



BETRIEB & BANKSTEUERUNG | Baufinanzierung

Standardprozess sichert Marktanteile

Der Immobilienmarkt ist hart umkämpft. Vor allem einfache Kreditprozesse können Kunden überzeugen. Einige Häuser sammeln bereits gute Erfahrungen mit dem neuen Standardprozess vom S-Servicepartner für die private Baufinanzierung im Neugeschäft.

Der Immobilienmarkt bricht auch in der Coronakrise Rekorde. 2020 wuchs das Neugeschäft mit Baukrediten in Deutschland um zehn Milliarden Euro auf 273 Milliarden Euro. Der Kreditbestand stieg auf mehr als 1,4 Billionen Euro.

Dieser Trend werde sich fortsetzen, sagt Christoph Behrendt, bei der Berliner Sparkasse Product Owner Private Finanzierungen. 2020 habe das Neugeschäftsvolumen des Hauptstadtinstituts im

Geschäftsfeld Baufinanzierung erstmals die Grenze von einer Milliarde Euro überschritten.

Branchenweit haben Baufinanzierungen einen Anteil von 43 Prozent am Kreditvolumen. Baufinanzierungen bleiben damit die größte Kreditkategorie und bringen Geldinstituten in der Nullzinsphase dringend benötigte Einnahmen.



© Berliner Sparkasse

„Die Umstellung eines so wichtigen Prozesses ist keine Einbahnstraße; das gelingt nur gemeinsam“, sagt Christoph Behrendt.

Vermittler und Vergleichsplattformen mischen BauFi-Markt auf

Um jeden Abschluss herrscht ein harter Wettbewerb. Zurzeit haben Sparkassen zwar noch die höchsten Marktanteile, aber die schrumpfen zusehends. Privat-, Direkt- und Genossenschaftsbanken bauen ihre Anteile kontinuierlich aus. Kunden nutzen oft Vergleichsplattformen sowie Leistungen von Vermittlern und können zwischen vielen konkurrierenden Angeboten wählen.

Susanne Mischke, Produktmanagerin beim S-Servicepartner, erläutert, ausschlaggebend für die Kundenentscheidung seien neben Zins- und Ratenhöhe einfache, schnelle und bequeme Prozesse, denn der Kunde brauche vor allem zügig ein transparentes Angebot. „Um eine Antwort auf die Markt- und Kundenanforderungen zu geben und Marktanteile zurückzugewinnen, haben wir unser Produktangebot für Sparkassen für die private Baufinanzierung im Neugeschäft weiterentwickelt“, sagt Mischke.

Standardisierung entlastet Sparkassenmitarbeiter

Um die Sparkassen zu entlasten, hat der S-Servicepartner den Kreditprozess deutlich verschlankt. Schnittstellen und die Anzahl der benötigten Unterlagen für die Bearbeitung wurden reduziert. Davon profitiert vor allem der Sparkassenvertrieb.

Der neue Standard bilde das komplette Kerngeschäft einer Sparkasse ab und sei konsequent umgesetzt, vom Onboarding über den Roll-out bis zur Prozessbearbeitung, sagt Produktmanagerin Mischke.

Das bestätigt Dieter Pollehn, bei der Hamburger Sparkasse stellvertretender Leiter Organisation und Prozessmanagement für Gründen, Wachsen und Wohnen: „Da wir uns an der Betriebsstrategie der Zukunft ausrichten, hat uns vor allem überzeugt, dass der neue Standard-Baufinanzierungsprozess alle Vorgaben aus PPS und der Modellorganisation der Verbände erfüllt sowie OSPlus-konform ist.“



© Haspa

Dieter Pollehn: „Uns hat überzeugt, dass der neue Standard-Baufinanzierungsprozess alle Vorgaben aus PPS und der Modellorganisation der Verbände erfüllt sowie OSPlus-konform ist.“

Die Hamburger Sparkasse profitiere zusätzlich davon, dass der S-Servicepartner alle Releases umsetze und den Prozess fortlaufend aktualisiere. Das entlaste die Haspa-Mitarbeiter. „Mit dem digitalen, kundenzentrierten Standardprozess arbeiten wir effizienter, schneller und kostenoptimiert. Dank der Fokussierung auf das Wesentliche einer Baufinanzierung sind wir nun noch zeitgemäßer aufgestellt“, so Pollehn.

Drei Häuser sammeln schon Erfahrungen mit dem neuen Prozess

Der S-Servicepartner hat bei der Prozessentwicklung vielfältige Erfahrungen aus der jahrelangen Zusammenarbeit mit verschiedenen Sparkassen einfließen lassen. Experten des Marktfolgedienstleisters wirken in den PPS-Produktionsteams der

Sparkassen-Finanzgruppe mit. Der neue Prozess berücksichtigt ebenfalls Erkenntnisse und Entscheidungen dieser Teams.

