

## Eigenheimfinanzierung

# Commerzbank: Baufinanzierung im Fokus

Private Baufinanzierung bleibt ein wichtiger Teil im Produktportfolio der Commerzbank. Dabei besteht nach Auskunft des Autors der Anspruch, den Kunden, der den Weg in die Filiale einmal gefunden hat, durch Beratung und gegebenenfalls auch mit konzernfremden Produkten zum Abschluss zu überzeugen. Dafür hat das Institut externe Dienstleister eingebunden. So können durch eine Kooperation mit dem Hypothekenbroker Interhyp auch Finanzierungen von Wettbewerbern vermittelt werden. Zudem bearbeiten Mitarbeiter von Wüstenrot in den Filialen und im Kundenbestand der Bank sämtliche Bausparthemen, während Planethome Objektan- und -verkäufe betreut. Im Ergebnis werden deutlich mehr Kredite abgesetzt, von denen ein bedeutender Teil immer noch konzerneigene Angebote sind. (Red.)

Der deutsche Immobilienmarkt boomt. Immobilien sind gefragt wie seit Langem nicht mehr. Immer mehr Bürger wollen sich ihren Traum vom Eigenheim erfüllen. Für das hohe Interesse an Immobilien gibt es mehrere Gründe.

Erstens werden sichere Anlagen gesucht, die viele in einer Immobilie sehen – insbesondere vor dem Hintergrund der aktuellen Situation in der Eurozone. Zweitens betreibt die EZB seit einiger Zeit eine expansive Geldpolitik. Der Leitzins pendelt seit 2009 bei einem Prozent. Das führt zu Befürchtungen vieler Verbraucher, die Inflation könnte ansteigen. Zugleich macht das niedrige Zinsniveau Immobilienfinanzierungen günstig.

### Höhere Erschwinglichkeit von Wohneigentum

Ein Beispiel: Vor drei Jahren lag der durchschnittliche Zins für eine Immobilienfinanzierung über 100 000 Euro mit zehnjähriger Zinsbindung bei rund 4,3 Prozent. Anfang März bot die Com-

merzbank eine solche Finanzierung ab 2,37 Prozent an. So hat ein Kreditnehmer durch die niedrigeren Zinsen am Ende der Zinsbindung bei gleicher Annuität (im Beispiel 500 Euro) eine um rund 19 000 Euro niedrigere Restschuld.

Das niedrige Zinsniveau und die große Nachfrage machen Immobilien in guten Lagen teuer. Allerdings ist eine Blase im deutschen Immobilienmarkt gegenwärtig nicht erkennbar. Zwar lagen die Immobilienpreise 2012 etwa 4,5 Prozent höher als ein Jahr zuvor. Doch Preissteigerungen in den Jahren zuvor fielen so gering aus, dass die heutigen Preise rund zehn Prozent über denen von 2002 liegen (Quelle: Commerzbank Economic Research). Auch deshalb erwarten wir, dass Immobilien weiterhin gefragt bleiben.

Die Commerzbank ist für diese Entwicklung gerüstet. Mit rund 1 200 Filialstandorten hat das Institut eines der dichtesten Filialnetze aller privaten Banken in Deutschland. Die Kunden können sich in jeder Filiale zur Baufinanzierung beraten lassen und eine solche Finanzierung abschließen. Bei komplexeren Fragestellungen wird einer der rund 550 Kreditspezialisten hinzugezogen.

### Steigerung des Marktanteils

Bundesweit steigerte die Bank den Marktanteil am Baufinanzierungs-Neugeschäft seit Dezember 2011 von 4,6 auf 6,6 Prozent (Stand Dezember 2012). Die Anzahl der Zusagen im Baufinanzierungsgeschäft ist von rund 24 000 (Mai bis Dezember 2011) auf rund 35 000

(Mai bis Dezember 2012) gestiegen. Dies entspricht einer Zunahme um knapp 50 Prozent.

Diese Entwicklung war nur durch den frühzeitigen Aufbau von kompetenten und serviceorientierten Kreditbearbeitungszentren (KBC) möglich. Die Prozesse werden kontinuierlich optimiert. So konnte zum Beispiel im Baufinanzierungsgeschäft eine Bearbeitungsdauer von 48 Stunden erreicht werden.

