



BAUSPAREN UND BAUSPARKASSEN 2022

BAUSPAREN DIGITAL – AKTUELLE ENTWICKLUNGEN IN DER SPARKASSEN-FINANZGRUPPE

Die Immobilienpreise steigen kontinuierlich weiter, doch der Traum vom Eigenheim bleibt für viele Menschen bestehen. Eine gute Beratung und auf individuelle Anforderungen abgestimmte Angebote sind eine wichtige Voraussetzung, damit der Einzug in die eigenen vier Wände dennoch klappt. Den Landesbausparkassen (LBS) als Baufinanzierer der Sparkassen-Finanzgruppe kommt hierbei eine gewichtige Rolle zu. Mit dem bundesweit einheitlichen IT-System OSPlus-LBS, durchgehenden Prozessen zu den angeschlossenen Sparkassen sowie einer immer stärkeren Digitalisierung des Angebots versuchen die Spezialinstitute, die Customer Journey so angenehm wie möglich zu gestalten. Den Weg dafür bereitet die Finanz Informatik (FI), die als Digitalisierungspartner der Sparkassen-Finanzgruppe auch den Landesbausparkassen zur Seite steht.

Red.

Mit 8,4 Millionen laufenden Bausparverträgen über insgesamt 305,1 Milliarden Euro und einem Marktanteil von 36 Prozent sind die acht Landesbausparkassen die führenden Bausparkassen in Deutschland. Die überwiegend regional tätigen Institute betreuen zusammen rund acht Millionen Kundinnen und Kunden – immer im engen Zusammenspiel mit „ihrer“ Sparkasse vor Ort.

Anbindung an die digitale Finanzplattform der Sparkassen

Auch wenn die Marktdurchdringung hoch ist: In einem wettbewerbsintensiven Umfeld und derzeit noch niedrigen Zinsen ist es auch für die Bausparkassen wichtig, weiterhin für Wachstum zu sorgen, Erträge zu sichern, Vertriebspotenziale zu nutzen und die Kosten im Griff zu behalten. Die IT leistet hierzu einen entscheidenden Beitrag.

Die digitale Finanzplattform von Sparkassen und ihren Verbundpartnern zielt darauf ab, Lösungen für alle finanziellen Belange der Kundinnen und Kunden auf einer Plattform zu bündeln. Das schließt auch die Baufinanzierung ein. Mit dem Abschluss der Migration aller Landesbausparkassen auf OSPlus-LBS im Jahr 2020 ist die

Sparkassen-Finanzgruppe dem Ziel eines gemeinsamen digitalen Ökosystems von Sparkassen und Verbundunternehmen ein großes Stück nähergekommen. Die auf die Anforderungen der Landesbausparkassen zugeschnittene Version der IT-Gesamtbauklösung OSPlus macht es möglich, bundesweit alle wesentlichen Prozesse einer Bausparkasse – wie die Anlage von Neuabschlüssen und die Verwaltung bestehender Verträge – auf einer zentralen Plattform zu bearbeiten.

Engere Verzahnung der Vertriebe

Auch der Austausch mit den Sparkassen wird gestärkt. So ermöglicht die gemeinsame Software eine engere Verzahnung des Vertriebs von Landesbausparkassen und Sparkassen – ein wichtiger Faktor zur Steigerung erfolgreicher Geschäftsabschlüsse. LBS-Kunden profitieren ebenfalls von der modernen Softwarelösung: Sie können digital auf Bausparprodukte zugreifen und sogar ganze Produktabschlüsse selbstständig online durchführen.

Die FI trägt die Verantwortung für Betrieb, Technik und Infrastruktur von OSPlus-LBS und entwickelt die Software gemeinsam

mit der LBS-Gruppe kontinuierlich weiter. Somit profitieren die Landesbausparkassen, genau wie die Sparkassen, von regelmäßigen Releases und einer kontinuierlichen Anpassung der Lösung an sich verändernde Nutzerbedürfnisse. Das ist vor dem Hintergrund der wachsenden Digitalisierung in allen Lebensbereichen ein großes Plus, denn diese wirkt sich auf die Erwartungshaltung der Kunden aus. Die Beratung muss aus Kundensicht einfacher, schneller und durchgängig digital werden.

10 000 neue Online-LBS-Verträge geplant

Seit 2021 können Kunden selbstständig online einen „Wohnungsbauprämie-(WoP) Bausparvertrag“ über die Internet-Filiale ihrer Sparkasse abschließen. Mit nur wenigen Klicks prüft der Kunde, ob er prämienerberechtigt ist und kann den Vertrag dann komplett online abschließen. Die Notwendigkeit, eine Filiale aufzusuchen, entfällt – aber natürlich können Kunden auch weiterhin persönliche Beratungsleistungen in Anspruch nehmen, wenn sie möchten. Dies ist im Multikanal-Ansatz der Sparkassen fest verankert und wird von den Kundinnen und Kunden insbesondere bei Themen wie der Baufinanzierung gerne genutzt.

