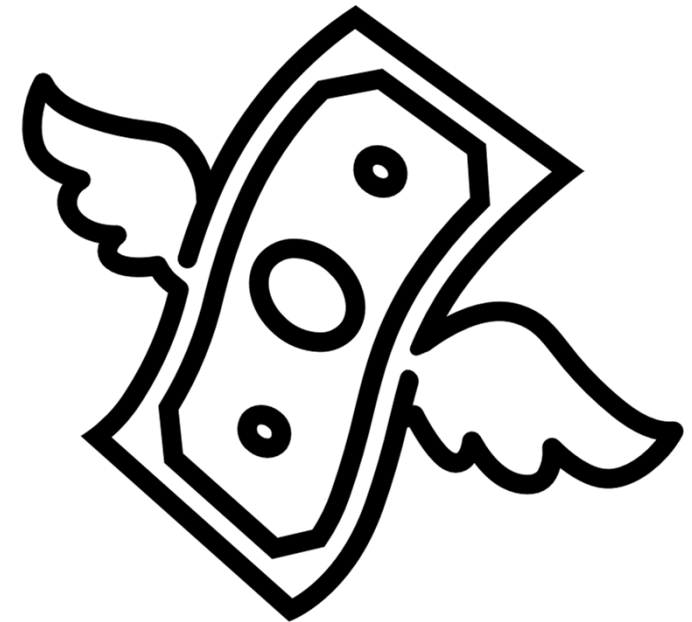
Und viel schlimmer ist es



Wenn Ereignis X ...



... und Bedingung Y
in der Zukunft **NICHT** eintreten ...



... und man **UMSONST**
gezahlt hat.

Deshalb spielen die Leute lieber Lotto ?!



- ⊖ 9 € / Monat (jeder Bundesbürger)
- ⊖ Hauptgewinn 1 : **140.000.000**
- ⊖ Gewinnquote 0,60 € je 1,20 € Einsatz (50 % bei 6 aus 49)

Wer spielt hier Lotto?

Wo kann man DAGEGEN nur gewinnen?

Bei der **BERUFSUNFÄHIGKEIT** schon mit kleinen, planbaren Beträgen

Bei der Berufsunfähigkeit kann man nur gewinnen:

☉ BU-Rente als **Jackpot**

oder

☉ gesund genug im Alter



Wir kämpfen aber mit Vertrauen!

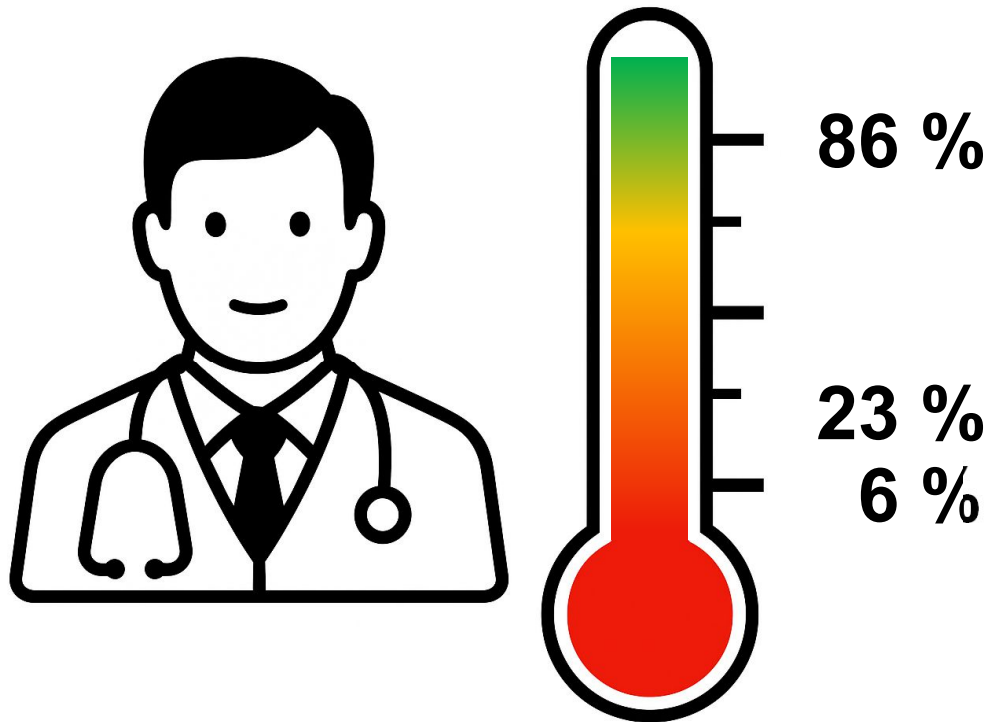
Warum Vertrauen nötig ist ...