Das heißt, die Kunden erhalten nach vollständigem Unterlageneingang (papierhafte Finanzierungsunterlagen werden parallel zum Scanning gegeben und dem Vorgang elektronisch beigefügt) ihren Kreditvertrag. In stark umkämpften Großstadtmärkten gewinnen Wettbewerber nicht ausschließlich durch die besten Konditionen, ausschlaggebend sind oft Service und Schnelligkeit der Baufinanzierungszusage sowie die Strukturierung der Baufinanzierung.

### Offene Finanzierungsplattform Cobahyp

Die Commerzbank hat einen Fokus auf das Baufinanzierungsgeschäft gerichtet. Der Kunde nimmt neben den Konditionen und dem Service auch den Verzicht auf eine Bearbeitungsgebühr wahr. Eine weitere Maßnahme war die Einführung der offenen Immobilienfinanzierungsplattform „CobaHyp“, die in Kooperation mit der Interhyp-Gruppe etabliert wurde. Hierdurch hat der Wachstumskurs noch weiteren Schub erhalten, den die Bank zum weiteren Ausbau des Marktanteils bei der Baufinanzierung nutzen will.

Der Kauf oder Bau eines Eigenheims ist für die meisten Menschen die wichtigste finanzielle Entscheidung in ihrem Leben. Sie hat zudem großen Einfluss auf die persönlichen finanziellen Möglichkeiten in den nächsten Jahrzehnten. Viele Verbraucher suchen deshalb Transparenz. Sie nutzen das Internet, um Zinsen zu vergleichen. Zugleich wollen sie bei einer so weitreichenden Entscheidung nicht auf eine fachkundige Beratung verzichten. Zurecht, denn neben dem

#### Der Autor



Falko Schöning

Bereichsleiter Produktmanagement Kredite, Commerzbank AG, Frankfurt am Main

Zins beeinflusst die Struktur der Finanzierung maßgeblich die finanzielle Belastung.

Aber die zum persönlichen Vorhaben passende Struktur erstellt nicht das Internet. Denn Baufinanzierungen sind keine Standardprodukte. Wer zum Beispiel regelmäßig Sonderzahlungen erhält, sollte auch Sondertilgungen vereinbaren. Und wer energiesparend baut, kann von zinsgünstigen KfW-Förderdarlehen profitieren. All das muss berücksichtigt werden. Das machen Baufinanzierungsberater. Eine individuelle Finanzierungsstruktur zu erstellen ist ihre Kernkompetenz.

Bis Mitte 2012 stand am Ende des Beratungsgesprächs immer ein Angebot der Commerzbank. Der Kunde ging anschließend zu anderen Banken und Sparkassen, um dort ebenfalls Angebote einzuholen und diese zu vergleichen. Das kostete Zeit. Denn dort wurden jedes Mal aufs neue Kundendaten erfasst und Dokumente geprüft. Die anbieterunabhängige Beratung kürzt das ab. Jetzt reicht es aus, zur Commerzbank zu gehen. Die Berater erarbeiten eine geeignete Finanzierungsstruktur und ermitteln im zweiten Schritt die besten Angebote unter über 250 regionalen und überregionalen Anbietern.

Die Kunden können so in der Filiale die am Markt erhältlichen Baufinanzierungskonditionen auf einen Blick vergleichen. Sollte das beste Angebot nicht von der Commerzbank kommen, kann der Kunde trotzdem über die Bank beim Drittanbieter abschließen. Für die Kunden bedeutet das: Sie bekommen eine transparente, unabhängige Beratung. Der aufwendige Weg zu verschiedenen Anbietern entfällt damit.

### Unabhängige Beratung – Vorteil im Wettbewerb

Für die Commerzbank ist die unabhängige Beratung ein klarer Wettbewerbsvorteil. Denn sie bietet den Kunden eine Leistung, die es so bei anderen Filialbanken nicht gibt. Das motiviert auch die Berater. Sie kennen die Konditionen des Wettbewerbs und können damit den Kunden noch besser beraten. Im Übrigen entscheiden sich viele Kunden auch jetzt für ein Angebot der Commerzbank. Diese binden sich lange an das Institut. So waren im vergangenen Jahr 84 Prozent des Neugeschäftsvolumens mit einer

Zinsbindung von zehn Jahren oder länger ausgestattet.

Mit der offenen Immobilienfinanzierungsplattform wurden die Leistungen rund um Kauf, Bau und Anschlussfinanzierung des Eigenheims deutlich gestärkt. Angebote aus einer Hand – diese Idee ist konsequent am Kunden weitergedacht worden. So komplettiert die Bank ihr Leistungsangebot rund um die Immobilie durch Kooperationen mit Wüstenrot im Bereich Bausparen und mit Planethome im Bereich Immobilienverkauf.

