

# Die neue Generation Baufinanzierung

Herbert Willius

**Auf dem Baufinanzierungsmarkt wird es schwieriger, der Kunde wird anspruchsvoller und preissensibler. Bislang haben davon vor allem Direktfinanzierer profitiert, weil sie damit werben, dass ihre Produkte flexibler und ihre Konditionen günstiger seien als die der Filialbanken. Doch mittlerweile reicht das nicht mehr. Individuelle Beratung ist ebenso gefragt wie Service und Schnelligkeit bei der Kreditentscheidung. Da Ersteres nicht zu den Stärken der Direktbanken zählt, will der Autor dem Kunden den Kreditantrag und die Beibringung der nötigen Unterlagen so einfach wie möglich machen. (Red.)**

Bis vor wenigen Jahren noch schien die Sache klar: Die Baufinanzierung war das klassische Geschäft der Bank oder Sparkasse vor Ort. Mittlerweile ist es selbstverständlich, dass sich der Großteil der Häuslebauer oder Wohnungskäufer im Internet das passende Angebot sucht. „Mit der Maus zum Haus“ – dieser eingängige, anfangs oft belächelte Slogan steht für den günstigsten Weg zum Baugeld.

Dabei hat der Kunde die Qual der Wahl: Er kann auf Baufinanzierungsplattformen wie Interhyp, Dr. Klein, Planethome oder Accedo zurückgreifen. Oder aber direkt auf das Internetangebot einer Bank. Die ING-Diba profitiert von beiden Vertriebswegen. Im ersten Fall als Produktgeber auf den Plattformen der Baufinanzierungsvermittler, im zweiten Fall durch den direkten Draht zum Kunden. Betrug das Bestandsvolumen privater Immobiliendarlehen bei der ING-Diba im Jahr 2002 noch 2,6 Milliarden Euro, waren es sechs Jahre später 45,5 Milliarden Euro.

## Online-Wege zum Baugeld

Der Slogan „mit der Maus zum Haus“ klingt zwar eingängig, wirft aber die Frage auf, wie es eine Bank schafft, beratungsintensive Baufinanzierungen über das Internet zu vertreiben. Die ING-Diba hat auf diese Frage drei Antworten gefunden: Anwendung der Unternehmensphilosophie auf das Produkt Direkt-Baufinanzierung, schlanke Prozesse und kontinuierliche Prozessoptimierung.

In Kurzform lautet die ING-Diba-Philosophie „so einfach wie möglich“. Das heißt, angeboten werden transparente

Produkte mit einfach nachvollziehbaren Merkmalen. Diese Transparenz geht einher mit attraktiven Konditionen. Die Baufinanzierung in Deutschland war über Jahrzehnte hinweg starr und unflexibel, insgesamt also wenig kundenfreundlich. Das beginnt schon bei der bemerkenswerten Fantasie, die manche Mitbewerber an den Tag legen, wenn es darum geht, ihren Kunden eine Vielzahl von schwer nachvollziehbaren Nebenkosten aufzubürden.

Besonders ärgerlich war für viele Kunden der Ausschluss von Sondertilgungen. Viele Kreditnehmer, die während der Laufzeit ihres Darlehensvertrags zu Geld kommen, würden gern ihre Immobilien schneller entschulden. Das war in der Vergangenheit entweder nicht möglich, oder aber der Kunde wurde mit einer Vorfälligkeitsentschädigung zur Kasse gebeten. Dass sich mittlerweile manche – nicht alle – Baufinanzierer in dieser Hinsicht etwas flexibler zeigen, ist sicher nicht zuletzt eine Reaktion auf den Erfolg der ING-Diba in diesem Geschäftsfeld. Denn die Direktbank räumt mit ihrer Direkt-Baufinanzierung jedem Kunden das Recht ein, auf Wunsch jährliche Sondertilgungen bis zu fünf Prozent der Darlehenssumme vornehmen zu können – und zwar ohne zusätzliche Kosten.

Daneben erhebt die ING-Diba keine Bearbeitungs-, Schätz- oder Kontoführungsgebühren. Zudem gilt: Beleihungs-

wert gleich Kaufpreis. Überdies werden selbstgenutzte Immobilien bei entsprechender Bonität bis zu 100 Prozent finanziert. Als weitere flexible und kundenfreundliche Lösung kann der Kunde zweimal pro Laufzeit des Darlehensvertrags den Tilgungssatz ändern. Das heißt, die Entschuldung des Objekts lässt sich der Einkommensentwicklung anpassen. Der Tilgungssatz kann dabei in einer Spanne zwischen einem und zehn Prozent gewählt werden.