- ③ **Informationsasymmetrie**
Berater / Anbieter weiß mehr als Kunde
- ③ **Zeitverzug**
Leistung liegt in der Zukunft
- ③ **Komplexität**
Bedingungen & Prioritäten sind schwer einzuschätzen

Versprechen in der Zukunft,
Wissensgefälle und Komplexität
erzeugen eine **Vertrauenslücke.**

Die schließen wir nicht mit mehr
Papier, sondern mit
Transparenz.

Versprechen verkaufen – mit 6 % Vertrauensvorschuss.



Wir stehen am kalten Ende der Skala.



Wärme entsteht, wenn der Kunde versteht.

Umfrage dbb (2024) - Ärzte = 86 %, Bank 23 %, Versicherungsvermittler 6 %

Mehr Relevanz! Mehr Effekt!

Die DIN 77230 im Einsatz!

Die DIN-Normen (in Entwicklung) im Überblick

| Zielgruppe | Norm | Titel | Analyseumfang |
|---|---------------|--|--|
| Privathaushalte (inkl. private Sphäre von Unternehmern) | 77 230 | Basis-Finanzanalyse für Privathaushalte | Ganzheitliche Analyse ✓ |
| | 77 223 | Risikoprofilierung von Privatanlegern im Abgleich mit der Risikostruktur vorhandenen Vermögens | Teilanalyse für Anlageberatung ✓ |
| | 77 236 | Modul „Abfrage von Nachhaltigkeitspräferenzen“ | Nachhaltigkeitspräferenzen für die Auswahl von Produkten ✓ |
| Organisationen (inkl. betriebliche Sphäre von Unternehmern) | 77 235 | Basis-Finanz- und Risikoanalyse für Selbstständige sowie kleine und mittlere Unternehmen | Ganzheitliche Analyse ✓ |

Was tun Normen?

Normen vereinfachen das Leben an vielen Stellen.

So passt

- ⊖ das Papier in den Drucker
- ⊖ der Stecker in die Steckdose
- ⊖ die Schraube in die Mutter
- ⊖ kommt Post leicht an (PLZ, Adresse)
- ⊖ funktioniert der See-Verkehr



Die DIN 77230 in 10 Sek. erklärt



Anamnese

 **Anamnese**

Datenaufnahme



Blutbild
(DIN 77230)