### Zusammenarbeit mit Wüstenrot und Planethome

Über 200 Bausparspezialisten von Wüstenrot unterstützen fachlich und vertrieblich die Filialen im Bereich Bausparen. Die Spezialisten von Wüstenrot betreiben das komplexe Bauspar- und das damit verbundene Bauspardarlehensgeschäft und unterstützen die Kreditspezialisten der Bank. Gleichzeitig übernehmen sie effektiv die Bestandsbetreuung von Bausparkunden. Die Kunden schätzen diesen Service. Wüstenrot wurde mehrfach ausgezeichnet, war zuletzt Testsieger bei Finanztest (8/12).

Die Bank vermittelt ihren Kunden jetzt auch Makler für den Verkauf von Immobilien. Dazu wird mit Planethome, einem bundesweit mit über 80 Büros vertretenen Immobiliendienstleister, kooperiert. Diese Zusammenarbeit ist in einzelnen Gebietsfilialen bereits eingeführt, bis zum Herbst wird dieser Service im größten Teil Deutschlands bei dem Institut verfügbar sein.

Für die Kunden übernimmt ein Mitarbeiter von Planethome im Rahmen eines Maklerauftrages die Immobilienvermarktung. Dabei wird zunächst der Marktwert des zu verkaufenden Objektes ermittelt. Nach der gemeinsamen Festlegung einer persönlichen/individuellen Vermarktungsstrategie kümmert sich der Dienstleister um die Erstellung ausführlicher Verkaufsunterlagen. Die Suche nach einem geeigneten Käufer erfolgt bundesweit. Dabei haben Kaufinteressenten die Möglichkeit, die Immobilie virtuell zu besichtigen.

Die Experten kümmern sich um die Vertragsverhandlungen, sind beim Notartermin dabei und stehen auch nach der Transaktion als Ansprechpartner zur

Verfügung. Bei der gesamten Abwicklung können die Kunden ein hohes Maß an Dienstleistungsqualität und kompetentem Fachwissen erwarten. Denn die Planethome AG ist der erste bundesweit tätige Immobiliendienstleister, der nach der neuen EU-Norm für Maklerdienstleistungen zertifiziert wurde.

Vor dem Abschluss einer Immobilienfinanzierung steht aber immer erst einmal eine Beratung. Ob Wohnriester-, Wohngebäude-, Berufsunfähigkeitsversicherung oder Zinsabsicherungen – mit dem Kundenkompass gelingt es sehr gut, den Bedarf des Kunden genau abzuklären und darauf abgestimmte Angebote zu unterbreiten. Der Kunde bekommt ein hohes Maß an Orientierung, da seine persönliche und finanzielle Gesamtsituation betrachtet wird.

### Kundenwünsche und finanzielle Machbarkeit

Mit den Informationen aus konkreten Fragen zu den fünf Themenfeldern (Lebenssituation, Wünsche und Pläne, Haushaltsrechnung, Vermögenssituation und Finanzlösungen) können – für die jeweilige individuelle Situation – passende Lösungen empfohlen werden. Dabei werden die Wünsche und Pläne des Kunden mit seiner finanziellen Situation abgestimmt. Ein übersichtlicher Ausdruck gibt dem Kunden die konkreten Ergebnisse an die Hand: Er erhält eine Zusammenstellung seines aktuellen Finanzstatus, die Empfehlungen der Bank und die nächsten Schritte auf drei Seiten.

Seit der bundesweiten Einführung im Jahr 2012 wurden etwa eine Million Kundengespräche mit dem Kundenkompass geführt. Diese Zahlen und die vielen positiven Rückmeldungen zeigen, dass der Kundenkompass einen spürbaren Mehrwert bietet. Die hohe Qualität in der Beratung bestätigt auch Focus-Money: Das Magazin hat dem Instrument als „ausgezeichnete Finanzanalyse“ fünf von fünf Sternen verliehen.

Das Münchner Institut für Vermögensaufbau, das den Test für die Zeitschrift durchführte, bewertete in den Kategorien Prozessaufbau, Abfrage Einnahmen-Ausgaben-Rechnung, Abfrage finanzieller Hintergrund, Abfrage Vermögenssituation, Empfehlungslogik und Darstellung der Ergebnisse. In jedem Prüf-Teilbereich hat der Kundenkompass überdurchschnittlich gut abgeschnitten. 