

30. November 2017

Pressemitteilung

Die Ostsächsische Sparkasse Dresden wird in der Baufinanzierungsberatung für ihre hohe Qualität in der Finanzanalyse im Privatkundengeschäft ausgezeichnet

Seefeld: Während sich in einigen Landstrichen Deutschlands der Neubau einer Immobilie aufgrund fallender Preise von Bestandsimmobilien kaum noch lohnt, sind gerade in den größeren Städten die Immobilienpreise schon seit längerer Zeit zum Teil sehr stark gestiegen und führen dazu, dass sich viele Verbraucher eine Immobilie nicht oder nur noch mit einem hohen Anteil ihres monatlichen Einkommens leisten können.

Da die eigengenutzte Immobilie aber weiterhin von der Mehrheit der Bevölkerung als erstrebenswert angesehen wird und auch zu einer echten Vermögensbildung führt¹, kommt den Beratungsprozessen von Banken zu Baufinanzierungen eine immer größere Bedeutung zu.

Die Erfahrungen der Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH aus über 15.000 Testkäufen belegen jedoch eindeutig, dass viele Finanzdienstleister in ihrem Kerngeschäft, der Beratung von Privatkunden, über keine standardisierten Beratungsprozesse verfügen oder nur einzelne Beratungsschritte (vor-) definiert haben.

Doch gerade diese Prozesse und klaren Empfehlungen sind schon bei der Erstellung des Finanzierungskonzepts notwendig, da eine zu geringe Tilgungsrate und eine nicht passende Laufzeit schon bei einem leichten Zinsanstieg die Anschlussrate um fast 50 % erhöhen kann.² Da viele Haushalte bereits aktuell zwischen 30% und 40% des monatlichen Einkommens für Wohnkosten ausgeben, wäre diese Steigerung der Kreditrate wohl für die Mehrheit nicht mehr realisierbar.

Neben der reinen Finanzierungsberatung (bzgl. Zinsbindung und Tilgung) ist auch eine umfassende Thematisierung der wichtigsten Absicherungen wichtig, damit die Immobilie durch die Bank nicht nur als Sicherungswert betrachtet wird, sondern sich die Bank auch mit und für den Kunden auf evtl. unvorhergesehene Ereignisse (bspw. eine längere Krankheit) vorbereitet.

Ausgangspunkt einer strukturierten ganzheitlichen Beratung sollte deshalb in der Baufinanzierung eine einheitliche Definition der einzelnen Lebensphasen, die Ermittlung des kundenindividuellen Bedarfs sowie die Festlegung von geeigneten Maßnahmen zur Schließung von existenziellen Risiken und Lücken im Bereich der Grundabsicherung sein.

¹ Siehe u.a. Monatsbericht der Bundesbank vom März 2016, nach dem sich das Nettovermögen zwischen Immobilienbesitzern (Median = 146.500 EUR mit Hypothek bzw. 262.200 EUR mit Hypothek) und Mietern (Median = 10.300 EUR) stark unterscheidet – (Quelle: Deutsche Bundesbank – Monatsbericht – März 2016 – S. 61 ff.)

² Berechnungsgrundlage: Zinserhöhung um 2% bei einem Kredit mit einem Zinssatz von 2% einem Tilgungssatz von 1% bei einer Laufzeit von 10 Jahren.

Diese Vorgehensweise entspricht den Anforderungen des Deutschen Instituts für Normung (DIN) an eine standardisierte Finanzanalyse für den Privathaushalt (Bezeichnung: DIN SPEC 77222 – künftig DIN-Norm 77230) und trägt ebenfalls den Forderungen verschiedener Verbraucherschutzorganisationen - nach einer transparenten und objektiven Beratung - Rechnung.

Zielsetzung des DIN-Standards ist eine möglichst optimale Allokation der begrenzten finanziellen Mittel des Kunden auf Basis seiner Ziele und Bedürfnisse. Grundlage ist neben der Abfrage der Kundenwünsche auch die Berücksichtigung der vorhandenen Absicherungs- und Vorsorgelösungen sowie der Vermögenswerte und Verbindlichkeiten des Kunden.

Mit Hilfe von priorisierten individuellen Handlungsfeldern des Kunden und einem SOLL-IST-Abgleich wird ihm nicht nur die Wichtigkeit der einzelnen Handlungsfelder, sondern auch der jeweilige konkrete Handlungsbedarf und somit die möglichen Produktlösungen transparent aufgezeigt.