 **Blutbild (DIN 77230)**

SOLL/IST & Priorität

für bis zu 30 Themen



Therapie/Produkt

 **Therapie/Produkt**

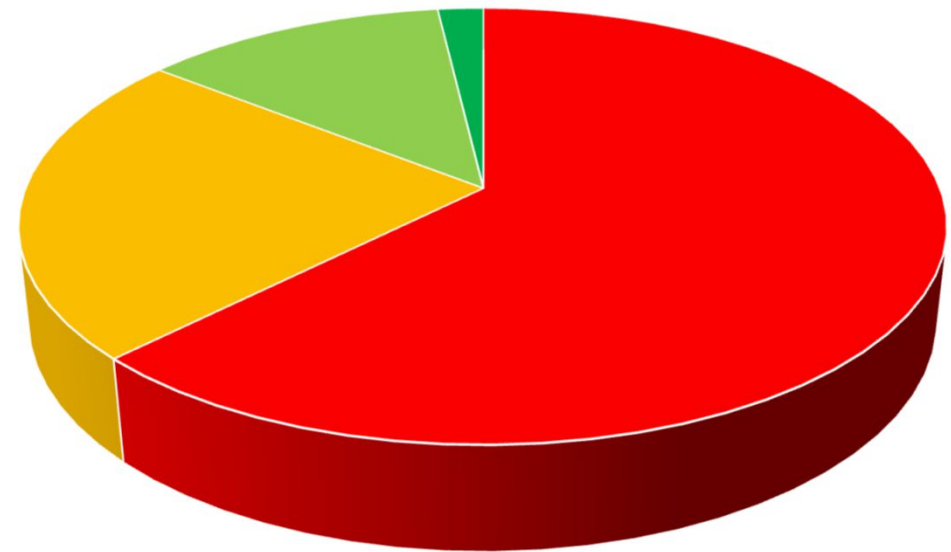
Leistungsversprechen

Viele Kunden. Kaum Tiefe.

Die durchschnittliche Vertragsdichte ist niedrig.
Damit ist die Bindung schwach und die Angriffsfläche groß.



Beispiel: Kunden eines Beraters



- mit 1 Produkt
- mit 2 Produkten
- mit 3 bis 5 Produkten
- mit 6+ Produkten

Blick in die Zukunft: Spezialisierung ist nicht für alle

Kolumne

Nische schlägt Maschine: Zielgruppen-Makler im Aufwind

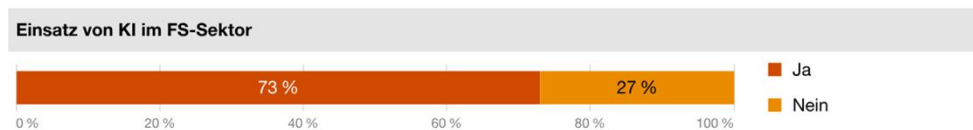
Vom Camper bis zum Taucher: Spezialisierte Makler setzen auf tiefes Zielgruppenverständnis statt Standardlösungen. Wie Nähe zur Community im digitalen Versicherungsmarkt zum entscheidenden Erfolgsfaktor wird.

<https://www.procontra-online.de/maklerburo/artikel/nische-schlaegt-maschine-zielgruppenmakler-im-aufwind>



- ☉ Wer kennt es nicht
→ „Such dir eine Zielgruppe.“
- ☉ **Aber:** Nicht jeder kann (oder will) eine Zielgruppe „verkörpern“.
- ☉ Ein klarer Standard(-Prozess) hilft auch ohne Zielgruppe / Spezialprodukt.

KI übernimmt Aufgaben UND der Wert der Beratung muss klarer werden



Ergänzende Info zum Status quo: Während 43% KI-Use Cases bereits im produktiven Einsatz sind, befinden sich die restlichen 57% in Entwicklung und Sondierung.

<https://www.pwc.de/de/finanzdienstleistungen/einblicke-zur-kuenstlichen-intelligenz-im-finanzsektor.html>



- ⊖ KI kann Daten sortieren, Vorarbeit leisten und Texte zusammenfassen.
- ⊖ Aber Vertrauen entsteht nicht durch Technik, sondern durch **Klarheit** und **Transparenz**.

Schon wenige Analysen pro Woche bringen mehr Beziehung und mehr Ertrag

Die DIN-Norm in einer Bank:
Obwohl jeder einzelne Kunde mehr Zeit erfordert, stieg die durchschnittliche Provision pro Mitarbeiter im Versicherungsgeschäft in diesem Zeitraum um **74 Prozent**.

<https://www.springerprofessional.de/bankmagazin-12-2024/50259304>



- ☉ Schon wenige DIN-Analysen pro Woche reichen, um Routine aufzubauen.
- ☉ Das schafft bessere Gespräche, weil die richtigen Themen sichtbar werden.

