

Gesellschaft für  
Qualitätsprüfung mbH

Gesellschaft für  
Qualitätsprüfung mbH

**BESTE BANK**  
2023 *vor Ort*

**SEHR GUT**  
**BAUFINANZIERUNG**

Name / Logo der  
Besten Bank vor Ort

www.geprüfte-beratungsqualität.de  
Test: Monat-Monat | Im Test: xxx Banken

Inklusive  
**DIGITAL-CHECK**

„IMMOBILIENFINANZIERUNG IST  
MEHR ALS NUR EIN DARLEHEN.“

KAI FÜRDERER

# BAUFINANZIERUNG BZW. IMMOBILIENFINANZIERUNGSBERATUNG ANFORDERUNGEN

## **DIGITAL-CHECK**

Die Internetseite stellt oftmals für den potenziellen Neukunden die erste Anlaufstelle der Bank dar. Insbesondere für die stetig steigende Zahl online und digital affiner und hybrider Kunden kommt dem Internetauftritt daher eine besondere Bedeutung zu.

Bewertet werden hierbei insbesondere die Übersichtlichkeit, die Anwenderfreundlichkeit, der Informationsgehalt und die Funktionalität.

## **SERVICEQUALITÄT UND NACHBETREUUNG**

Analysiert werden hierbei der Service, die Freundlichkeit und die Professionalität der Terminvereinbarung. Neben einer möglichst zeitnahen Erreichbarkeit und einer unkomplizierten Terminvereinbarung, ist insbesondere das detaillierte Erfragen des Kundenwunsches von Bedeutung.

Ebenso ist das Angebot eines Folgetermin für die tiefergehende Finanzanalyse und / oder Beratung zu bereits erkannten Handlungsfeldern elementar.

## **KUNDENORIENTIERUNG**

Der konkrete Testfall sah einen alleinlebenden Privatkunden vor, der fast 3.000,- Euro netto verdient und eine Eigentumswohnung in Höhe von ca. 250.000,- Euro finanzieren wollte. Das Besondere war, dass der Kunde sowohl monatlich bereits einen Haushaltsüberschuss in Höhe von 700,- Euro als auch bereits ein Eigenkapital in Höhe von über 100.000,- Euro angespart hatte. Vor dem Hintergrund ist das Ziel der Anfrage, dass bereits im Erstgespräch sowohl das Finanzierungsvolumen ermittelt, als auch ein konkretes Angebot mit verständlichen Erläuterungen zur Verfügung gestellt

wird. Vor dem Hintergrund der relativ einfachen Finanzierungsanfrage kam der Bedarfsanalyse der darüber hinausgehenden Finanzlücken eine besondere Bedeutung zu, da sich dieser Kunde neben der Finanzierung auch jede sinnvolle Absicherung leisten konnte.

## **BERATUNGSQUALITÄT**

Basis für eine erfolgreiche Geschäftsbeziehung ist unserer Ansicht nach stets das Erkennen kundenspezifischer Bedarfsefelder. Die Grundlage stellt hierfür eine ganzheitliche Finanzanalyse dar. Diese sollte dem potenziellen Neukunden zwingend angeboten werden, um das Alleinstellungsmerkmal im Vergleich zum Wettbewerb aktiv zu präsentieren.

Neben der inhaltlichen Erklärung dieser Beratungsqualität ist das Aufzeigen des Kundennutzens aus einer solchen ganzheitlichen Finanzanalyse von elementarer Bedeutung.

Idealerweise benennt der Berater ebenso die hierfür erforderlichen Unterlagen (z.B. bestehende Verträge) und erkennt die individuellen Handlungsfelder und zeigt dem Kunden diese Bedarfe auf. Damit wird erreicht, dass der Kunde die Sinnhaftigkeit für eine solche Vorgehensweise erkennt.

## **ANMERKUNGEN ZUR DARSTELLUNG**

Auf den folgenden Seiten werden die Ergebnisse aus den Testgesprächen in den einzelnen Fragen dargestellt. Die Bewertung erfolgt dabei in den Notenstufen (1,0 bis 5,0) für die Ausprägungen „erfüllt“ bzw. „nicht erfüllt“ bzw. - je nachdem - „ja“ bzw. „nein“.

