

Schwerpunkt Wohneigentum

Baufinanzierung als Ankerprodukt aus Sicht einer großen Sparkasse

Lange Laufzeiten und detaillierte Informationen über den Kreditnehmer machen Baufinanzierungen als Anker- und Andockprodukt für Banken und Sparkassen attraktiv. Entsprechend intensiv ist der Wettbewerb, der vor allem über den Preis ausgetragen wird. Doch gerade bei der Erstfinanzierung besteht erheblicher Beratungsbedarf, wie der Autor aus der Praxis weiß. Für die Filialbanken vor Ort sieht er darin die Chance, den potenziellen Kunden hinsichtlich seiner Wünsche, Ziele und Leistungsfähigkeit besser kennenzulernen und darauf aufbauend mit individuellen und flexiblen Konditionen zu überzeugen. Damit kann eine Sparkasse auch gegenüber den Darlehensdiscountern aus dem Internet bestehen. (Red.)

Zumindest einmal im Leben ein Haus bauen, einen Baum pflanzen und ein Kind zeugen. Diese Volkswisheit ist nicht ganz überholt. Zumindest Ersteres steht hierzulande hoch im Kurs, ganz besonders im Schwabenland. Aufgrund der in den letzten Jahren gestiegenen Immobilienpreise kann sich allerdings kaum jemand den Traum vom Eigenheim erfüllen, ohne einen Kredit aufzunehmen. Dabei bindet die Baufinanzierung den Kunden in der Regel über 20 Jahre lang an seinen Finanzpartner. Und genau diese langen Laufzeiten sind ungemein förderlich für eine auf Dauer angelegte Kundenbindung.

Spätestens mit dem Immobilienerwerb, der für die meisten Kunden einen neuen Lebensabschnitt bedeutet, entscheidet er sich langfristig für die Bank, der er vertraut. Und gerade das Vertrauen der Kunden ist das wichtigste Kapital der Sparkassen. So gehört das Kreditgeschäft – und damit auch die Baufinanzierung – zu deren Kerngeschäft und hat sich zum zweiten Standbein des Privatkundengeschäfts entwickelt. Die Sparkassen profitieren dabei von ihrer

lokalen Kompetenz, der intensiven Kenntnis des örtlichen Immobilienmarktes und von ihrer hohen Geschäftsstellendichte. Daher sind die Sparkassen in Deutschland die Nummer eins bei der Baufinanzierung und vergeben laut Bankenstatistik Januar 2011 der Deutschen Bundesbank als Bankengruppe die meisten Baufinanzierungen. Dies hängt natürlich auch mit dem steigenden Immobilienvermittlungsgeschäft der Sparkassen zusammen.

One face to the customer – individuelle Betreuung

Bei der Kreissparkasse Ludwigsburg hat jeder Kunde jederzeit einen festen Ansprechpartner für alle Fragen rund um die Immobilie – in einem ihrer drei Immobiliencenter. Hier werden alle für den Kunden wichtigen Immobilienthemen gebündelt, das heißt, der Kunde erhält vor Ort die Finanzierung und den persönlichen Immobilienservice aus einer Hand – von der Objektauswahl über die Finanzierung bis hin zur Versicherung.

Wichtig für die Kreissparkasse Ludwigsburg ist, dass der Kunde in jedem der drei Immobiliencenter dieselbe hohe Qualität der Beratung erhält, denn die Beratungsqualität ist für potenzielle Baufinanzierer heute ein zentrales Entscheidungskriterium für die Wahl des Bankpartners. Deshalb wurde in der Vergangenheit das Beratungskonzept Baufinanzierung konsequent überarbeitet. Regelmäßig werden auch die gesamten Abläufe im Rahmen einer Baufinanzierung – vom Erstkontakt des Kunden auf der Geschäftsstelle und der Überleitung an den Finanzierungsberater bis hin zur

zuverlässigen Bestandsbetreuung nach Vertragsabschluss – auf den Prüfstand gestellt und teilweise auch neu definiert. Mit einem Beratungskonzept dokumentiert die Sparkasse ihr Qualitätsversprechen und kann sich dadurch zudem von den Wettbewerbern abheben.