Das Ergebnis für den Berater



Mehr Ansprache –
aber gebündelt



Höhere
Vertragsdichte



Nichts
vergessen



Hand in Hand
mit dem Kunden

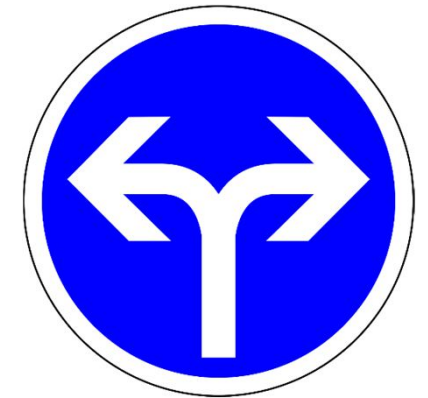
Gesprächsanlässe nicht suchen – finden!

Die DIN-Analyse richtig einsetzen

Teil 1

Worüber wir heute reden!

- ✓ Welche Best Practice-Ansätze nutzen erfolgreiche Berater?
- ✓ Warum sind Sie bei der Fonds Finanz perfekt aufgehoben, da
 - ✓ ... Sie u.a. eine **sehr gute Analysesoftware** zur Verfügung gestellt bekommen.



VORFINA

bridge

Kurzer Einblick in Bridge



**Herzlich
willkommen**

Wie lange dauert eine Analyse?

Wie schnell kann man eine Analyse für einen „normalen“ Kunden erstellen, wenn man die Infos hat?

- Ⓔ 30 Minuten
- Ⓔ 60 Minuten
- Ⓔ 90 Minuten?



Liegt es an der Analyse? Nein!

Jede ganzheitliche Analyse / umfassendere Beratung lebt von der Vollständigkeit der Informationen des Kunden.

Und gerade Vertragsunterlagen hat der Kunde meist nicht aktuell / vollständig / geordnet zur Hand.



19 Minuten

Unterlagen des Kunden || Wunsch und Wirklichkeit




Wunsch!


Wirklichkeit?!





Was motiviert den Kunden zum „Aufräumen“?


Gamification-Formel als Lösung!

 **Transparenz**

+  **Ziel**





















+  **Feedback**

+  **Belohnung**

=  **Höhere Bereitschaft, Daten zu teilen**

Lasst den Kunden sehen, wie ihr arbeitet

60 seconds to DIN

| RANG | FINANZTHEMA / KATEGORIE | ZIELWERT | SCORE* |
|------|---|--|--|
| 1 |  Kostenrisiko Krankheit Vorsorge: Sicherung des finanziellen Grundbedarfs | Mindestsollwert Krankenversicherung | 100%  |
| 2 |  Allgemeines Haftungsrisiko Absicherung: Sicherung des finanziellen Grundbedarfs | Mindestsollwert 10.000.000 € | 0%  |
| 3a |  Arbeitskraftverlust Erwerbsunfähigkeit Vorsorge: Sicherung des finanziellen Grundbedarfs | Mindestsollwert 1.751 € | 0%  |
| 3b |  Arbeitskraftverlust Berufs- / Dienstunfähigkeit Vorsorge: Sicherung des finanziellen Grundbedarfs | Mindestsollwert 1.751 € | 0%  |
| 3c |  Arbeitskraftverlust Arbeitsunfähigkeit Vorsorge: Sicherung des finanziellen Grundbedarfs | Mindestsollwert 1.751 € | 100%  |
| 4 |  Kostenrisiko Pflegebedürftigkeit Vorsorge: Sicherung des finanziellen Grundbedarfs | Mindestsollwert Pflegepflichtversicherung | 100%  |
| 5 |  Verhinderung einer kurzfristig drohenden Zahlungsfähigkeit Vermögensplanung: Sicherung des finanziellen Grundbedarfs | Mindestsollwert 5.254 € | 0%  |
| 6 |  Schuldenrisiko aus Dispositions- und Konsumentenkrediten Vermögensplanung: Sicherung des finanziellen Grundbedarfs | Schwellenwert 40.000 € | 100%  |
| 7 |  Altersvorsorge Vorsorge: Sicherung des finanziellen Grundbedarfs | Mindestsollwert 2.996 € | 0%  |
| 8 |  Kostenrisiko Krankheit Ausland Vorsorge: Sicherung des finanziellen Grundbedarfs | Mindestsollwert Auslandskrankenversicherung | 0%  |

