

Zeitgemäße Baufinanzierung – vor Ort sofort zum Abschluss

Von Alexander Buschsieweke



Als eine der ersten Sparkassen nutzt die Kreissparkasse Wiedenbrück das OSPlus Release 18.1 für die Baufinanzierung. Kunden gibt die neue Lösung mehr Selbstständigkeit zu entscheiden, was sie selbst erledigen wollen und an welcher Stelle sie Beratung wünschen. Vorteile für die Sparkasse sieht Alexander Buschsieweke in der Entlastung von Beratern und Back-Office und somit höherer Effizienz. Anfängliche Bedenken der Berater seien schnell überwunden worden. Red.

Wohl so gut wie jeder Mensch träumt früher oder später von den eigenen vier Wänden. Das niedrige Zinsniveau beflügelt diese Träume aktuell zusätzlich und wirkt sich positiv auf das Geschäft mit Immobilienfinanzierungen aus. Retailbanken profitieren von dem Boom, spüren aber auch zunehmend die Konkurrenz der Direktbanken. Denn kaum ein Kunde akzeptiert heute noch lange Wartezeiten, um eine Kreditzusage zu erhalten. Ein Abschluss kann bereits im ersten Beratungsgespräch gelingen, wenn digitale Lösungen die Prozesse automatisieren und die Kundenberater unterstützen.

Wo wird in meinem Wohnort gebaut? Welche Immobilien sind in meiner Nachbarschaft verfügbar? Antworten auf diese Fragen suchen und finden Interessenten im Internet. Häufig rufen sie dabei die Seiten der lokalen Sparkassen auf. Ist ein Traumobjekt gefunden, stellt sich gleich die nächste Frage: Können

wir uns das überhaupt leisten? Was früher den Impuls auslöste, seinen Betreuer in der Sparkasse oder Bank anzurufen, ist heute der Startschuss für weitere Recherchen im Web. Dort gibt es zahlreiche Tools und Informationsangebote, mit denen sich Interessenten einen ersten Überblick über ihre aktuelle und wahrscheinlich zukünftige finanzielle Situation verschaffen können. Auch auf die nächste Frage, ob man überhaupt einen Kredit bekommt und wenn ja, in welcher Höhe, gibt es eine erste Auskunft im Internet.

Doch mit zunehmendem Konkretisierungsgrad des Kaufanliegens wächst häufig der Wunsch nach einer bankfachlichen Beratung. Spätestens bei der Frage, ob wirklich alle Eventualitäten und Risiken durchdacht wurden, führt der nächste Schritt zum Bankberater. Von diesem erwarten die Interessenten allerdings sofort ein attraktives Angebot oder zumindest eine verbindliche

Aussage zu den Konditionen, die mit den Angeboten der Direktbanken mithalten können. Das Beratungsgespräch und die persönliche Nähe zum Kunden sind für Retailbanken entscheidende Vorteile gegenüber den Direktbanken. Die Baufinanzierungsspezialisten der Kreissparkasse Wiedenbrück suchten einen Ansatz, um in der Baufinanzierungsberatung eine neue Erlebniswelt für ihre Kunden zu schaffen und sie so zeitgemäß, kompetent und auf Augenhöhe zu beraten.

Mehr Selbstständigkeit für die Kunden

Die Lösung lieferte die Finanz Informatik (FI). Seit Mitte 2018 bietet sie in ihrer Gesamtbanklösung OSPlus eine neue Baufinanzierungslösung an. Diese basiert auf dem Vertriebsfrontend OSPlus_neo, das die Berater in einem Institut unter anderem dadurch unterstützt, dass es ihnen alle Vertriebs- und Servicekanäle gebündelt zur Verfügung stellt. Das Frontend nutzt einfache, sichere und auf den Endkunden zugeschnittene Prozessstandards, die der Deutsche Sparkassen- und Giroverband für verschiedene Abläufe in Sparkassen entwickelt hat.

Der Clou: Kunden erhalten durch diese Beratungs- und Serviceprozesse mehr



Alexander Buschsieweke, Bereichsleiter Baufinanzierung, Kreissparkasse Wiedenbrück, Rheda-Wiedenbrück

Selbstständigkeit bei ihren Finanzgeschäften. So können sie in der Internet-Filiale und in der S-App bis hin zum Fallabschluss selbst aktiv werden. Sie können entscheiden, welche Vorgänge sie wie weit online oder mobil bearbeiten und wann sie lieber auf ihren Berater in der Filiale zurückgreifen. Dieser kann in jedem Fall dort aufsetzen, wo Kunden auf medialem Wege alleine nicht weiterkommen – oder wollen.

Mit Auslieferung des OSPlus-Releases 18.1. hat die FI im Sommer letzten Jahres die technischen Voraussetzungen zur effizienten Bearbeitung der privaten Baufinanzierung für die Sparkassen bereitgestellt. Um diese in der täglichen Beratungspraxis zu nutzen, müssen die Sparkassen ihre Abläufe auf die neue Lösung abstimmen und die Software einführen. Die Lösung automatisiert zahlreiche Aufgaben und verändert auch die Interaktion zwischen Berater und Kunden grundlegend. Daher erfolgt die Einführung im Rahmen eines Umstellungsprojektes.

Über alle Kanäle mit gleichen Konditionen

Als eine der ersten Sparkassen in Deutschland ist die Kreissparkasse Wiedenbrück die Umstellung angegangen. Zusammen mit der FI wurde die Erstadministration durchgeführt und mithilfe externer Unterstützung das Regelmanagement überarbeitet. Von Vorteil war, dass sowohl das hauseigene Immobiliencenter als auch die Berater in den Geschäftsstellen für die Beratung potenzieller Immobilienkäufer bereits den DSGVO-Standard-Prozess „Baufinanzierung Anbahnung“ nutzten. Die dabei erfassten Daten konnten so einfließen.

