

## Schwerpunkt: Genossenschaften in der Immobilienwirtschaft

# Die Objektbesichtigung im Kreditprozess der PSD Bank Köln

**In einem Massengeschäft wie der privaten Baufinanzierung ist die Kontrolle der Kreditsicherheiten – soll sie nicht bloß stichprobenartig sein – mit erheblichem personellen und zeitlichen Aufwand verbunden. Da gleichzeitig der in diesem Segment intensive Konditionenwettbewerb schlanke Back-Office-Prozesse verlangt, stehen die Banken unter hohem Effizienzdruck. Durch die Umstrukturierung ihrer Kreditvergabeprozesse und den Einsatz einer speziellen Software kann es aber gelingen, bei den Objektbesichtigungen schneller und effizienter zu verfahren, wie die Autorin aus den Erfahrungen ihres Hauses berichtet. (Red.)**

Wenn Bankmitarbeiter an ihr Tagesgeschäft denken, verbinden sie damit in den seltensten Fällen Objektbesichtigungen. Zu Recht und zu Unrecht: Zu Recht, denn die Aufgabe der Bankmitarbeiter sollte nicht darin bestehen, sich vor Ort ein Bild von Immobilien zu machen. Zu Unrecht, denn bei der Kreditvergabe müssen die Mitarbeiter prüfen, ob die vom Kunden gemachten Angaben zur Immobilie auch stimmen. Vertrauenswürdiges, gut geschultes Personal ist gefragt, das den Mitarbeiter bei seiner Tagesarbeit entlastet. Das gilt auch für die PSD Bank Köln eG. Ihr Geschäftsgebiet erstreckt sich von Köln über Bonn, Aachen, Düren, Leverkusen bis ins Bergische Land. In Rheinland-Pfalz agiert die Bank von Trier über Saarburg bis nach Prüm.

### Schlanke Strukturen für ein großes Gesellschaftsgebiet

Jährlich werden 1 500 Baufinanzierungen durchgeführt, von denen rund 1 200 durch Objektbesichtigungen untermauert werden. Die restlichen Immobilien sind den Bankmitarbeitern bekannt, sodass auf eine Besichtigung verzichtet

werden kann. Da das Institut nur für Privatkunden arbeitet, werden ausschließlich Wohnimmobilien finanziert. Die meisten Immobilien liegen in den Regionen um Köln, Bonn, Aachen und Trier – in seltenen Fällen bitten Kunden um die Finanzierung von Immobilien außerhalb des Geschäftsgebietes. Dennoch war die Objektbesichtigung bis 2011 eine eher umständliche Angelegenheit.

Die Bank hatte einen freiberuflichen Mitarbeiter dafür abgestellt, die Objektbesichtigungen durchzuführen. Obwohl die Arbeit dieses Mitarbeiters positiv beurteilt wurde, führten die Anzahl der Baufinanzierungen und die Größe des Einzugsbereichs dazu, dass schon einmal zwei bis drei Monate ins Land gingen, bevor dem Kundenberater das Besichtigungsprotokoll vorlag. Das änderte sich aber eher zufällig: Mitte 2010 wurde die Immobilienbewertungssoftware Ten-2-Click eingeführt, um die Kreditvergabeprozesse zu beschleunigen. Dieses Programm des Anbieters Sprengnetter verfügt über eine integrierte Objektbesichtigungsfunktion. Damit geben die Bankmitarbeiter einen Auftrag an ein bundesweites Netz geprüfter Objektbesichtiger von Sprengnetter.

Nachdem von der Wertermittlungssoftware ein guter Eindruck gewonnen wurde, fiel die Entscheidung, auch die Objektbesichtigungsfunktion zu nutzen. Vor allem der Bereich Qualitätssicherung Aktiv hatte sich dafür ausgesprochen. Für den freiberuflichen Mitarbeiter wurde eine Übergangslösung gefunden.

Seit Anfang 2011 sind die Objektbesichtigungen ausgelagert. Die Erfahrungen der zwölf Mitarbeiter der Marktfolge sind positiv und die Software wird als

einfach, schnell, bedienerfreundlich und für die Baufinanzierung gut strukturiert gelobt. Das Objektbesichtigungsverfahren hat sich im Prinzip nicht geändert, wohl aber die Schnelligkeit, mit der die Besichtigungsprotokolle vorliegen.

### Verfahrensschritte bei der Sicherheitenprüfung

Die Prozessschritte: Der Kundenberater macht die Kreditkonditionen fest. Die Marktfolge erteilt den Auftrag an einen geprüften Objektbesichtiger vor Ort. Unmittelbar nachdem das Besichtigungsprotokoll fertiggestellt worden ist, steht es im System als Download zur Verfügung. Der Auftraggeber wird darüber via Mail informiert. In den Service Level Agreements (SLA) sind für diese Leistungen Fristen vorgesehen. Werden sie eingehalten, kann die Marktfolge den Kreditvertrag viel schneller als früher prüfen.

Nach den bisherigen Erfahrungen erfüllen die Protokolle bei Außen- wie Innenbesichtigungen in allen Belangen die Anforderungen der Marktfolge. Die Ergebnisse der Außenbesichtigungen, die immer noch in der Mehrzahl der Fälle (bei einem Verhältnis von rund 60 zu 40) durchgeführt werden, liegen im Durchschnitt nach fünf Bankarbeitstagen vor. Dies entspricht den mit Sprengnetter vereinbarten SLA. Der Regelfall liegt nach Angaben der Vertriebsleitung des Anbieters bei zwei Bankarbeitstagen.

Mitarbeiter, die mit der Software arbeiten, loben die Übersichtlichkeit der Objektbesichtigungsfunktion. Im Vertretungsfall lässt sich der Bearbeitungsstatus jedes Kunden sofort erkennen. Vorteilhaft ist auch das flächendeckende Netz an Objektbesichtigern. Lag die Immobilie außerhalb des Geschäftsgebietes, so musste früher eine andere PSD Bank um Unterstützung gebeten werden, einen Objektbesichtiger ausmachen, mit ihm einen Vertrag schließen und auf das Protokoll warten. Ein aufwendiges und zeitintensives Verfahren. Das alles wird jetzt per Knopfdruck geregelt. ■

#### Die Autorin

**Sandra Diezemann**

Referentin für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, PSD Bank Köln eG, Köln