☰ Mit Geburtsdatum, Einkommen und Tätigkeitsstatus

Pflichtfelder: Bundesland, Auslandsreise ausgeschlossen, GRV (Leistungen = 0 / Rentenbeginn = 67), Lohnfortzahlung im Krankheitsfall (42 Tage).

☰ Keine Datensammlung, nur das Nötigste!

☰ So sehen Kunden sofort, was sie erwartet.

☰ Und zusammen entscheiden sie, wie es weitergeht.

Die Arbeitsweise vorstellen!



SCHRITT 1

Vorstellung der Vorgehensweise



Ablauf:

1. Warum und was ist DIN-Analyse ?
2. Ihre Angaben (Datencheck)
3. Analyse vor Beratung
Bedarfsstufen 1 - 2 - 3
Rangfolge und Prioritäten
4. Ergebnisse der DIN-Analyse
5. Beratung + Lösungen
(Umsetzung)

Ziel:

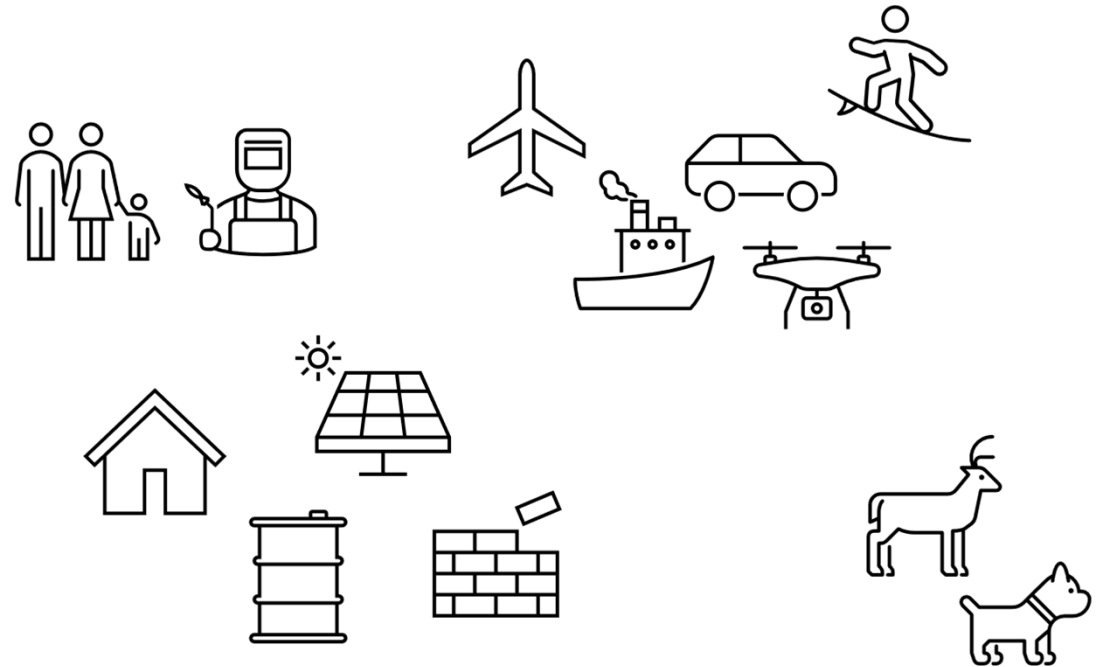
Dem Kunden in max. 5 Minuten die Grundzüge und seine **VORTEILE** erklären.