Deshalb beginnt eine optimale Betreuung des Kunden bei der Kreissparkasse Ludwigsburg mit einem Analysegespräch. Hier werden alle seine Wünsche und Bedürfnisse an seine künftige Baufinanzierung – und alles was damit verbunden ist (zum Beispiel persönliche und wirtschaftliche Risiken) – besprochen. Im Beratungsgespräch erfolgt eine detaillierte Überprüfung der Kapitaldienstfähigkeit sowie der Kreditwürdig- und Kreditfähigkeit des Darlehensnehmers.

Dabei ist wichtig, dass der Kapitaldienst nachhaltig, also auch langfristig, erbracht werden kann. Insbesondere wird Wert darauf gelegt, dass etwaige Risiken wie Zinsänderungen, Arbeitslosigkeit, Arbeitsunfähigkeit, Unfall oder Tod berücksichtigt und auch abgesichert werden. In einem zweiten Gespräch erhält der Kunde dann das genau auf ihn abgestimmte Finanzierungskonzept inklusive eines „Rundum-Sorglos“-Pakets.

Erfolgsfaktor Mitarbeiterqualität

Eine so hohe Beratungsqualität setzt natürlich sehr gut ausgebildete Mitarbeiter voraus, die einen souveränen Umgang mit den Kunden gewährleisten und auf deren Wünsche und Bedürfnisse eingehen. Um diesen Qualitätsstandard nachhaltig und langfristig sicherzustellen, werden die Finanzierungsberater eigens für die Baufinanzierungsberatung ausgebildet und absolvieren diverse Seminare und Schulungen zu allen relevanten Themen. Unter anderem wird die Ausbildung zum Sparkassenbetriebswirt bei der Sparkassenakademie vorausgesetzt.

Um „am Puls der Zeit“ zu sein, wird in regelmäßigen Sequenzen die Beratungs-

Der Autor



Stefan Heffner

Abteilungsleiter im Immobilien-Center der Kreissparkasse Ludwigsburg, Ludwigsburg

qualität der Finanzierungsberater in Testkäufen und Kundenbefragungen überprüft. Die Kriterien lassen sich in folgenden Punkten zusammenfassen:

- Fachkompetenz,
- Kundenorientierung,
- Qualität des Finanzierungs- und Beratungsprozesses,
- Neutralität und Ganzheitlichkeit der Beratung,
- Kundenverhältnis und –kommunikation,
- Qualifikation der Mitarbeiter,
- korrekter und offener Umgang mit Beschwerden und
- Bestandsbetreuung nach Vertragsabschluss.

Die Meinungen der Kunden und der Testkäufer – Anregungen, Lob und Kritik – sind besonders wichtig für die Einschätzung der Leistung der Immobiliencenter und für die künftige Weiterentwicklung.

Konzept und Rundum-Service wichtiger als Konditionen

Zukunftsstudien zeigen, dass Banken und Sparkassen nicht nur mit Beratungsqualität überzeugen müssen, sondern auch durch einen zunehmenden Preiswettbewerb herausgefordert sind. Kreditinstitute mit kostenintensivem Filialnetz müssen sich für diesen Wettbewerb ganz besonders rüsten. Allerdings hat das Immobiliencenter der Kreissparkasse Ludwigsburg trotz des steigenden Wettbewerbsdrucks seine führende Marktposition kontinuierlich ausgebaut. Es setzt ganz gezielt auf die eigenen Stärken wie Kundennähe und Beratungsqualität. Zudem verkauft die Sparkasse vorrangig keine Konditionen, sondern ein ganzheitliches auf den Kunden abgestimmtes Finanzierungskonzept, das all seine Wünsche und Bedürfnisse bei der Baufinanzierung einschließt. Verkauft werden Qualität und Sicherheit.

Und gerade in Krisenzeiten spielen Seriosität und Vertrauen eine wichtige Rolle bei der Wahl der finanzierenden Bank. In diesem Zusammenhang wird die Marke „Sparkasse“ mit ihren Attributen Sicherheit, Nähe und Standortverbundenheit

immer mehr von den Kunden wahrgenommen. Kunden legen heute vermehrt Wert auf ein gutes und kompetentes Beratungsgespräch. Zudem ist auch zu beobachten, dass eine gewisse Wertverschiebung stattgefunden hat: weg vom einfachen Vergleich der Kreditkonditionen (Cherry-picking), hin zum Finanzdienstleister mit Service aus einer Hand. Kunden, die richtig rechnen, schätzen das und stellen nicht nur auf die Stelle hinter dem Komma bei den Konditionen ab. Dennoch ist die Preiskonkurrenz stark, und oftmals sind die Konditionen letztendlich ausschlaggebend für die Entscheidung, bei welcher Bank die eigenen vier Wände finanziert werden.

