

Schwerpunkt: Private Baufinanzierung

Technische Umsetzung eines von Kunden geforderten Beratungsprotokolls bei Immobilien-Finanzierungen

Beratungsprotokolle für die private Wertpapieranlage machen es vor und sorgen seit zwei Jahren für Transparenz in der Kommunikation mit den Kunden. Diese wünschen sich aber auch Klarheit beim Kauf von Haus- oder Wohnungseigentum. Aus Sicht eines Beratungsunternehmens für die Finanzindustrie schildert der Autor, wie dieser Wunsch technisch bewerkstelligt werden kann, damit die Transparenz für beide Vertragspartner hergestellt wird. Für die Institute entsteht kein zusätzlicher Aufwand, denn es wird teilweise auf eine bestehende „Infrastruktur“ zurückgegriffen, wie sie schon beim Online-Banking existiert. Neben der reinen Bereitstellung wichtiger Informationen erhält der Kunde einen Bedienkomfort „von der Bestellung bis zur Übergabe“ über ein automatisiertes E-Mail-System, den er bereits vom Versandhaus Amazon oder von der Deutschen Post kennt.

Mehr als drei Viertel der Deutschen wollen Banken künftig gesetzlich dazu verpflichten, Beratungen bei Immobilien-Finanzierungen zu protokollieren. Das Ziel: mehr Transparenz beim Kauf von Haus- oder Wohnungseigentum. Für die Banken resultiert bei Einführung eines solchen Protokolls die Chance, Erfahrungen mit den bereits seit zwei Jahren verwendeten Standards in der privaten Anlageberatung nach Wertpapierhandelsgesetz (WpHG) zu nutzen, um Kunden mit verständlichen Produkten und Prozessen an sich zu binden. Zu diesem Ergebnis kommt eine bevölkerungsrepräsentative Umfrage der Unternehmensberatung Coinor. Befragt wurden 1 000 Bundesbürger zu ihren Beratungswünschen bei Immobilienkrediten.

73 Prozent der Bundesbürger wünschen sich von ihrem Kreditinstitut einen einfachen und klar strukturierten Ablauf, um ihre Immobilien-Finanzierung abzuwickeln (siehe Abbildung 1). Banken, die mit einem übersichtlichen Beratungsprotokoll arbeiten, verschaffen sich bereits

zu Beginn des Kundenkontakts einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil. Sieben von zehn Kunden bevorzugen bei vergleichbaren Konditionen einen Anbieter, der mit transparenten Kreditprozessen überzeugt. Besonders gefragt sind in diesem Kontext nachvollziehbare Kosten- und Risikoaufstellungen. 82 Prozent der Deutschen erwarten, dass ihre kreditgebende Bank diese wichtigen Kennzahlen leicht verständlich zusammenfasst. Vor diesem Hintergrund stellen Beratungsprotokolle eine erste Arbeitsprobe dar, um Kunden einfach und präzise über die Schritte einer Immobilien-Finanzierung zu informieren.

Zusätzliche Services durch standardisierte Protokolle

Darüber hinaus dienen standardisierte Beratungsprotokolle als Basis, um zusätzliche Services aus den gewonnenen Daten heraus zu entwickeln. Fast 70 Prozent der Bundesbürger wünschen sich zum Beispiel eine Marktübersicht durch Aufstellung vergleichbarer Immobilien, bevor sie ein Darlehen zum Kauf aufnehmen. So wollen sich die Kunden vergewissern, ob das Wunschobjekt hinsichtlich Größe, Lage oder Baujahr den geforderten Preis wert ist. Banken erleichtern sich diese Aufgabe, wenn sie Kunden im Zuge der Immobilienberatung etwa nach bevorzugten Konditionen, persönlicher Situation oder unverzichtbaren Ausstattungsmerkmalen des neuen Eigenheims befragen. Dies setzt ein effektives Qualitätsmanagement voraus, das auch die internen Prozesse der Banken einschließt.