Grundlegende Informationen abfragen

SCHRITT 2

Vorstellung der Vorgehensweise

Aufnahme grundlegender Daten
(ohne Verträge / Vertragsdetails)



Ziel:

Mit wenigen Informationen in **15 Minuten** zu einem ERSTEN Ergebnis für den Kunden (RELEVANZ / SOLLWERT)!

Den weiteren Fahrplan vereinbaren!

SCHRITT 3

- Vorstellung der Vorgehensweise
- Aufnahme grundlegender Daten
(ohne Verträge / Vertragsdetails)
- Fahrplan (Themen für weitere Beratung)
-



| | | | | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|
| 16 32 | 15 32 | 16 33 | 17 33 | 18 33 | 19 35 | 20 35 | 22 54 | 0 5 |
| 16 33 | 15 33 | 16 33 | 17 33 | 18 35 | 19 35 | 20 36 | 22 54 | 0 5 |
| 16 35 | 15 35 | 16 35 | 17 35 | 18 36 | 19 36 | 20 36 | 22 54 | 0 5 |
| 16 36 | 15 36 | 16 36 | 17 36 | 18 36 | 19 36 | 20 36 | 22 54 | 0 5 |
| 16 36 | 15 36 | 16 36 | 17 36 | 18 36 | 19 36 | 20 36 | 22 54 | 0 5 |
| 16 37 | 15 37 | 16 37 | 17 37 | 18 37 | 19 37 | 20 37 | 22 55 | 0 5 |
| 16 38 | 15 38 | 16 38 | 17 38 | 18 38 | 19 38 | 20 38 | 22 56 | 0 5 |
| 16 39 | 15 39 | 16 39 | 17 39 | 18 39 | 19 39 | 20 39 | 22 57 | 0 5 |
| 16 39 | 15 39 | 16 39 | 17 39 | 18 39 | 19 39 | 20 39 | 22 57 | 0 5 |
| 16 39 | 15 39 | 16 39 | 17 39 | 18 39 | 19 39 | 20 39 | 22 57 | 0 5 |
| 16 39 | 15 39 | 16 39 | 17 39 | 18 39 | 19 39 | 20 39 | 22 57 | 0 5 |
| 16 40 | 15 40 | 16 40 | 17 40 | 18 40 | 19 40 | 20 39 | 22 57 | 0 5 |
| 16 41 | 15 41 | 16 41 | 17 41 | 18 40 | 19 40 | 20 39 | 22 57 | 0 5 |
| 16 42 | 15 42 | 16 42 | 17 42 | 18 41 | 19 41 | 20 40 | 22 58 | 0 5 |
| 16 43 | 15 43 | 16 43 | 17 43 | 18 42 | 19 42 | 20 41 | 22 59 | 0 5 |
| 16 44 | 15 44 | 16 44 | 17 44 | 18 43 | 19 43 | 20 42 | 23 00 | 0 5 |
| 16 45 | 15 45 | 16 45 | 17 45 | 18 43 | 19 43 | 20 43 | 23 01 | 0 5 |

Ziel:

Mit dem Kunden die Themen für die **EIGENE**
Beratung abstimmen

Welche Unterlagen für welchen Schritt

SCHRITT 4

- Vorstellung der Vorgehensweise
- Aufnahme grundlegender Daten
(ohne Verträge / Vertragsdetails)
- Fahrplan (Themen für weitere Beratung)
- Welche Unterlagen für welchen Schritt



Ziel:

Kunden weiß nun, welche Unterlagen er für welchen Schritt braucht und ist **motiviert**.

Die DIN-Analyse richtig einsetzen

Teil 2

Vom konkreten Thema des Kunden zur DIN-Analyse



Selten wünscht der Kunde eine ganzheitliche Beratung von sich aus, sondern kommt mit einem konkreten Thema.

Die Herausforderung ist nun, den Kunden

- ☉ einfach
- ☉ leicht wiederholbar
- ☉ für die DIN-Analyse zu gewinnen.

Beispiel Hausratversicherung!


