Besonders solventen Kunden ist es so möglich, die Darlehenssumme mit einem hohen Tilgungssatz innerhalb der Zinsbindung zurückzuzahlen. Dafür bedarf es keines speziellen Volltilgerdarlehens. Mit der Direkt-Baufinanzierung kann eine große Zahl an Finanzierungsvarianten dargestellt werden, ohne spezielle Produktvarianten konzipieren zu müssen. Die genannten Vorteile kommen allen Kunden zugute. Die Beschränkung auf ein Produkt sorgt auch für Transparenz auf der Homepage, wo Interessenten nur zwischen Neu- oder Anschlussfinanzierung sowie einem Forward-Darlehen wählen müssen.

## Schlanke Prozesse

Komplexität führt nur zu Intransparenz, langen Bearbeitungszeiten und hohen Kosten. Besonderes Augenmerk wurde daher in den vergangenen Jahren auf die Prozesse geworfen. Heute gilt: So wenig Papier wie möglich. In der Vergangenheit musste ein ganzes Konvolut an Dokumenten bei der Bank eingereicht werden, bis endlich eine Kreditentscheidung getroffen wurde. Man konnte bisweilen den Eindruck gewinnen, das Management von Kreditrisiken stünde in direktem Zusammenhang mit dem Gewicht der eingereichten Unterlagen. Dabei benötigt eine Bank kein Lichtbild von dem zu finanzierenden Objekt. Alle relevanten Fakten, wie Größe der Immobilie, Baujahr, Lage und so weiter, gehen aus anderen Unterlagen verlässlich hervor. Auch die Vorlage einer Flurkarte ist zumindest in Deutschland entbehrlich. Also verzichtet die ING-Diba darauf und fordert nur die wirklich entscheidungsrelevanten Unterlagen an, denn jedes zusätzliche Dokument kostet Prozesszeit.

Die Bearbeitung des Kreditantrags erfolgt bei der ING-Diba papierlos durch den Einsatz von „elektronischen Akten“. Das heißt, die Unterlagen gehen nicht mehr in Papierform von Hand zu Hand, sondern durchlaufen sozusagen per Mausklick alle notwendigen Bearbei-

## Der Autor

**Herbert Willius** ist Mitglied des Vorstands der ING-DiBa AG, Frankfurt am Main.

tungsstufen. Die früher belegte Bearbeitung wurde durch eine effizientere und transparentere Digitalisierung abgelöst. Optimmo heißt die IT-Plattform, die die ING-Diba selbst entwickelt hat. Der gesamte Arbeitsablauf, vom Antrag bis zur Auszahlung, wird über diese IT-Lösung abgewickelt. Schon die Kreditentscheidung ist unter Nutzung eines Antragscoreprogramms weitestgehend automatisiert. So können Kreditanfragen in der Immobilienfinanzierung innerhalb von drei Tagen abschließend bearbeitet werden. Drei Tage nach seiner Anfrage weiß der Kunde also, ob er den Kredit erhält oder nicht.

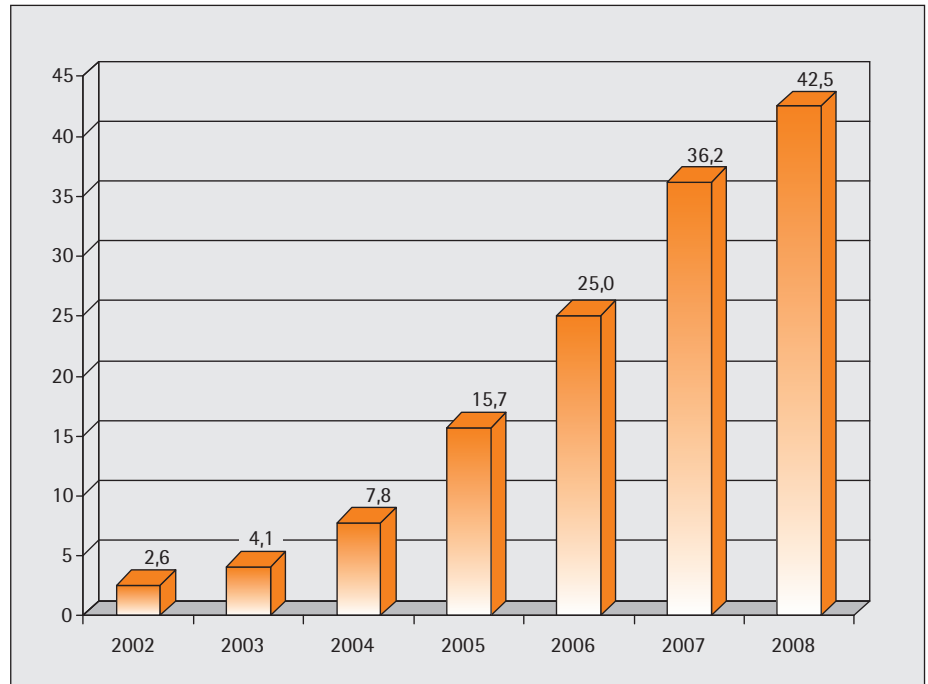
Der Schwerpunkt liegt eindeutig auf der Finanzierung von selbstgenutztem Wohneigentum in Deutschland. Dies ist insbesondere unter Risikogesichtspunkten vorteilhaft. Gewerbe- und Ferienobjekte werden nicht finanziert. Immobilien als Kapitalanlage werden in bestimmten Fällen zwar ebenfalls finanziert, allerdings nur, wenn das Objekt nicht weiter als 100 Kilometer vom Wohnsitz des Darlehensnehmers entfernt ist. Das soll Interessenten die Möglichkeit geben, sich von Baufortschritten oder dem Zustand der Immobilie zeitnah ein Urteil bilden zu können. Auch dem unwissentlichen Erwerb von minderwertigen Objekten kann dadurch vorgebeugt werden. Durch die Reduzierung auf Finanzierungen von Ein- und Mehrfamilienhäusern beziehungsweise Eigentumswohnungen unterliegen alle Finanzierungen ausnahmslos den gleichen Rahmenbedingungen und können so wesentlich schneller geprüft und mit einer Kreditentscheidung versehen werden.