Denn nach Angaben der Verbraucherzentralen weisen die aus der Anlageberatung bekannten Dokumente teilweise gravierende Mängel auf. In mehr als 70 Prozent der Fälle fehlen zum Beispiel konkrete Angaben zu anfallenden Kosten. Dabei stellt gerade dies für vier von fünf Kunden den zentralen Mehrwert eines Beratungsprotokolls dar.

Das Beratungsprotokoll für die private Wertpapieranlage

§ 34 Abs. 2a Wertpapierhandelsgesetz (WpHG) verpflichtet Finanzdienstleister seit 2010 dazu, Anlageberatungen schriftlich festzuhalten. Das Beratungsprotokoll muss dabei mindestens die folgenden Daten enthalten:

1. Gesprächsanlass und Gesprächsort
2. Initiator des Gesprächs
3. Teilnehmende Personen
4. Vom Kunden geäußerte Anlageziele, deren Gewichtung sowie die Risikobereitschaft
5. Dauer des Gesprächs und
6. Unterschrift des Beraters

Darüber hinaus steht es der Bank frei, im Einverständnis mit dem Kunden weitere Angaben zu vermerken, die im Zusammenhang mit der Anlageberatung stehen.

Darüber hinaus tragen einheitlich erfasste und vollständig ausgefüllte Beratungsprotokolle zur Qualität der Kundendaten in den Kernbankensystemen bei. Denn die gespeicherten Daten lassen sich jetzt gezielt auswerten und im Kundenmanagement verwerten. So gewinnt das kreditgebende Institut wertvolle Einsichten in Struktur und Kaufverhalten der eigenen Kundschaft. Dies kommt nicht nur einer verbesserten Risikobewertung entgegen. Zusätzlich stehen den Banken mehr Möglichkeiten offen, dem Kunden während der Vertragslaufzeit neue Angebote etwa zur Kreditablöse zu

Der Autor

Lutz Strebel

Leading Consultant, COINOR AG, Karlsruhe



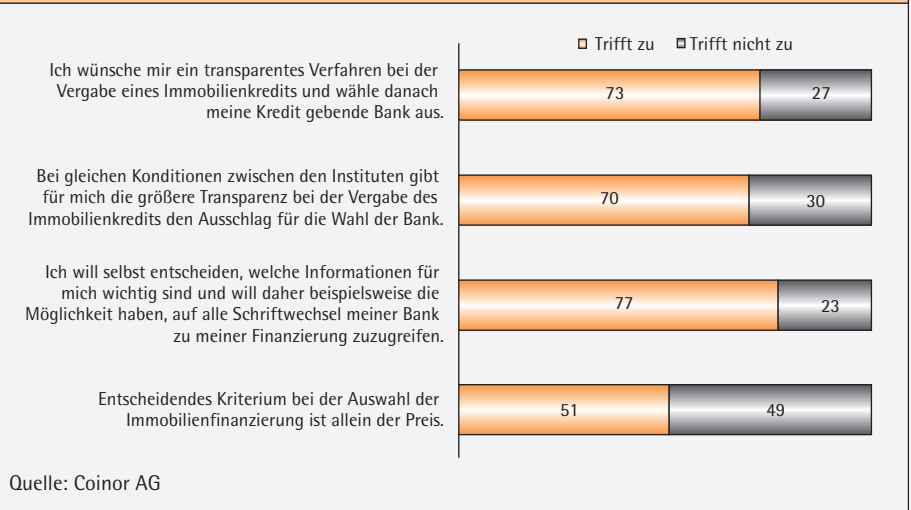
machen oder kurzfristig auf Änderungswünsche während der Vertragslaufzeit zu reagieren. Damit wirkt sich das Beratungsprotokoll auf sämtliche nachgelagerten Abwicklungsprozesse einer Immobilien-Finanzierung aus.

Transparenz nach innen und außen

Aus Bankensicht bietet dieser neue Blick auf die internen Prozesse eine gute Gelegenheit, weitere Fortschritte beim Thema Service zu machen. 77 Prozent der Deutschen begrüßen etwa die Möglichkeit, auf den Bankschriftverkehr zur eigenen Immobilien-Finanzierung Zugriff zu nehmen und selbst zu entscheiden, welche Informationen für sie wichtig sind und welche nicht. Sechs von zehn Bundesbürgern wünschen sich zudem zeitnahe Benachrichtigungen per E-Mail oder SMS, sobald sich etwas am Status der eigenen Immobilien-Finanzierung verändert.