19 Risiko des Verlustes/der Beschädigung von Hausrat:
Individuelle Wertangabe oder
hilfsweise 650 € je Quadratmeter Wohnfläche



Vorgehen bei einer Hausratversicherung:

1. Hinweis auf ganzheitlichen Ansatz auf Basis der DIN 77230
2. Hinweis auf Nutzung der DIN 77230 in der gewünschten Hausrat-Beratung
3. Wichtigkeit des Themas „Hausrat ist an Stelle 19 von 30 Finanzthemen“
4. Verweis auf die Orientierungsgröße (→ hier 650 €)

Praxistipps – DIN und Produktberatung?

| Bedarfsstufe 1 Sicherung der finanziellen Grundbedarfs | Bedarfsstufe 2 Erhaltung des Lebensstandards | Bedarfsstufe 3 Verbesserung des Lebensstandards |
|--|---|---|
| 1 Kostenrisiko Krankheit (Grundschutz): vorhandene Krankenvers.  | 12a Arbeitskraftverlust Erwerbsunfähigkeit: 80% des mtl. Nettoerwerbseinkommens (1, 2)  | 29 Schaffung von Eigenkapital für den Erwerb von selbstgenutztem Wohneigentum: Der Privathaushalt definiert den Wert der Zielimmobilie und den Investitionszeitpunkt. Zielwert sind 30% des Immobilienwertes (20% Eigenkapital + 10% Erwerbsnebenkosten)   |
| 2 Allgemeines Haftungsrisiko: PHV mit 10 Mio. € Deckung  | 12b Arbeitskraftverlust Berufs-/Dienstunfähigkeit: 80% des mtl. Nettoerwerbseinkommens (1, 2)  | 30 Weitere individuelle Ziele: Der Privathaushalt bestimmt den erforderlichen Kapitalwert und Zielzeitpunkt des jeweiligen Ziels    |
| 3a Arbeitskraftverlust Erwerbsunfähigkeit (Grundschutz): Mindestbedarfsgröße (1)  | 12c Arbeitskraftverlust Arbeitsunfähigkeit: 80% des mtl. Nettoerwerbseinkommens (1, 2)  | |
| 3b Arbeitskraftverlust Berufs-/Dienstunfähigkeit (Grundschutz): Mindestbedarfsgröße (1)  | 13 Todesfallbedingte finanzielle Einbußen: (5 x (mtl. Nettoerwerbseinkommen + mtl. Nettorenteneinkommen) + 3 x (mtl. Nettoerwerbseinkommen + mtl. Nettorenteneinkommen) pro Kind) x 12 x 80% + aktuelle Darlehensstände (2)  | |
| 3c Arbeitskraftverlust Arbeitsunfähigkeit (Grundschutz): Mindestbedarfsgröße (1)  | 14 Aufbau Liquiditätsreserve: 6-faches mtl. Nettogesamteinkommen des Haushaltes (2)  | |
| 4 Kostenrisiko Pflegebedürftigkeit (Grundschutz): vorhandene Pflegepflichtvers.  | 15 Invalidität/Erwerbsunfähigkeit/Berufsunfähigkeit von Kindern: Mindestbedarfsgröße  | |

Praxistipps – DIN und Produktberatung?

Konkret bei einem Nettoerwerbseinkommen von 4.000 €

| | | | |
|---|------------|---------------------------|-----------------|
| Berufsunfähigkeit | mindestens | 1.751 € | (Rangfolge 3b) |
| | optimal | 3.200 € | (Rangfolge 12b) |
| Hinterbliebenenvorsorge (verheiratet, 1 Kind) | mindestens | 168.134 € + Kredit | (Rangfolge 5) |
| | optimal | 307.200 € + Kredit | (Rangfolge 13) |

Info-Kasten (**Bestandteil der Qualifizierung / Zertifizierung**):

| | |
|------------------------------------|---|
| Optimaler Wert Berufsunfähigkeit = | 80 % des Nettoerwerbseinkommen (zzgl. mögliche PKV-Beiträge bzw. bei Selbstständigen Krankenversicherungsbeitrag + Beiträge in die GRV / Versorgungswerk) |
| Hinterbliebenenvorsorge = | (1.751 € [mindestens] oder 80 % des Nettoerwerbseinkommens [optimal]) x 12 Monate x (5 + 3 je Kind) + Kredite |

Warum sich die Zertifizierung lohnt!