Das Ludwigsburger Modell

Um dem Anspruch, dem Kunden eine auf seine Bedürfnisse und Möglichkeiten abgestimmte Finanzierung anzubieten, gerecht zu werden, wird eine äußerst flexible Baufinanzierung angeboten: das Ludwigsburger Modell. Es bietet folgende Kundenvorteile:

- Die eingebaute „Finanzierungsreserve“. Beim Bau oder Kauf von Wohnimmobilien sind die endgültigen Gesamtkosten oftmals höher als geplant. Die Kreissparkasse Ludwigsburg räumt ihren Kunden daher von Anfang an ein kostenloses Sicherheitspolster ein, das bei Bedarf in Anspruch genommen werden kann.
- Die „Vollfinanzierung“. Einige Kunden verfügen über kein oder nur wenig Eigenkapital. Insbesondere jungen Familien wird der Weg in die eigenen vier Wände dadurch erschwert oder sogar verwehrt. Nicht so bei der Kreissparkasse Ludwigsburg: Wenn die Bonität stimmt und die monatliche Belastung tragbar ist, wird auch gerne bis zu 100 Prozent des Verkehrswerts finanziert.
- Die „Tilgungsänderung“. Die Höhe der Regeltilgung kann in einer Bandbreite von drei Prozent flexibel gestaltet werden. Somit können die Kunden der Kreissparkasse Ludwigsburg beispielsweise auf veränderte familiäre Situationen reagieren und kostenlos die Tilgung entsprechend anpassen.
- Die „Sondertilgung“. Kostenlose Sondertilgungsmöglichkeiten, die man individuell vereinbaren kann, erhöhen zusätzlich die Flexibilität der Kunden und machen eine frühzeitige Tilgung der Sparkassen-Baufinanzierung möglich.

● Öffentliche Fördermittel. Bei jeder Finanzierung wird geprüft, ob zinsgünstige Darlehen bei der Landeskreditbank oder der Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW) beantragt werden können. Auch Wohn-Riester steht derzeit „hoch im Kurs“.

Die Kreissparkasse Ludwigsburg setzt nicht nur auf hauseigene Produkte, sondern auch auf Produkte ihrer Partner, insbesondere der Sparkassenversicherung und der LBS. Eine interessante Produktkombination für viele Bauherren ist zum Beispiel eine sogenannte Kombinationsfinanzierung, bei der eine klassische Kreditfinanzierung und eine Bausparfinanzierung optimal aufeinander abgestimmt werden. Durch die dadurch sehr lange festgeschriebenen Konditionen gewinnen die Kunden ein hohes Maß an Sicherheit bei der Finanzierung. Das schafft nicht nur Kundenbindung, sondern ermöglicht auch Zusatzerträge. Deshalb gehören das Bausparen sowie ein Rundum-Sorglos-Paket im Versicherungsbereich zu einer allumfassenden Baufinanzierung einfach mit dazu.

Finanzcheck als Türöffner

Aufgrund des detaillierten Analysegesprächs gibt es auch über die Baufinanzierung hinaus Ansatzpunkte, die einen „Türöffner“ für weitere Geschäfte mit dem Kunden darstellen. Die Kundenverantwortung des Finanzierungsberaters hört nicht bei der Baufinanzierung auf. So wird ein umfassender Finanzcheck angeboten – und sollte es beim Kunden Themen geben, die der Finanzierungsberater nicht abdecken kann, wird ein Termin gemeinsam mit dem entsprechenden Spezialisten zum Beispiel im Anlage- oder im Versicherungsbereich vereinbart. Auch das schafft Vertrauen, bietet Sicherheit und erhöht die Kundenbindung.

Beilagenhinweis

Dieser Ausgabe liegt eine Einladung für die

**44. Herbsttagung
der Zeitschrift
Immobilien & Finanzierung
– Der Langfristige Kredit –**

am 27. Oktober 2011 in Wiesbaden bei.

(Siehe auch Programmanzeige auf der 2. Umschlagseite).