# „IMMOBILIENFINANZIERUNG IST MEHR ALS EIN DARLEHEN“

KAI FÜRDERER IM INTERVIEW ZU DEN AKTUELLEN ERGEBNISSEN DES BANKENTESTS  
„BAUFINANZIERUNG BZW. IMMOBILIENFINANZIERUNGSBERATUNG 2023“

Der bisher größte und umfangreichste Test im Bereich „Immobilienfinanzierung“ wurde jüngst nach über 500 Beratungsgesprächen mit einer insgesamt Gesprächsdauer von über 20.000 Minuten beendet. Im Gespräch schildert Kai Fürderer die Vorgehensweise, Erfahrungen und Ergebnisse.

Redaktion (RD): Herr Fürderer, wie erfolgte die Auswahl der zu testenden Banken in Ihrem aktuellen Baufinanzierungstest?

Kai Fürderer (KF): Wir haben aus über 1.000 Regionalbanken jeweils die 200 größten Sparkassen und Genossenschaftsbanken ausgewählt und mit weiteren Banken aus unserem Bankentest „BESTE BANK vor Ort“ ergänzt, sofern diese in der vorgenannten Auswahl nicht enthalten waren; das gilt bspw. auch für alle Großbanken bzw. Flächenbanken – von der Deutschen Bank bis hin zur Oldenburgischen Landesbank (OLB). Dieser große Arbeitsaufwand führte seit Januar 2022 dazu, dass wir insgesamt vier Tester eingesetzt haben, um nach insgesamt neun Monaten den Test erfolgreich abschließen zu können.

RD: Wie sah der konkrete Testfall aus?

KF: Der konkrete Testfall sah einen alleinlebenden Privatkunden vor, der fast 3.000,- Euro netto verdient und eine Eigentumswohnung in Höhe von ca. 250.000,- Euro (in Abhängigkeit von der jeweiligen Region) finanzieren wollte. Das Besondere war es, dass der Kunde sowohl monatlich bereits einen Haushaltsüberschuss in Höhe von 700,- Euro als auch bereits ein Eigenkapital in Höhe von über 100.000,- Euro angespart hatte. Dies ist für eine Bank eine sehr einfache und leicht zu beantwortende Finanzierungsanfrage. Vor dem Hintergrund kam der Bedarfsanalyse der bestehenden Finanzlücken eine besondere Bedeutung zu, da sich dieser Kunde neben der Finanzierung auch jede sinnvolle Absicherung hätte leisten können.

In dem Testszenario ging es im Schwerpunkt somit zum einen um eine vollständige Datenaufnahme, die am Ende in konkrete und verständliche Finanzierungsangebote mündete und zum anderen auch um weitere Bedarfe und Potenziale, die es zu erkennen und anzusprechen galt.

RD: Welches war der Schwerpunkt in Ihrer Untersuchung?

KF: Die qualitative Bewertung erfolgt stets im Abgleich mit den aktuellen Standards für eine ganzheit-



*Kai Fürderer, Mitglied der Geschäftsführung der Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH.*

liche Bedarfsanalyse bzw. Beratung. Das Testszenario sieht einen klar definierten Kundentypen vor, damit eine optimale Vergleichbarkeit (zwischen den Banken und/oder den Bundesländern/Regionen) gegeben ist. Diese inhaltliche Bedarfsanalyse ist für uns im Rahmen der Bewertung der Beratungsqualität der Dreh- und Angelpunkt und die Grundlage für eine exzellente Beratung.

RD: Nach welchen konkreten Kategorien wurden die Gespräche insgesamt analysiert bzw. die Banken bewertet?

KF: Die Beurteilung erfolgt in drei Hauptkategorien: Vom Digital-Check über die Servicequalität bis hin zur Beratungsqualität.