Die Ostsächsische Sparkasse Dresden berät in der Baufinanzierung – wie auch im Privatkundengeschäft – schon seit Jahren ganzheitlich und entwickelt den bestehenden Beratungsprozess laufend weiter, um gerade in der aktuellen Niedrigzinsphase und der sehr unterschiedlichen Immobiliensituation im Geschäftsgebiet, die langfristige Sicherung der Finanzierung und die Absicherung der Kunden individuell berücksichtigen zu können.

Die Gesellschaft für Qualitätsprüfung wurde deshalb von der Ostsächsische Sparkasse Dresden beauftragt, die Umsetzung im Bereich „Finanzanalyse“ in der Baufinanzierung anhand der zentralen Anforderungen der des DIN-Standards auf Basis von über 210 Fragestellungen in 8 Kategorien zu überprüfen.

Kategorie und kurze Beschreibung	Gewichtung
Die Organisation In dieser Kategorie wird zum einen überprüft, inwieweit ein verbindliches Drehbuch, in dem der gewünschte Beratungsprozess seitens der Bank dargestellt ist, existiert. Zum anderen, wie die Bank u.a. durch Schulungen, Unterstützung am Arbeitsplatz und Qualitätskontrollen, die Berater in die Lage versetzt, den gewünschten Prozess umzusetzen.	12,50%
Die Kundenberatung - Grundlagen Diese Kategorie beschäftigt sich mit der Frage, ob in einer Baufinanzierungsberatung neben den für den Kredit wichtigen Daten auch grundsätzlich der weitere finanzielle Hintergrund abgefragt wird. Dem Berater sollte dabei ein Beratungsbogen bzw. –programm zur Verfügung stehen und die Nutzung auch verbindlich vorgesehen sein, um zu verhindern, dass Fragen vergessen werden können.	5,00%

Bedarfsanalyse - Abfrage der Kundeninformationen und Objektdaten	32,50%
Grundlage für eine umfassende und ganzheitliche Baufinanzierungsberatung ist eine ausführliche Abfrage des finanziellen Hintergrunds des Kunden, der Einnahme- und Ausgabensituation sowie der Daten zum gewünschten Objekt, um ein individuelles Lösungskonzept ermitteln zu können.	
Bedarfsanalyse - Ermittlung des Finanzierungsbedarfs	10,00%
Der Finanzierungsbedarf ergibt sich auf Basis einer umfassenden Abfrage der Kosten des Immobilienwunsches, um - auch durch die Berücksichtigung einer Reserve – eine teurere Nachfinanzierung zu vermeiden. Dabei sollte die Bank, um das Zinsänderungsrisiko zu reduzieren und die individuelle Situation des Kunden berücksichtigen zu können, verschiedene Eigenmittel neben Guthaben (bspw. Wertpapiere, Versicherungsguthaben o.ä.) mit einbinden können.	
Bedarfsanalyse - Ermittlung der Finanzierungsgestaltung	10,00%
In dieser Kategorie wird geprüft, inwieweit die Bank klare und nachvollziehbare Empfehlungen zur Gestaltung der Finanzierung hat, um dem Kunden vor dem Hintergrund von gestiegenen Immobilienpreisen in den Städten und dem Risiko von steigenden Zinsen in der Zukunft, Orientierungshilfe für seine Entscheidung zu geben.	
Bedarfsanalyse - Herleitung der Produktempfehlungen	12,50%
In dieser Kategorie wird untersucht, inwieweit die Bank auf Basis der abgefragten Kundeninformationen und seiner Ziele und Wünsche nachvollziehbar die zentralen Handlungsfelder (bspw. Absicherung von Haftungsrisiken oder Absicherung des Einkommens) priorisiert und den evtl. bestehenden Absicherungsbedarf aufzeigt. Erst durch diese transparente Darstellung wird der Kunden in die Lage versetzt, sich bewusst für oder gegen wichtige Finanzthemen entscheiden zu können.	
Kundenberatung - Das Beratungsangebot	2,50%
Den Kunden sollten im Rahmen der Beratung nicht nur die möglichen Handlungsfelder aufgezeigt, sondern auch die Möglichkeit geboten werden, bei Bedarf eine umfassende Beratung erhalten zu können. Diese Kategorie beschäftigt sich deshalb mit der Frage, ob die Bank in den zentralen Handlungsfeldern der DIN SPEC eine direkte Beratung durchführen kann bzw. über ein ergänzendes Beratungsangebot mit Kooperationspartner verfügt.	
Der Ergebnisbericht	15,00%
Da eine Baufinanzierung vielfach mehrere Kredite umfasst, sollte die Zusammenfassung alle wesentlichen Informationen verständlich darstellen, damit der Kunde die Ergebnisse nachvollziehen kann. Damit der er auch die Auswirkungen der Immobilienfinanzierung und der möglichen Absicherungen auf seine monatliche Einnahme- und Ausgabensituation leicht nachvollziehen kann, sollte der Bericht auch einen aktualisierten Haushaltsplan enthalten. Ferner sollte der Bericht auch eine Übersicht der priorisierten Handlungsfelder inkl. dem notwendigen Absicherungsbedarf enthalten, damit der Kunde auch im Nachgang die getroffenen Entscheidungen nachvollziehen kann.	

