

# „Der Bausparvertrag eignet sich gut als Ankerprodukt“

Interview mit Gerhard Hinterberger



Unter den Kunden der Volks- und Raiffeisenbanken sieht die Bausparkasse Schwäbisch Hall noch enormes Bauspar-Potenzial. Um dieses zu heben, soll der Außendienst in Rücksprache mit den Banken bis 2010 kräftig aufgestockt werden. Vor allem den Instituten im städtischen Raum will man auf diesem Wege helfen, neue Kunden zu gewinnen. Red.

**bm** Schwäbisch Hall möchte bis 2010 etwa 1 500 zusätzliche Außendienstmitarbeiter einstellen. Warum?

Schwäbisch Hall will wachsen. Wir wollen unsere Position als Nummer eins beim Bausparen ausbauen und auch in den Bereichen Baufinanzierung und Vorsorge unseren Marktanteil vergrößern – gemeinsam mit unseren Partnern im genossenschaftlichen Finanzverbund.

Unsere Rahmenbedingungen sind günstig: Wir haben unsere Hausaufgaben gemacht und können uns voll auf unsere Kunden konzentrieren, während bei einigen Wettbewerbern derzeit eher interne Umstrukturierungen auf der Agenda stehen.

**bm** Können Sie die genannten Ziele nicht auch mit den rund

**4 000 Außendienstmitarbeitern erreichen, die bereits für Schwäbisch Hall unterwegs sind?**

Schwäbisch Hall besitzt durch den Vertrieb, der eng mit den 1 300 Genossenschaftsbanken zusammenarbeitet, eine große Stärke: die Nähe zu den Kunden. Vor allem die Volksbanken und Raiffeisenbanken sind in ihrer Region stark verankert – gerade im ländlichen Raum. Der Schwäbisch-Hall-Vertrieb ist für Bankmitarbeiter und Bankkunden ein wichtiger Ansprechpartner bei allen Fragen rund um Bausparen, Baufinanzierung und Vorsorge.



Gerhard Hinterberger, Vorstandsmitglied Marketing und Vertrieb, Bausparkasse Schwäbisch Hall AG, Schwäbisch Hall

Aktuell ist die Situation folgende: Der Finanzverbund insgesamt hat rund 30 Millionen Kunden, Schwäbisch Hall nur 6,6 Millionen – allein daran sehen Sie, dass wir noch viel Potenzial haben. Ohne eine Aufstockung unseres Beraterstamms kämen wir unserem Ziel des weiteren Marktanteilausbaus jedoch nicht näher.

Ich betone aber, dass wir mit jeder Bank sprechen, bevor wir einen zusätzlichen Schwäbisch-Hall-Berater suchen.

**bm** Sie sprechen vom ländlichen Raum. Wie sieht es in den Städten aus?

Die Genossenschaftsbanken in den Städten stehen in einem harten Wettbewerb, weil sie hier noch stärker mit in- und ausländischen Großbanken konkurrieren müssen. Das ist auch bei den Marktanteilen messbar. Gerade hier wollen wir den Verbundpartnern über neue Finanzberater weitere Kunden zuführen.

**bm** Wieso glauben Sie, dass gerade Ihnen das gelingen kann?

Der Bausparvertrag eignet sich gut als Ankerprodukt: Er ist eingeübt, einfach zu verstehen und jeder kennt ihn. Wenn es uns unabhängig vom Produkt Bausparen gelingt, Interessenten so zu beraten, dass

sie in ihrer persönlichen Lebenssituation optimal ausgestattet sind, haben wir uns als kompetenter Ansprechpartner erwiesen, der auch von seiner hohen Bekanntheit profitiert.

**bm** **Stehen Sie nicht auf verlorenem Posten gegenüber den Direktbanken, die kein kostspieliges Filialnetz und keinen großen Außendienst unterhalten müssen?**

Bei unseren Leistungen geht es nicht um die Frage: Wie finanziere ich mein nächstes Auto oder meine nächste Urlaubsreise? Die Fragen sind existenzieller. Sie lauten: Wie stelle ich sicher, dass ich mein Haus bis zur Rente abbezahlen kann? Was sollte ich heute tun, damit ich in 30 oder gar 40 Jahren entspannt meinen Lebensabend genießen kann? Bei dieser ganzheitlichen Thematik wünschen die allermeisten Menschen eine qualifizierte persönliche Beratung, schließlich gehen sie eine langfristige Geschäftsbeziehung ein.