## **1. Erwartungshaltung (in Auszügen) beim Digital-Check**

Hierbei geht es um den digitalen Ersteindruck auf der Homepage der Bank im Hinblick auf das Thema „Baufinanzierung“. Von dem Umfang der angebotenen Produkte und Informationen über die digitalen Tools bis hin zur Online-Terminvereinbarung.

## **2. Erwartungshaltung (in Auszügen) im Bereich Servicequalität**

Bei dieser Kategorie geht es sowohl um den Erstkontakt im Rahmen der Terminvereinbarung als auch um die Verbindlichkeit im Rahmen der Beratung (inkl. der weiteren Vorgehensweise, der Dokumentation der Kontaktdaten und der Nachvollziehbarkeit des Fahrplans).

### 3. Erwartungshaltung (in Auszügen) im Bereich Beratungsqualität

Diese Rubrik ist mit 50% die wichtigste für die Bewertung. Diese umfasst neben dem Umfang der Erstberatung zum Thema Finanzierung auch die Qualität und das Engagement rund um die gesamte Bedarfssituation des Interessenten (von der Frage nach dem Hausbank-Anspruch über das Cross-Selling bis hin zum Hinweis für mitzubringende Unterlagen für einen Folgetermin).

RD: Was waren die besonderen Auffälligkeiten aus Ihrer Sicht?

KF: Im Rahmen der Untersuchung war es grundsätzlich eine besondere Herausforderung, fernmündliche Erstgespräche zu vereinbaren (als Videoberatung oder alternativ als Telefongespräch). Das lag zum einen daran, dass fast jedes vierte Kreditinstitut im Vorfeld Unterlagen verlangt hatte, die vor einer Terminvereinbarung eingereicht werden mussten bzw. sollten, und zum anderen daran, dass in zahlreichen Banken ein Termin innerhalb von fünf Werktagen nicht darstellbar war.

RD: Und wie waren die Erfahrungen Ihrer Kollegen diesbezüglich bei den Top-Anbietern in den jeweiligen Regionen?

KF: Bei den Banken mit sehr guten Qualitätsmerkmalen war es i.d.R. einfach, zeitnah einen Termin zu vereinbaren. Diese Institute reagierten auch sehr positiv auf eine Anfrage für eine fernmündliche Erstberatung bzw. eine Anfrage für eine Videoberatung. Wir haben bei der Testdurchführung zahlreiche Banken erlebt, die diesbezüglich als Benchmark gelten dürften. Das war teilweise eine herausragende Exzellenz im Erstkontakt, die seinesgleichen sucht. Da die Unterschiede zwischen den Banken beim Erstkontakt sehr groß sind, dürfte das auch im Alltag ein wesentliches Differenzierungsmerkmal sein.

RD: Und welches waren die inhaltlichen Besonderheiten in den besten bzw. sehr guten Beratungsgesprächen?

KF: In dieser Anfrage für die Baufinanzierung war die Frage nach der Laufzeit, der Zinsbindung, der Ergänzung mit einem Bausparvertrag oder auch die Hinzunahme von einem KfW-Darlehen o.ä. selbstredend wichtig. Aber für diesen Kunden stellte die Finanzierung kein besonderes Finanzrisiko dar, da die Höhe des Darlehens lediglich ca. das 3- bis 4-fache

des Jahres-Nettoeinkommens ausgemacht hat. Deshalb lag der Fokus auf dem Erkennen und der Beratung der finanziellen Lebensrisiken, die über die reine Finanzierung hinausgingen.

Somit ist auch der Beweis erbracht, dass diese Art der umfassenden Beratung für alle Beteiligten Sinn macht und zur Ertragssteigerung für die Bank beitragen kann. Je nach Affinität und Ausgestaltung haben diese Produkte natürlich einen direkten Einfluss auf die Kapitaldienstfähigkeit des Kunden. Genau deshalb sollten diese Themen zuerst thematisiert werden, bevor man den monatlichen Überschuss bzw. die Kapitaldienstfähigkeit berechnet.

