Schnell, effizient und serviceorientiert

Kreditbetreuung in einem Bereich gebündelt

Börsen-Zeitung, 9.6.2021

Die private Immobilienfinanzierung ist ein wichtiges Geschäftsfeld für die Volksbanken und Raiffeisenbanken. Dies hat die Corona-Pandemie noch einmal verdeutlicht. Die Wachstumsrate im Baufinanzierungsgeschäft der Genossenschaftsbanken betrug im vergangenen Jahr 7,2% und war damit höher als der Durchschnitt der gesamten Bankenbranche mit einem Plus von 6,6%. Der Marktanteil von Volksbanken und Raiffeisenbanken wuchs damit weiter auf nun 25%.

Von
Markus Krampe

Bereichsleiter Privatkunden und Verbundbetreuung sowie Öffentliche Kunden bei der DZ Hyp AG

Diese Entwicklung spiegelt auch das Neugeschäftsergebnis der DZ Hyp, der Immobilienbank der genossenschaftlichen Finanzgruppe, im Privatkundengeschäft wider, das sich 2020 um 12,2% erhöhte. Zugleich hat das außergewöhnliche Jahr gezeigt, dass die Digitalisierung von Prozessen, Produkten und Vertriebswegen einen bedeutenden Erfolgsfaktor für die private Baufinanzierung darstellt. Weitere Schlüsselgrößen für die erfolgreiche Marktbearbeitung sind schnelle Darlehensentscheidungen, verlässliche Prozesse, einfache Kommunikationswege, direkte Ansprache sowie attraktive Konditionen.

Optimierte Kreditbearbeitung

Auf allen genannten Feldern hat die Bank ihr Privatkundengeschäft seit Beginn des Jahres 2021 weiterentwickelt, um die Zusammenarbeit mit den Volksbanken und Raiffeisenbanken zukunftsfähig auszubauen. Dafür wurden verschiedene Ansatzpunkte identifiziert, um die Kreditbearbeitung zu beschleunigen. Auf dieser Grundlage hat die Bank eine neue Aufbauorganisation implementiert und die internen Arbeitsabläufe gestrafft. Dies erfolgte im laufenden Geschäft und dennoch nahezu unbemerkt von den Partnerbanken.

Die neue Struktur bündelt die Kreditbetreuung in einer Einheit, in der alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sämtliche im Lebenszyklus eines Darlehens anfallenden Aufgaben übernehmen können. Vom Antragseingang bis zur Rückzahlung werden die Darlehen nun aus einer Hand ohne weitere Schnittstellen zu anderen Bereichen bearbeitet.

Ebenfalls mit dem Jahreswechsel wurde ein Kundendialogcenter eingeführt, das fallbezogene Anfragen der Partnerbanken zentral annimmt und bearbeitet. Die konkreten Anforderungen werden telefonisch aufgenommen, in den Regelprozess eingebracht und umgesetzt. Das Kundendialogcenter fördert die unterbrechungsfreie Kreditbearbeitung, gewährleistet aber vor allem schnelle und unmittelbare Antworten für die Anrufenden. Die Response-Zeiten liegen spürbar unter denen einer traditionell nach Sachgebieten und Zuständigkeiten unterteilten Bestandsbetreuung. Zum Team des Kundendialogcenters gehören ausschließlich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit hoher Fachkompetenz und langjähriger Betreuungsexpertise. Derzeit wird die technische Unterstützung der Genossenschaftsbanken weiter ausgebaut. Zukünftig komplettiert ein Rückrufservice das Angebot, dadurch wird die Erreichbarkeit der DZ Hyp weiter optimiert.

Der Grundsatz der persönlichen Betreuung der im Privatkundengeschäft vermittelnden Banken durch

Fortsetzung Seite B5

Schnell, effizient und serviceorientiert

Fortsetzung von Seite B4

fest zugeordnete Regionaldirektorinnen und Regionaldirektoren in der DZ Hyp bleibt davon unberührt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stehen ihnen auch zukünftig für fallübergreifende Fragen und Themen der Gesamtgeschäftsbeziehung vor Ort zur Verfügung. Denn die Einschränkungen aufgrund der Corona-Pandemie haben die Bedeutung des persönlichen Austauschs noch einmal unterstrichen. Dennoch ist es über digitale Formate gelungen, den Kontakt zu den vermittelnden Volksbanken und Raiffeisenbanken zu halten sowie die Akquisition neuer und die Betreuung bestehender Geschäftsbeziehungen zu gewährleisten. Die DZ Hyp wird daher auch zukünftig die Kombination aus den verschiedenen Formen der Zusammenarbeit pflegen.

