

Bausparen und Bausparkassen 2013

Bausparen – Qualität durch Produkte und Prozesse

Bausparen ist auch in Zeiten sinkender Zinsen überaus beliebt. Neuverträge über mehr als 100 Milliarden Euro im Jahr 2012 sprechen für die hohe Attraktivität des Produktes. Dazu trug bei, dass sich immer mehr Deutsche die eigenen vier Wände leisten können. Zudem hat die fortwährende Anpassung der Konditionen an den Markt und an sich wandelnde Kundenbedürfnisse zum Erfolg beigetragen, ist der Autor überzeugt. Er weiß allerdings auch, dass sich die Bausparkassen in einem Spannungsfeld bewegen: Einerseits erwarten die Kunden schnelle Entscheidungen und andererseits belasten niedrige Zinsen das Ergebnis. Damit steigt der Druck auf die Institute, die Qualität, Geschwindigkeit und Effizienz ihrer Prozesse zu erhöhen. (Red.)

Viele Deutsche haben angesichts steigender Mieten und niedriger Zinsen den Traum von der eigenen Immobilie neu entdeckt. Für die meisten Bauherren oder Käufer ist das Bausparen nach wie vor eine solide und unverzichtbare Basis für die Umsetzung dieses Traums. Die Popularität des Bausparens hat einen einfachen Grund: Bausparen erfüllt fundamentale Bedürfnisse der Kunden, weil es sich über Generationen als flexibler und verlässliches Instrument für die Finanzierung von Wohneigentum erwiesen hat. Der Grundgedanke eines Bausparvertrags besteht in der dauerhaften Festschreibung niedriger Zinsen für Wohnbaudarlehen. Er verspricht Unabhängigkeit von den Schwankungen des Kapitalmarkts – auf Wunsch für die gesamte Laufzeit einer Finanzierung. Das haben die Kunden verstanden und akzeptiert.

Die Absicht vieler Menschen, Wohneigentum zu erwerben und zu modernisieren hat die Nachfrage nach Bausparverträgen und Finanzierungen weiter steigen lassen. Neben einem speziellen Produktangebot und einer starken Kundennachfrage basiert die erfolgreiche Geschäftsentwicklung der Branche auf der engen Abstimmung mit dem Vertrieb und den Kooperationspartnern. Sie er-

warten ebenso wie die Kunden eine auf die jeweiligen Bedürfnisse zugeschnittene Produkt- und Prozessgestaltung.

Der Markterfolg der gesamten Branche wird von einer verbesserten Produktpalette getragen, die in den vergangenen Jahren um Varianten für spezielle Zielgruppen erweitert wurde. Das System hat sich dabei als so stabil erwiesen, dass Bausparen in der Finanzmarkt- und Staatsschuldenkrise zum sicheren Hafen für viele Anleger geworden ist. Sowohl die Entwicklung der Konjunktur als auch die der Finanzmärkte werden weiterhin mit erheblichen Unwägbarkeiten behaftet bleiben. Die große Herausforderung wird es daher sein, mit innovativen Produkten, intelligenten Prozessen und durch bestmöglichen Service an die guten Entwicklungen der letzten Jahre anzuknüpfen.

Stabiler Faktor in schwierigen Zeiten

Bausparkollektive gründen auf der Balance zwischen der Leistung des Einzelnen und der Leistung der Bauspargemeinschaft und sind damit ein gutes Modell für das Funktionieren einer ganzen Gesellschaft. Dass es in Deutschland keine Immobilienblase und keine massenhaften Zwangsversteigerung gibt, liegt auch an der Qualität des deutschen Finanzierungssystems. Hier wird das Vorsparen gefördert und nicht das Schuldenmachen. Hinzu kommen strikte Eigenkapital- und Bonitätsanforderungen, vorsichtige Beleihungswertansätze und feste Darlehenszinsen. Das Konzept von Vorsparen und Eigenkapitalbildung – manifestiert im deutschen Bausparen – hat sich für das Gesamtsystem als außerordentlich förderlich erwiesen. Und daran wird sich auch in Zukunft nichts ändern.

Immer bedeutsamer für die Auswahl eines Finanzpartners sind die Flexibilität und die Passgenauigkeit der gebotenen Lösungen. Leistungsangebote müssen heute noch individueller auf die Bedürfnisse der Kunden zugeschnitten sein – vom jungen Bausparer, der von der staatlichen Förderung profitieren kann, bis zum Schuldner, der die historisch günstigen Zinssätze langfristig nutzen möchte, aber flexibel bleiben will.

Die Menschen haben trotz ungewisser Wirtschaftsperspektiven auch weiterhin den festen Willen, frühzeitig und konsequent Geld für Wohneigentum auf die Seite zu legen. Das Ziel ist qualitativ gutes, familiengerechtes Wohnen in den eigenen vier Wänden und zunehmend auch größere Sicherheit im Rentenalter durch die schuldenfreie Immobilie. Bei der Auswahl des Finanzierungspartners zählen für die Kunden heute nicht alleine der Preis und die Kundenfreundlichkeit der Beratung. Eine bedeutende Rolle spielen auch die Zusagesgeschwindigkeit und die Servicequalität sowohl in der Spar- als auch in der Darlehensphase. Eine stringente Ausrichtung auf die Kunden und Marktbedürfnisse, das Heben von Synergien und das Einhalten von klar definierten Qualitätskriterien sind daher die entscheidenden Erfolgsfaktoren von Bausparkassen.