Die weiteren Abläufe in der Kreissparkasse kamen den ausgelieferten Musterprozessen der Baufinanzierung nahe. Der Anpassungsaufwand war demnach entsprechend gering. Änderungen gab es nur in den Themenfeldern „Kompetenzen“, „Konditionsermittlung“ und „Einführung einer standardisierten Vortaxe“. So ließ sich sicherstellen, dass die Standardbaufinanzierung ohne Prozessschleifen im Markt fallabschließend abgewickelt werden kann. Darüber hinaus lassen sich Immobilienfinanzierungen mit wenig Aufwand und in standardisierter Weise über alle Kanäle hinweg zu gleichen Konditionen anbieten.

Der frühe Einsatz der Baufinanzierung sowie das bewusst einfach gehaltene Einführungskonzept der Kreissparkasse erweisen sich dabei als klare Vorteile für die Umsetzung der vielen noch anstehenden Erweiterungen. Auch wenn zurzeit noch nicht alle Fallkonstellationen abgedeckt werden können, sieht sich die Sparkasse gut gerüstet für den Rollout der weiteren geplanten Funktionen.

Praxisgerechtes Schulungsmodell

Mitarbeiter im Markt und in der Marktfolge bekamen die Vorteile der Baufinanzierung mit, die Produktdrehscheibe und die im Hintergrund stattfindenden Automatismen praxisnah vorgestellt. Dazu erhielten die Berater, Sachbearbeiter und Administratoren im Immobiliencenter und in der Zentrale des ostwestfälischen Instituts Einzelschulungen und konnten sich direkt an ihrem Arbeitsplatz mit der Anwendung vertraut machen.

Praxisgerechte Fälle wurden dabei teilweise in der neuen Baufinanzierung erfasst. Auf diese Weise ließen sich Finanzierungsangebote unter realistischen Bedingungen ausarbeiten. Damit konnten die Berater verschiedene Kundenfälle simulieren und Erfahrungen mit der neuen Logik sammeln. So waren sie gut vorbereitet, um die Baufinanzierung mit im nächsten Schritt im realen Kundengespräch zu nutzen. Der Erfolg dieses praxisorientierten Schulungsmodells stellte sich schnell ein: Anfängliche Bedenken, dass die Kundenberater neben der Vertragserstellung die Sachbearbeitung übernehmen müssen, stellten sich schnell als unbegründet heraus. Heute würden die Kundenberater gerne noch mehr Fälle über die Standardbaufinanzierung mit abwickeln.

Entlastung für Berater und Marktfolge

Berater nutzen die Prozesse in der Baufinanzierung sowohl für die Ein- als auch die Zweigesprächsstrategie. Dabei beraten sie die Kunden bis hin zur Unterschriftsreife umfassend und transparent. Die bildschirmgestützte Beratung folgt dabei von Anfang bis Ende festen Gesprächsleitplanken. Das intuitive Frontend unterstützt den Berater dabei genauso wie die Vermeidung von Medienbrüchen. Die Berater können so

komplexe Sachverhalte verständlich präsentieren und die Kunden interaktiv in das Gespräch einbinden, um gemeinsam die bestmögliche Finanzierung zu ermitteln. Kunden können ihre Daten vorab online über die Internet-Filiale oder die Sparkassen-App übermitteln, über ein Immobilienportal der Sparkassen nach der gewünschten Immobilie suchen und die Informationen zum Objekt einfließen lassen. Die einmal erfassten Kundendaten bleiben erhalten und lassen sich kanalübergreifend nutzen.

Die standardisierten Prozesse entlasten nicht nur die Berater, sondern auch die Marktfolge. Gegenüber dem bisherigen Baufinanzierungsverfahren ist der Arbeitsaufwand jetzt viel geringer. Früher manuell durchzuführende Tätigkeiten, wie etwa das Einholen der Schufa-Auskunft, das Scoring, oder die Beantragung von KfW-Mitteln, laufen im Hintergrund vollständig automatisiert ab.

Effizienzsteigerung und zufriedene Kunden

Aus den Wünschen der Kunden und ihrer Finanzierungseckdaten ermittelt das System per Knopfdruck ein geeignetes Finanzierungsmodell. Zum Abschluss des Beratungsgesprächs erhalten Kunden so im Regelfall bereits eine Finanzierungszusage und auf Wunsch auch einen Finanzierungsvorschlag mit allen erforderlichen Unterlagen. Der Berater kann relevante Dokumente wie etwa Verträge ohne Unterstützung durch das Backoffice selbst erstellen und ausdrucken. Pflichtdokumente druckt das System automatisch. So hält es gesetzliche Vorschriften rechtssicher ein. Das alles gibt den Kunden ein gutes Gefühl, da sie sehen, dass sie sich bei dem Berater in den besten Händen befinden.

Für die Kreissparkasse zahlt sich die Umstellung der Baufinanzierungsberatung auf digital gestützte Prozesse aus. Das Institut profitiert vor allem durch Effizienzsteigerung. Zusätzlich loben Kunden die neue Art der Beratung und die ansprechende Aufbereitung. Alle Beteiligten verfolgen das gleiche Zielbild und erkennen den Mehrwert der neuen Lösung für ihre Arbeit. Es erweist sich als klarer Vorteil für die Umsetzung anstehender Funktionserweiterungen. Damit bestehen ideale Voraussetzungen, um die Baufinanzierungsberatung zu einem attraktiven Erlebnis zu machen. ■