Zertifizierung – warum sie sich für Berater lohnt



Mehr Vertrauen

Unabhängig geprüfte Qualität, z. B. nach DIN 77230, für die Beratung.

Mehr Sichtbarkeit

Bessere Auffindbarkeit über die DEFINO-Beratersuche.

Mehr Reichweite

Kommunikative Unterstützung durch DEFINO.

Mehr Chancen

Neue Kontakte, Kooperationen und Projekte, z. B. im Umfeld „Financial Wellbeing“.



Zertifizierung – Ablauf



DIE PRÜFUNG ZUR ERSTZERTIFIZIERUNG für 2 Jahre Gültigkeit (komplett Online):

- schriftliche Prüfung (60 min): 40 Multiple-Choice-Fragen
- mündliche Prüfung (15 min): simuliertes Kundengespräch

420 € (Ust.-befreit)

ANMELDUNG:

Direkt zu den Informationen (inkl. Termine) <https://defino.de/zertifizierungen/erst-zertifizierung/>

DIE RE-ZERTIFIZIERUNG (komplett Online) alle 4 Jahre erforderlich:

- schriftliche Prüfung (30 min): 20 Multiple-Choice-Fragen

aktuell **120 €** (Ust.-befreit)

Unterstützung durch DEFINO-Kommunikation (Beispiel)



 **DEFINO Institut für Finanznorm AG**
480 Follower:innen
1 Tag • 

DINtag der Woche
Letzte Woche ging's um die Gesundheit 🏥 und die Kosten, die über die Grundversorgung hinausgehen 🍷 🍷.
Diese Woche wechseln wir wieder auf die Straße 🚗 🚗 – denn auch hier gibt es Risiken, die teuer werden können, wenn etwas passiert ⚠️.

Bei Fahrzeugen hast du nämlich grundsätzlich zwei Risiken.
Einerseits das Haftungsrisiko (separat unter Rangfolge 8), also das Risiko, dass du Dritte verletzt, und dafür haftbar bist.

Andererseits aber auch das Risiko, dass du nach einem Unfall dein Fahrzeug nicht mehr nutzen kannst.
Und dann eine Reparatur oder neues Fahrzeug brauchst!

Deshalb heute das Finanzthema: **Risiko des Verlustes/der Beschädigung von Fahrzeugen**
Das Thema   von insgesamt   Finanzthemen

Mach Schluss mit finanziellem Durcheinander, denn hier kommt die Ordnung nach DIN-Norm (**Finanzanalyse_in_Geil!**)

DEFINotiv eine gute Sache
defino_zertifiziert

[#Fahrzeugrisiko](#) [#Sachschaden](#) [#Auto](#) [#Fahrrad](#) [#Ebike](#) [#Boot](#) [#Drohne](#) [#Mobilität](#)
[#Unfallrisiko](#) [#Reparaturkosten](#) [#Wertverlust](#) [#Risikoschutz](#)
[#AbsicherungImErnstfall](#) [#WasWennEsPassiert](#) [#VorsorgelstFürAlle](#)
[#FinanzielleVorsorge](#) [#KlartextFinanzen](#) [#DIN77230](#) [#definotiv](#) [#defino_zertifiziert](#)

 **DEFINO**
INSTITUT FÜR FINANZNORM

#DEFINOTIV EINE RUNDE SACHE!
#FINANZANALYSE_IN_GEIL

FRAG MR. DIN_77230

**RISIKO DES VERLUSTES/DER
BESCHÄDIGUNG VON
FAHRZEUGEN**

www.defino.de 0:51 1x  