Ein Schlüssel dafür ist der Bausparvertrag mit seinem doppelten Nutzen, nämlich der Bildung von Eigenkapital und zugleich der sicheren, zinsgünstigen Finanzierungsgrundlage. Wie der Anteil junger Menschen am Bauspargeschäft zeigt, ist auch die nachwachsende Generation davon überzeugt, dass dieser Weg ins Wohneigentum erfolgversprechend und richtig ist. So haben im letzten Jahr mehr als 650 000 junge Leute unter 25 Jahren einen Bausparvertrag abgeschlossen. Genauso wichtig wie das mengenmäßige Wachstum ist auch die Qualität des Neugeschäfts. Die abgeschlossenen Verträge müssen eingelöst und tatsächlich bespart werden. Hier ist eine kundenorientierte Beratung gefordert, die nicht am kurzfristigen Erfolg ausgerichtet ist, sondern die Basis für eine vertrauensvolle und nachhaltige Kundenbeziehung bildet.

Systemimmanent vereinbaren Bausparkassen mit ihren Kunden bei Vertragsab-

Der Autor

Dieter Pfeiffenberger

Vorsitzender des Vorstands,
BHW Bausparkasse AG, Hameln



schluss feste Zinssätze. Sowohl die Guthabenzinsen in der Ansparphase als auch die Darlehenszinsen, die die Bausparer zu zahlen haben, wenn sie ein Bauspardarlehen in Anspruch nehmen, sind weitgehend unabhängig von der Entwicklung der Markzinssätze. Das führt in der Niedrigzinsphase dazu, dass viele Bausparer zwar sparen und die noch relativ hohen Guthabenzinsen in Anspruch nehmen, aber auf ihr Bauspardarlehen verzichten. Dieses Risiko müssen die Bausparkassen managen. Schon vor Jahren haben sie daher begonnen, das Zinsniveau ihrer Tarife anzupassen. Bleiben die Marktzinsen dauerhaft so niedrig, muss die Branche weiter gegensteuern und das Zinsniveau in neuen Tarifen weiter senken.

Individuelle Lösungen

Das Bausparen dient dem Zweck, Wohneigentum zu erwerben oder zu erhalten (Renovierung, An-/Umbau und so weiter). Die Bausparkasse organisiert den Zusammenschluss einer Vielzahl von Sparern zu einer Zweckspargemeinschaft. Die Solidarität der Bausparer soll es ermöglichen,

dem Einzelnen bei der Umsetzung seines Projektes ein möglichst zinsgünstiges Darlehen zur Verfügung zu stellen. Hieraus ergeben sich einige spezielle Anforderungen bei der Abwicklung des Bausparvertrages, die diesen zum Beispiel von einem normalen Sparplan unterscheiden. Der Bausparer kann von dem Regelsparbeitrag abweichen und entsprechend seiner individuellen Leistungsfähigkeit die monatliche Sparleistung selbst bestimmen. Er ist nicht verpflichtet, den Regelsparbeitrag in voller Höhe zu leisten. Dies muss in jedem Kollektiv berücksichtigt werden und stellt alle Bausparkassen vor große Herausforderungen.

Dies gilt auch für den Wunsch vieler Kunden, Sonderzahlungen oder einmalige Einzahlungen flexibel gestalten zu können. Führen die zusätzlichen Zahlungen jedoch zum Überschreiten der vereinbarten Bausparsumme, werden diese Beträge je nach Vertrag respektive Tarif oft nicht verzinst beziehungsweise an den Bausparer zurücküberwiesen. Verträge mit mehr als 100 Prozent der Bausparsumme werden von den meisten Bausparkassen inzwischen gekündigt, um das Kollektiv zu stabilisieren. Die Branche

hat diese Herausforderungen erkannt und investiert in die strategische Unternehmensentwicklung, in die Verbesserung der Bearbeitungsprozesse sowie in neue Informationstechnologien oder die Aus- und Weiterbildung der Beschäftigten. Diese Investitionen werden sich zukünftig auszahlen. Schon heute profitieren die Kunden von verbesserten Prozessen und webbasierten Anwendungen. So können die Kunden zum Beispiel noch im Beratungsgespräch erfahren, ob für sie eine Baufinanzierung möglich ist. Liegen alle Voraussetzungen vor, kann ein Darlehen bereits heute innerhalb von 24 oder 48 Stunden zugesagt werden.

Langfristig ist die nachhaltige Sicherung der Ergebnisqualität wichtiger als die kurzfristige Renditeoptimierung. Das seit langem sehr niedrige Zinsniveau in Deutschland bedeutet für jede Bausparkasse jedoch die große Herausforderung, ihr Geschäftsmodell, ihre Produkte und die Prozesse immer wieder den veränderten Bedingungen anzupassen, wobei der Gesetzgeber enge Grenzen setzt. Spekulative Geldanlagen scheidet ebenso aus wie Anlagen in fremden Währungen.



Bis zu **50.000 €***
günstiger finanzieren.

Entdecken auch Sie den Spießer in sich!

Jetzt mit LBS-Bausparen und Riester-Förderung
sicher ins Eigenheim.

* Es gelten Fördervoraussetzungen. Beispiel: Ehepaar, 27 und 23 Jahre, 1 Kind (1 Jahr), Bruttoeinkommen 55.000 € und 25.000 €, Bausparsumme 58.000 € und 67.000 €.