Bei Ereignissen, die bisher häufig ohne Kenntnis des Kunden stattfinden, erweisen sich neue Optionen für Transparenz als interessanter Zusatzdienst. So bleibt der Kunde beispielsweise auch bei Auszahlungsterminen oder der fristgerechten Abgabe notarieller Unterlagen stets auf dem Laufenden. Beide Funktionen erfordern jedoch vereinheitlichte Arbeitsschritte, die den jeweils aktuellen

Abbildung 1: Höhere Anforderungen – Kunden wünschen sich mehr Service rund um Immobilienkredite (Angaben in Prozent)



Bearbeitungsstand tatsächlich widerspiegeln. Die Erfahrung zeigt, dass den Banken ein detaillierter Prozessplan die Lösung bringt, um alle Einzelschritte und die jeweiligen Informationen zu identifizieren.

Automatisierung und Bedienkomfort

Der Vorteil eines detaillierten Prozessplans (siehe Abbildung 2) liegt auf der Hand: Je genauer die Informationstechnik (IT) identifizierte Schnittstellen abbil-

det, desto einfacher lassen sich Prozessinformationen für die Kunden auslesen. Im Optimalfall automatisieren die IT-Systeme den Datenabruf, sodass alle erforderlichen Kennzahlen ohne zusätzlichen Mehraufwand an die Kunden ausgeliefert werden. Beispiel: Im Rahmen der Risikoanalyse zur Immobilienfinanzierung fordert die Bank eine Zweitmeinung ein und steuert diese Anfrage über eine zentrale Business Process Suite. Diese Systeme organisieren den Datenaustausch mit den zahlreichen Umweltsystemen der Banken-IT. Sobald die Anfrage gestartet wird, beliefert die Business Process Suite eine Datenbank für

Abbildung 2: Prozesspläne liefern alle notwendigen Bausteine für Kundenschnittstellen