Differenziertes Preismodell

Neben der schnellen und zuverlässigen Kreditbearbeitung spielt die Ausgestaltung des Preismodells eine entscheidende Rolle in der privaten Baufinanzierung. Die Basis des Geschäftsmodells der Bank bildet die Refinanzierung über Pfandbriefe. Dadurch gelingt es, im aktuellen Niedrigzinsumfeld attraktive Konditionen für die Volksbanken und Raiffeisenbanken und somit für deren Kunden zur Verfügung zu stellen. Viele Kunden sind heute noch konditionssensibler als vor einigen Jahren, weil Vergleichsportale den Markt transparenter machen und den Wettbewerb verschärfen. Das trifft insbesondere für das sogenannte Plattformgeschäft zu.

Den gestiegenen Wettbewerbsdruck beantwortet die Bank mit einem differenzierten Preismodell für standardisierte Finanzierungen. Das Baufinanzierungsprodukt VR-BaufiTop zum Beispiel entspricht mit seinen einfachen Rahmenparametern den Bedürfnissen vor allem der preissensiblen Kundengruppen und zugleich dem gut kalkulierbaren Aufwand für diese Darlehensklasse.

Die DZ Hyp arbeitet kontinuierlich an der Optimierung und Schärfung ihrer Konditionenberechnung. Kunden, Kredite oder Objekte können sich stark unterscheiden, selbst wenn sie ähnliche Basiseigenschaften haben. Das angemessen zu berücksichtigen, erfordert ein stärker ausdifferenziertes Preismodell. Dabei gilt es abzuwägen, ob der Aufwand durch zusätzliche Bemessungsparameter bei der Preisstellung angemessen ist. Eine technisch vollintegrierte Konditionenermittlung stellt sicher, dass Berater und Kunde sehr schnell einen fairen Preis auf Basis eines risikobasierten Rechenmodells erhalten.

Das Konditionenmodell wird daher weiterentwickelt und optimiert. Dazu werden ausgewählte Informationen zur Finanzierungsstruktur, zum Beleihungsobjekt und zum Schuldner genutzt. Alle Faktoren werden so ins Verhältnis gesetzt, dass jede Kombination ihren individuellen und angemessenen Preis erhält. Der größte Nutzen des neuen Modells ist Fairness. Denn Konditionen, die aus nur wenigen, standardisierten Parametern pauschal abgeleitet werden, werden dem Risikoprofil der meisten davon betroffenen Darlehensnehmer nicht vollends gerecht. Da die benötigten Informationen ohnehin im Beratungsgespräch erfasst werden, bedeutet es keinen Mehraufwand für die Berater, sie zu berücksichtigen. Ein wettbewerbsfähiger Preis und marktgerechte Konditionen sind für die Zukunftsfähigkeit des genossenschaftlichen Sektors in der privaten Baufinanzierung von hoher Bedeutung.

Ebenso wichtig ist es für die Volksbanken und Raiffeisenbanken, dass sie ihren Kunden schnell und verlässlich den Zins für das gewünschte Darlehen nennen können. Dieser wird innerhalb kürzester Zeit errechnet, so dass im laufenden Beratungsgespräch mit dem Endkunden jederzeit genaue Informationen vorliegen – auch für mögliche Alternativen. Sind alle Angaben richtig und vollständig erfasst, können sich die Berater auf diesen vorkalkulierten Preis auch für das konkrete Darlehensangebot verlassen.

Zusätzlich wird die Bank ihren Konditionen-Newsletter, die VR-BaufiOfferte, weiterentwickeln. Damit erhalten die Volksbanken und Raiffeisenbanken einen noch besseren und schnelleren Überblick über ihre Konditionen. Ein optimierter Rechner liefert mit wenigen Eingaben außerdem eine komfortablere und verlässlichere Preisindikation. Die überarbeitete Version wurde im Frühjahr im Rahmen eines sogenannten „Design-Sprints“ unter aktiver Beteiligung einzelner Volksbanken und Raiffeisenbanken aufgesetzt. Der innerhalb einer Woche entwickelte Prototyp konnte bereits anhand von Rückmeldungen aus der Praxis überarbeitet und angepasst werden. Die gemeinsame Entwicklung solcher Formate stärkt die Verbundenheit innerhalb der genossenschaftlichen Finanzgruppe.

Kompetenter Partner

Durch die Zusammenarbeit können die Genossenschaftsbanken ihre Wettbewerbsfähigkeit in dem attraktiven Geschäftsfeld der privaten Baufinanzierung mit weiteren Wachstumschancen steigern. Dabei wird ihnen die DZ Hyp auch zukünftig ein verlässlicher und kompetenter Partner sein.