### Kontinuierliche Prozessoptimierung

Ziel ist es, alle internen Strukturen und Abläufe laufend zu verbessern. Und verbessern heißt vor allem zu vereinfachen. Daher gab es in den vergangenen Jahren und gibt es aktuell laufend Projekte zur Prozessoptimierung.

Interessenten sollen auf der Homepage mit besonderem Service überzeugt werden. So können seit dem Jahr 2006 Anträge online erfasst und passwortgeschützt zwischengespeichert werden. Der Online-Antrag ist sehr komfortabel gestaltet, die notwendigen Angaben sind dem schriftlichen Antrag angepasst und Plausibilitätsprüfungen unterstützen den Ausfüllvorgang. Zudem kann bereits eine Vorabprüfung des Antrags vorgenommen werden. Nach Eingabe aller relevanten Daten wird auf Wunsch des Interessen-

### Wachstum des Bestandsvolumens in der Direkt-Baufinanzierung der ING-Diba (in Milliarden Euro)



ten der Finanzierungswunsch in Echtzeit geprüft, inklusive der Schufa-Abfrage. Potenzielle Kunden erhalten somit innerhalb von Sekunden das Ergebnis ihrer Finanzierungsanfrage. Und durch eine Schnittstelle zu Optimmo werden die Daten sofort an die Sachbearbeiter übermittelt.

Seit diesem Jahr werden auf den Baufinanzierungsseiten erstmals Videoclips eingesetzt. Speziell für das Internet produziert, stellen sie auf den Seiten zur Neu- und Anschlussfinanzierung die jeweiligen Angebote vor – von der ersten Onlinekalkulation im Zinsrechner bis zum festen Ansprechpartner am Telefon. Hier gibt es auch Einblicke in die Abteilungen. Dadurch erhält der Betrachter einen Einblick in die Bank: Die Mitarbeiter geben der Bank ein Gesicht, erzeugen „gefühlte Nähe“. Denn ein wichtiges Ziel ist es, Hemmnisse beim Abschluss mit einer Direktbank abzubauen.

Dies gelingt besonders bei Anschlussfinanzierungen. Denn Haus- beziehungsweise Wohnungsbesitzer kennen sich nach der ersten Finanzierungsrunde bereits aus. Sie brauchen keine aufwendige Beratung mehr und entscheiden in der Regel allein unter dem Aspekt der günstigsten Konditionen und Rahmenbedingungen. Allerdings muss bei einer Anschlussfinanzierung bei einer anderen Bank die Grundschuld umgeschrieben werden. Hierzu bedarf es eines Grundbuchauszugs. Das verzögert mitunter die

Abwicklung und wird vom Kunden als umständlich empfunden. Daher hat die ING-Diba eine Art „Anschlussfinanzierung light“ entwickelt. Dabei besorgt sich die Direktbank mit Zustimmung des Kunden den Grundbuchauszug bei den zuständigen Ämtern online. Die Vorteile für den Kunden: Er hat weniger Kosten und ihm bleibt der Gang zum Grundbuchamt erspart. Als ablösende Bank kommt die ING-Diba schneller an die erforderlichen Unterlagen, was wiederum die Prozesse beschleunigt.

### Einfachere Prolongation

Das jüngste Projekt in der Baufinanzierung hat die Optimierung von Prolongationen für den Kunden zum Ziel. Zum Ende der Zinsbindung erhalten Baufinanzierungskunden ein Angebot zur Prolongation mit den aktuell gültigen Baufinanzierungskonditionen. Durch eine optische und inhaltliche Überarbeitung aller notwendigen Formulare soll der Kunde noch besser unterstützt werden. Der Prolongationsprozess wird erläutert, der Kunde erhält klare Handlungsanweisungen und der Aufwand wird minimiert. Auch dies hilft beiden Seiten: Die ING-Diba behält die Baufinanzierung im Bestand und erhält weniger Rückfragen zum Prozess. Der Kunde hat einen minimalen Aufwand und fühlt sich weiter gut bei „seiner“ ING-Diba aufgehoben.