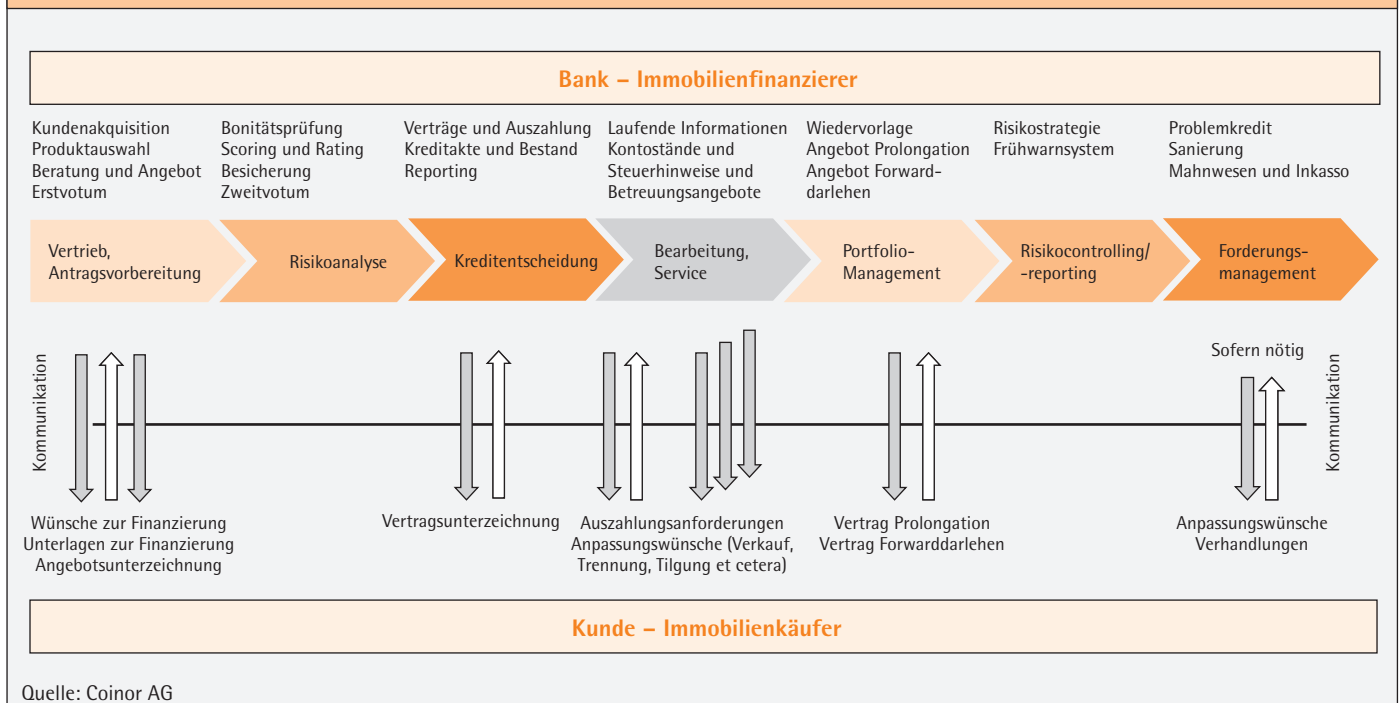
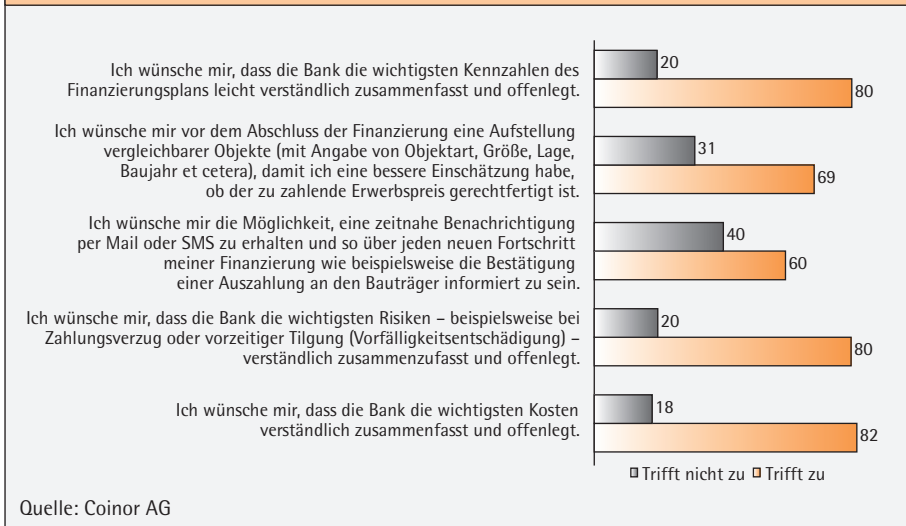


Abbildung 3: Zahlreiche Servicewünsche rund um Immobiliendarlehen lassen sich automatisieren (Angaben in Prozent)



soll (siehe Abbildung 3). Vier von fünf Deutschen setzen auf leicht verständliche Übersichten zu ihrem Finanzierungsplan. Denkbar sind auch Online-Rechner, die Vorfälligkeitsentschädigungen berechnen oder den aktuellen Finanzierungsplan mit einem neuen Angebot des Instituts vergleichen. Zudem besteht für Banken die Chance, Kunden umgehend über Änderungen zu informieren, die sich etwa aus Zinsanpassungen ergeben.

Damit die IT-Unterstützung transparenter Prozesse reibungslos funktioniert, benötigen die Banken zentral gepflegte Datenbestände, auf denen die verschiedenen Software-Lösungen aufsetzen. Es liegt auf der Hand, dass hoch standardisierte Produkte und Dienstleistungen besonders leicht für die Kunden aufzubereiten sind. Doch mit einer Trennung in organisatorische und fachliche Daten lassen sich auch komplexe Produktportfolios korrekt abbilden.