Das ist das naheliegende Alleinstellungsmerkmal und die erlebbare (und notwendige) Beratungsqualität, die eine Filialbank von einer Direktbank (oder einem Vergleichsportal) unterscheidet. Deshalb sollte das in dieser Form und mit der gewünschten Qualität stattfinden – wenn dem so ist, dann werden die Filial- bzw. Regionalbanken auch weiterhin eine bedeutende Rolle im Baufinanzierungsmarkt spielen. Zusammenfassend betrachtet sind wir sehr froh, dass wir bis dato zahlreiche sehr gute Beratungserlebnisse erlebt haben, die uns sehr eindrucksvoll zeigten, dass unsere Anforderungen gut erfüllt werden können und in der Praxis zwar selten, aber in Praxis durchaus zu erleben sind.

Das macht die SEHR GUTEN Banken im Bereich Immobilienfinanzierung aus, die wir der Einfachheit halber für die Kunden nach Regionen aufteilen bzw. veröffentlicht haben.

**Bleiben Sie stets gut informiert und besuchen Sie unser Firmenprofil auf LinkedIn.**





# DER BANKENTEST „BAUFINANZIERUNG BZW. IMMOBILIENFINANZIERUNGSBERATUNG“

Die umfassende und individuelle Beratung steht für uns  
im Vordergrund eines jeden Gesprächs.

Standards  
etablieren

Qualität  
sichern

Sicherheit  
schaffen



Komplexe Beratungssachverhalte anschaulich, transparent und vor allem vollständig und korrekt zu präsentieren, ist nicht nur in der Bankenwelt eine ständige Herausforderung, sondern auch eine große Verantwortung gegenüber dem Kunden.

Standards, also Prozesse oder Maße, die allgemeingültigen Vorgaben entsprechen, sind eine klare Hilfestellung, um Prozessabläufe für Vertrieb oder Service zu strukturieren. Hieran arbeiten wir tagtäglich und versuchen dies für Kunden und Banken zu durchleuchten.

Komplexe Beratungssachverhalte anschaulich, transparent und vor allem vollständig und korrekt zu präsentieren, ist nicht nur in der Bankenwelt eine ständige Herausforderung, sondern auch eine große Verantwortung gegenüber dem Kunden. Viel zu oft schleichen sich ineffektive und ineffiziente Vorgehensweisen bei den Mitarbeitern ein, die schnell zu Beratungsfehlern und damit auch zu finanziellen Ausfällen beim Kunden führen können.

Viele Unternehmen versuchen oft eigene Vorgehensweisen zu definieren und umzusetzen, doch dieser Weg ist häufig kostenintensiv und leider oft nicht nachhaltig, was die Umsetzung angeht. Standards, also Prozesse oder Maße, die allgemeingültigen Vorgaben entsprechen, sind eine klare Hilfestellung, um Prozessabläufe für Vertrieb oder Service zu strukturieren. Dabei haben Standards nichts mit „Gleichmacherei und Individualitätsverlust“ zu tun.

Die Branche der Logistik wäre ohne normierte Standards gar nicht mehr vorstellbar. Vereinfachen sie doch den Transport und führen zu steigenden Erträgen. Nichts Anderes gilt für eine Bank. Mitarbeiter, die sich an allgemeingültigen Abläufen orientieren, die einfach „Standard“ in der Branche sind, werden weniger Fehler machen und souveräner ihre Aufgabe gegenüber dem Kunden erfüllen können.

Gleichzeitig schaffen diese standardisierten Vorgehensweisen bei Kunden Sicherheit und die Garantie, dass nichts außer Acht gelassen wird und er alle Informationen erhält, die für ihn und seine Finanzentscheidungen wesentlich sind.



*Iris Fürderer, Geschäftsführung der Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH.*



*Kai Fürderer, Mitglied der Geschäftsführung der Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH.*

 Gesellschaft für  
**Qualitätsprüfung** mbH

Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH  
Eberhardstraße 51 • 70173 Stuttgart  
Telefon 0711 - 553 249 93

E-Mail: [info@gesellschaft-fuer-qualitaetspruefung.de](mailto:info@gesellschaft-fuer-qualitaetspruefung.de)

[www.gesellschaft-für-qualitätsprüfung.de](http://www.gesellschaft-für-qualitätsprüfung.de)