Die Ostsächsische Sparkasse Dresden setzt in der Baufinanzierungsberatung aufgrund der vielen notwendigen Informationen grundsätzlich auf eine sog. „Zwei-Gesprächsstrategie“.

Zielsetzung des Erstgesprächs ist es, dem Kunden auf Basis von grundlegenden Daten zum Immobilienwunsch und der Absicherungssituation bereits frühzeitig eine Indikation für die Umsetzbarkeit seines Wunsches nach Eigentum zu geben und die zentralen Handlungsfelder bei der Absicherung aufzeigen zu können. Im Zweitgespräch, auf Basis von evtl. weiteren notwendigen Daten, werden das konkrete Finanzierungskonzept und erste Absicherungslösungen vom Berater dargestellt.

Im Rahmen dieser Gespräche werden nicht nur die Anforderungen des Kunden an eine Finanzierung - unter Berücksichtigung der Fördermöglichkeiten - ermittelt, sondern es werden auch, mit Hilfe des „Bauhauses der Sicherheit“ die Haftungsrisiken, Risiken einer Berufs- bzw. Erwerbsunfähigkeit sowie auch der Todesfall und auch weitergehende Themen wie die Absicherung des Zinsänderungsrisikos und die sinnvolle Bildung von Rücklagen aufgezeigt.

Die konkrete Beratung zur Absicherungssituation erfolgt dann bei einfacheren Fällen direkt im Zweitgespräch bzw. bei komplexeren Situation (bspw. bei Kunden mit vorhandenen Absicherungen) im Nachgang durch einen Versicherungsspezialisten.

Durch eine umfassende Berücksichtigung der wichtigsten Absicherungen des Einkommens sowie der Immobilie, werden nicht nur zentrale Finanzthemen der DIN SPEC 77222 thematisiert, sondern es existieren vom DIN-Regelwerk auch konkrete Empfehlungen bspw. zur Absicherungshöhe der Berufsunfähigkeit (70% des Nettoerwerbseinkommens zur Absicherung des Einkommens bei einer Berufsunfähigkeit) sowie der Absicherung der Hinterbliebenen.

Diese Vorgehensweise in der Beratung bedeutet damit zwar ein hohes Zeitinvestment, führt aber zu deutlich besseren und sicheren Ergebnissen für die Kunden und ist folglich die richtige Taktik für eine nachvollziehbare Beratung mit hoher Qualität.

Aufgrund dieses Beratungsprozesses in der Finanzanalyse „Baufinanzierung von Privatkunden“ erreichte die Ostsächsische Sparkasse Dresden im Rahmen dieser Begutachtung mit einer Note von 1,70 ein hervorragendes Ergebnis, so dass die Gesellschaft für Qualitätsprüfung die Ostsächsische Sparkasse Dresden mit dem Siegel „Ausgezeichnete Finanzanalyse in der Baufinanzierung im Abgleich mit der DIN SPEC 77222“ ausgezeichnet hat.

Ansprechpartner / Pressekontakt:

Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH

Schlosshof 4b

82229 Seefeld

Pressestelle

Telefon 08152 90956-20

E-Mail: info@gesellschaft-fuer-qualitaetspruefung.de

www.Gesellschaft-für-Qualitätsprüfung.de



Im Abgleich mit der
DIN
SPEC 7722

Ausgezeichnete
Finanzanalyse
auf Basis des
DIN-Regelwerks

 Ostächsische
Sparkasse Dresden

 Gesellschaft für
Qualitätsprüfung mbH

Zeitraum der Analyse: Dezember 2017
Coop-Finanzanalyse B&W in Rating
www.gqs.de

Im Abgleich mit der
DIN
SPEC 7722