So vollzieht das System anhand der organisatorischen Daten den logischen Ablauf des Prozessplans und steuert über die fachlichen Daten alle produktspezifischen Kommunikationen zum Kunden. Diese IT-Architektur vereinfacht zudem die schrittweise Integration aller beteiligten Softwaretools. Entscheidend ist, dass die Systemanpassung stets dem jeweils definierten Prozessplan folgt. Die erwünschte Transparenz ergibt sich dann automatisch als Synergieeffekt aus dem laufenden Betrieb heraus.

Insgesamt stellt das Beratungsprotokoll für die Banken eine große Chance dar, intern für bessere Prozesse bei Immobilien-Finanzierungen zu sorgen und gegenüber dem Kunden offener zu kommunizieren. Mit der entsprechenden IT-Unterstützung lassen sich diese Anforderungen sogar weitgehend ohne zusätzlichen Aufwand bewältigen. Dies trägt dann zu mehr Kundenzufriedenheit und größerer Wertschöpfung im Unternehmen bei.

den Webzugriff, um den Kunden automatisch zu informieren, dass der nächste Schritt auf dem Weg zu seiner Immobilien-Finanzierung bevorsteht. Der Mitarbeiter braucht dafür keinen zusätzlichen Arbeitsschritt einzuplanen. Dasselbe gilt für die eingehende Antwort. Liegt die Zweitmeinung vor, speist die Business Process Suite den entsprechenden Kundenkanal. Dabei obliegt es der Bank zu entscheiden, wie detailliert diese Auskunft erfolgen soll.

Neben der reinen Bereitstellung wichtiger Kundeninformationen kommt es jedoch zusätzlich darauf an, intuitive Bedienkonzepte beispielsweise für Web-Anwendungen zu entwickeln. Dabei lohnt sich ein Blick in andere Branchen, die Übersichtlichkeit und Bedienkomfort erfolgreich vereint haben. So bietet das Internetversandhaus Amazon bereits seit Jahren die Möglichkeit, sich über ein Benutzerkonto den Verlauf seiner Bestellung bis hin zum jeweils aktuellen Versandstatus anzuzeigen. Wichtige Veränderungen wie den Warenversand oder die voraussichtliche Zustellung kündigt der Anbieter über ein automati-

siertes E-Mail-System an. Als Partner der Deutschen Post begleitet das Unternehmen seine Kunden so vom Einkauf bis zur Übergabe des Pakets an der Haustür. Denn die Post hat für seinen Verfolgungsdienst für Postsendungen externe Schnittstellen geschaffen, damit Partner auf den eigenen Webseiten den Versandweg transparent machen können.

Erweiterung der Online-Banking-Strukturen

Die Funktionsweise der geschilderten Web-Frameworks lässt sich auch für Bankservices übernehmen. Als Grundstock eignen sich die bereits bestehenden Online-Banking-Strukturen. Die Institute brauchen diese Plattformen nur noch um Auskunftsdienste für Immobilien-Finanzierungen zu erweitern. Mehr als 80 Prozent der Deutschen wollen dabei vor allem über Darlehensrisiken informiert werden, falls es beispielsweise zu einem Zahlungsverzug kommt oder ein Darlehen vorzeitig abgelöst werden



Strukturierte Immobilienfinanzierung

Von Jörg Lauer.
2., überarbeitete Auflage
2008. 240 Seiten,
broschiert, 32,00 €.
ISBN 978-3-8314-0821-4.

Ein praxisbezogener Leitfadens zur strukturierten, am Cash-Flow ausgerichteten Immobilienfinanzierung samt ihren Vorteilen gegenüber der klassischen Renditeberechnung. Zahlreiche Fallbeispiele und Gestaltungstipps veranschaulichen die Darstellung – für Praktiker aus Immobilienwirtschaft und Immobilienfinanzierung, aus Kreditwirtschaft und Anlageberatung.

Fritz Knapp Verlag | 60046 Frankfurt | Postfach 11 11 51

Telefon (069) 97 08 33-21 | Telefax (069) 707 84 00
E-Mail: vertrieb@kreditwesen.de | www.kreditwesen.de