Auch in diesem Jahr werden Leistungsumfang und Usability der Beratungssoftware weiter verbessert: So können künftig alle Kunden – auch solche, die nicht prämienerberechtigt oder keine Bestandskunden einer Sparkasse sind – einen Bausparvertrag online in der Internet Filiale einer Sparkasse abschließen. Die neue Funktion soll ab Sommer 2022 nach einer ausgiebigen Pilotierungsphase verfügbar sein. Die Erwartungen sind klar formuliert: Mithilfe dieser

DER AUTOR

FRANZ HURTENBACH

Geschäftsbereichsleiter
Landesbausparkassen,
Finanz Informatik
GmbH & Co. KG,
Frankfurt am Main



DER AUTOR

FRANK DEMMER

Mitglied des Vorstands,
LBS Westdeutsche
Landesbausparkasse,
Münster



DER AUTOR

JENS GRELE

Vorsitzender des Vorstands,
LBS Bausparkasse Schles-
wig-Holstein-Hamburg AG,
Hamburg



Digitalisierungsoffensive erwarten die Landesbausparkassen mindestens 10 000 neue digitale LBS-Verträge.

Ausbau der digitalen Self-Service-Prozesse

Auch immer mehr Serviceprozesse sollen für den Kunden deutlich erleichtert werden. Eine weitere Entwicklung ermöglicht es, die jährliche Wohnungsbauprämie künftig einfach über die Internet-Filiale zu beantragen. Es ist dann nicht mehr erforderlich, Dokumente an die zuständige Landesbausparkasse zu senden. Erste Institute wollen die neue Funktion ab Sommer 2022 nutzen, weitere werden sukzessive folgen. Ihre Freistellungsaufträge können Kunden heute bereits bequem online anlegen und bearbeiten. Mit der Integration des LBS-Lastschriftinzugs in die Internet-Filiale werden die Serviceprozesse in diesem Jahr noch weiter ausgebaut.

Die Funktion, mit der Kunden Einzahlungen an die Landesbausparkassen bequem über die Internet-Filiale abwickeln können, soll bis Ende 2022 verfügbar sein. Damit erfolgt in diesem Jahr die vollständige Integration aller aus Kundensicht relevanten Serviceprozesse in die digitale Finanzplattform der Sparkassen. Grundsätzlich kann jeder einen Bausparvertrag bei einer LBS abschließen – ob Sparkassen-Kunde oder nicht. Sparkassen-Kunden profitieren jedoch zusätzlich von der tiefen Integration zwischen LBS- und Sparkassen-Angeboten: So ist zum Beispiel die Verwaltung von Freistellungsaufträgen oder der Abschluss des WoP-Bausparvertrages auch über die S-App aufrufbar.

Zusätzlich können Kunden über das elektronische Postfach der Sparkassen auf alle Dokumente im Zusammenhang mit ihren LBS-Verträgen zugreifen. So lassen sich wichtige Informationen rund um Finanzen, Immobilien und Finanzierungen sicher und bequem an einem digitalen Ort verwalten, der mobil von überall zugänglich ist.

Transparenz entlang der gesamten Customer Journey

Neben dem Online-Bausparvertrag und digitalen Serviceprozessen ist die digitale Beratung zur Baufinanzierung für den Kunden wesentlich. Die neue Baufinanzierung 2.0 ermöglicht den Sparkassen, individuelle Baufinanzierungslösungen für Kunden zu erstellen. Diese können dabei gemeinsam mit dem Berater die einzelnen Schritte ihrer Finanzierung verfolgen und mitgestalten. Darüber hinaus können Kunden in der Internet-Filiale ihre Immobilienwünsche und Finanzierungsvorhaben im Vorfeld durch-

spielen: ein geeignetes Objekt suchen, den Finanzierungsbedarf ermitteln, ein unverbindliches Konditionenangebot berechnen oder einen Beratungstermin vereinbaren.

Mit den neuen digitalen Angeboten in OSPlus und OSPlus-LBS stellt die Finanz-IT ein hohes Digitalisierungsgrad und eine umfassende Transparenz entlang der gesamten Customer Journey in den Bereichen Bausparen, Baufinanzierung und Self-Service-Prozesse sicher.

Baufinanzierung mit Sonderrolle

Das digitale Angebot auf der gemeinsamen Finanzplattform von Sparkassen, Verbund-

unternehmen und Drittanbietern wird auch künftig weiter wachsen. Immer mehr Services und Leistungen stehen perspektivisch komplett digital im Onlinebanking oder auf dem Smartphone zur Verfügung.

Die Baufinanzierung nimmt dabei eine Sonderrolle ein, denn sie gehört zu den „großen“ finanziellen Entscheidungen, die oft nur einmal im Leben getroffen werden. Daher sollte gerade bei diesem Thema präzise abgewogen werden, wie digital eine Baufinanzierung sein kann und wie persönlich sie weiterhin sein sollte. Denn genau wie die Wunschimmobilie ist auch die Baufinanzierung individuell und muss zum Kunden und seinen Bedürfnissen passen. 