Die neue Standard-Baufinanzierung befindet sich bereits in drei Sparkassen im Live-Betrieb. Zwei weitere Häuser sind in der Pilotierungsphase, S-Servicepartner berichtet über weiter steigende Nachfrage.

Bei der Kreissparkasse Grafschaft Diepholz ist der Live-Betrieb am 1. Juli gestartet. Andrea Wiegmann, Leiterin Kreditsachbearbeitung, berichtet: „Dank der guten Vorbereitung des S-Servicepartners und des regen gemeinsamen Austauschs zum Start sind die Praxiserfahrungen schon nach kurzer Einarbeitungszeit positiv.“ Das bestätigten auch die Kollegen aus dem Markt.

Die Kreissparkasse sei zunächst mit einer Teilauslagerung gestartet, doch dabei solle es nicht bleiben, so Wiegmann: „Wir planen, den Prozess vollständig an den S-Servicepartner auszulagern.“

Nutzen der neuen Standard-Baufinanzierung für Sparkassen:



- Einfacher und fokussierter Prozess für den Berater
- Effizienter Prozess für schnelle Kundenantwort
- Verlässliche Bearbeitungszeiten
- Transparenz und klare Schnittstellenverantwortung
- Erfüllung aller Vorgaben und releaseaktuell (BdZ, PPS, Modell K, OSPlus)
- Qualifizierte Mitarbeiter und jahrelanges Know-how im S-Servicepartner

© S-Servicepartner

Module machen den Standardprozess flexibel

Der neu definierte Standard für die private Baufinanzierung im Neugeschäft konkretisiert den Verantwortungsbereich zwischen Sparkasse und Dienstleister, so der S-Servicepartner. Das schaffe mehr Transparenz zu den Leistungsinhalten und reduziere Nachfragen sowie Doppelarbeiten. Je nach Ausgangssituation in einer Sparkasse seien Veränderungen im Aufgabenzuschnitt von Vertrieb und Marktfolge notwendig. Doch das eröffne weitere Optimierungschancen.

Finanzierungsexperte Behrendt von der Berliner Sparkasse: „Die Umstellung eines so wichtigen Prozesses ist keine Einbahnstraße. Das gelingt nur gemeinsam. Der S-Servicepartner hat uns während der Erarbeitung der Ergebnisse kollegial und zielgerichtet beraten und den notwendigen Handlungsbedarf aufgezeigt. So hatten wir schnell eine gute Entscheidungsgrundlage.“

Behrendt erläutert, ein agiles Projektteam mit Mitarbeitern aus Vertrieb, IT, Prozessmanagement und S-Servicepartner bereite noch für dieses Jahr ein Pilotprojekt vor. Das Feedback aus allen Einheiten sei fast deckungsgleich: Die Veränderungen seien zwar erheblich, überzeugten aber durch Einfachheit, Klarheit und das aus Kundensicht höhere Tempo: „Das wirkt sich natürlich auch positiv auf die Kosten aus“, sagt Behrendt.

Der S-Servicepartner hebt hervor, der neue Standard sei flexibel einsetzbar. Das Gesamtsystem korrespondierender Produktmodule ermögliche es, individuelle Anforderungen einer Sparkasse zu berücksichtigen.

Automatisierung soll den Bearbeitungsprozess weiter vereinfachen

Damit die Baufinanzierung zukunftsfähig bleibt, sind Standardprozesse mit flexibel einsetzbaren Modulen laut S-Servicepartner ein essenzieller Baustein. Der neue Prozess für die Baufinanzierung sieht das frühzeitige Einscannen von Unterlagen

vor, was eine digitale Dokumentenbearbeitung ermöglicht. Das schafft die Voraussetzungen, im nächsten Schritt Automatisierungslösungen einzusetzen.

Um Mitarbeiter im Bearbeitungsprozess zusätzlich zu unterstützen, prüft der S-Servicepartner zurzeit, inwieweit der Prozess der privaten Baufinanzierung im Neugeschäft künftig automatisch- industriell ablaufen kann. Der Dienstleister hat bereits einen ersten Prototypen entwickelt. Weitere Features sollen die Bearbeitung von Kreditanträgen mithilfe von Prüfungen und Checklisten unterstützen. Die auf die neue Standard-Baufinanzierung ausgelegten Features sind bereits in der Umsetzungsphase. Ein Beispiel ist die sogenannte Prämissenprüfung für den Vorcheck. Hier werden spezifische Merkmale der Standard-Baufinanzierung für Personen, Immobilien und die geplante Sicherstellung als Bearbeitungsvoraussetzungen geprüft. Dank der automatisierten Prüfungsschritte müssen Bearbeiter die einzelnen Merkmale künftig nicht länger manuell heraussuchen.

Die Autorin ist beim S-Servicepartner als Prozessmanagerin Marktfolge Aktiv und als Fachberaterin für Sparkassen tätig.

Claudia Mück, S-Servicepartner (Foto oben: Shutterstock) – 23. August 2021