**bm** **Wäre die Beratung nicht auch per Telefon möglich?**

Das funktioniert im zweiten Schritt, wenn es um die Konditionen und die technische Abwicklung geht. Bei der Produktwahl und der Vertragsgestaltung benötigen Sie ein Gegenüber, das Ihnen fundiert Auskunft geben kann, einen Finanzberater, der Sie auch mehrmals besucht, bis die richtige Finanzlösung gefunden ist.

In unserem Kundenservice-Center gehen täglich bis zu 10 000 Anrufe ein. Bei komplizierten Fragen vereinbaren wir für den Kunden einen Termin mit dem Schwäbisch-Hall-Berater vor Ort. Der Dreiklang aus Produktpalette, Vertrieb vor Ort und Kreditbearbeitung in Schwäbisch Hall ist gleichzeitig

unser Erfolgsgeheimnis und Alleinstellungsmerkmal.

**bm** **Ist der persönliche Kontakt auch bei der Baufinanzierung wichtig?**

Dort gilt es besonders. Keine Baufinanzierung gleicht der anderen. Unsere Baufinanzierungsberater kennen nach den ersten Finanzanalysen die Situation der Bauherren haargenau, sie werden während des Bauvorhabens oft zum ersten Ansprechpartner in Geldfragen, vergleichbar dem Arzt- oder Anwaltsverhältnis.

Eine Standardabfrage von Sicherheit und Bonität über Telefon und Internet wird der speziellen Situation nie gerecht. Ich bitte jeden Kritiker, sich probierhalber eine Baufinanzierung im Internet zusammenzustellen. Das kostet sehr viel Zeit und sehr viele Nerven.

**bm** **Zeit kostet es aber auch, wenn man in die Bankfiliale kommen muss, um beraten zu werden ...**

Gerade Beratungsgespräche über Vorsorgethemen möchten Kunden in Ruhe führen – zunächst zu Hause, um Unterlagen zusammenzutragen und zu sichten. Danach erfolgt oft ein gemeinsames Gespräch in der Bank. Ähnlich ist es beim Bauen: Bei dieser Lebensinvestition will man diejenigen kennen, dem man die gesamte Finanzierung anvertraut. Schließlich laufen die Darlehensverträge oft über mehrere Jahrzehnte. Andererseits weiß unser Experte

nach den Gesprächen, welche Förderdarlehen sich zusätzlich einbinden lassen und wie die Belastung sich für eine Familie sinnvoll gestalten lässt.

**bm** **Besteht nicht die Gefahr, dass sich die Kunden von Schwäbisch Hall beraten lassen und dann den Vertrag mit einem Internetanbieter abschließen, der ihnen günstigere Konditionen bietet?**

Offt verläuft der Prozess umgekehrt: Die Kunden informieren sich zunächst im Internet über die Konditionen anderer Anbieter und suchen dann das Gespräch mit unseren Beratern, weil sie wissen, dass ihnen der Schwäbisch-Hall-Berater auch nach Vertragsabschluss noch als Ansprechpartner zur Verfügung steht – der Dienstleistungsgedanke unserer Kollegen ist sprichwörtlich. Genau wie die Genossenschaftsbanken arbeiten sie vor Ort. Eine schlechte oder gar eine Fehlberatung können sie sich nicht leisten. Dieses Wissen schafft Vertrauen bei den Kunden.

**bm** **Stellt das Integrieren von 1 500 neuen Kollegen in den Außendienst nicht eine große Herausforderung für Schwäbisch Hall dar?**

Das ist wirklich eine große Herausforderung, aber dafür sind wir gewappnet. Wir haben in den vergangenen Jahren die Infrastruktur unserer Aus- und Weiterbildung ausgebaut, mit der wir unsere Vertriebsmitarbeiter in ganz Deutschland umfassend qualifizieren können. Daneben stehen qualifizierte Außendienstmitarbeiter als Vertriebs-Coaches bereit, um neuen Mitarbeitern bei Bedarf zur Seite zu stehen. Ich freue mich deshalb auf die Bewerbungen.

**„Telefonische Beratung funktioniert erst im zweiten Schritt, wenn es um die Konditionen und die technische Abwicklung geht.“**

**„Ohne eine Aufstockung unseres Beraterstamms kämen wir unserem Ziel des weiteren Marktanteilausbaus nicht näher.“**