

Pressemitteilung

Bankentest „SEHR GUTE Baufinanzierer“



Stuttgart, den 07. November 2022

Eine exzellente Immobilienfinanzierung ist mehr als ein Darlehen – Welche Institute bieten uns das beste Rundum-sorglos-Paket für unsere Traumimmobilie?

In dem bisher umfangreichsten Bankentest in Deutschland zum Thema „Baufinanzierung“ wurden 469 Beratungsgespräche geführt. Insgesamt konnten 135 Regionalbanken und eine Großbank überzeugen.

Eine hohe Komplexität in Verbindung mit zahlreichen Produktlösungen bei der privaten Immobilienfinanzierung führen dazu, dass nur ausgezeichnete Banken für ratsuchende Anleger eine echte Alternative darstellen!

Umfangreicher Bankentest kürt die Top-Banken in verschiedenen Regionen bundesweit. Qualitätsführer in der Baufinanzierungs- bzw. Immobilienfinanzierungsberatung gesucht und gefunden.

Als einziger Bankentest in Deutschland orientiert sich die Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH an den aktuellen Standards für die Finanzberatung privater Verbraucher. Den zugrundeliegenden Fragebogen haben wir um bedeutende Themenstellungen rund um den digitalen Ersteindruck - aus Sicht eines Neukunden auf der Suche nach einer Immobilienfinanzierung – ergänzt. Mit der neuen Kategorie „Digital-Check“ runden wir seit 2021 unsere Analysen in einmaliger Art und Weise ab.

Vor dem Hintergrund der steigenden Zinsen und der zunehmenden Inflation hat aus unserer Sicht die Bedeutung einer umfassenden Qualitätsberatung nochmals deutlich zugenommen. Ein optimales Gesamtkonzept für ein Immobiliendarlehen sollte sowohl die Absicherung von Risiken beinhalten als auch die Möglichkeiten einer langfristigen Zinssicherung aufzeigen.

Die wichtigsten Themen nach 469 Beratungsgesprächen waren folgende:

- ❖ der digitale Ersteindruck bzgl. der Informationen, der Verständlichkeit, des Umfangs der FAQs, der Online-Rechner, der Online-Terminvereinbarung und der sinnvollen Verlinkungen (u.v.m.)
- ❖ die Servicequalität im Rahmen der Terminvereinbarung (im Hinblick auf Wartezeiten, notwendige Rückrufe und die erforderlichen Unterlagen vor einer Terminvereinbarung)
- ❖ das Interesse am Kunden, um mehr empfehlen zu können als "nur" eine gute und günstige Baufinanzierung

Gemäß dem Motto "**Digitalisierung MEETS Verbraucherschutz**" haben wir u.a. die jeweils 200 größten Genossenschaftsbanken und die 200 größten Sparkassen getestet.

Damit ist dieser Bankentest in Bezug auf die Bewertungskategorien und die Anzahl der untersuchten Kreditinstitute der größte und umfangreichste Bankentest im Bereich Baufinanzierung, der jemals in Deutschland durchgeführt wurde.

Tester mit fundiertem Wissen

Alle Tester haben eine bankspezifische Ausbildung absolviert und wären in der Lage, selbst eine fachlich fundierte Beratung durchzuführen. Vor dem Hintergrund sind vor allem die **sog. „GOTs“ (Grundsätze ordnungsgemäßer Testkaufdurchführung)** von besonderer Bedeutung für die einmalige Positionierung und Testdurchführung der Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH.

Die qualitative Bewertung erfolgt stets im Abgleich mit den aktuellen Standards für eine ganzheitliche 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. Der Testkunde war lediglich mit einer Haftpflicht- und einer Hausratversicherung ausgestattet, hatte eine Unterdeckung bei der Altersvorsorge und keine sonstigen Versicherungen (u.a. keine Krankentagegeldversicherung und auch keine Berufsunfähigkeitsabsicherung). Ziel war es, dass jeder Kunde gleich gut, umfassend und bedarfsorientiert beraten wird, bevor er sich über Jahre mit einer Baufinanzierung finanziell belastet.

Finanzierung ohne besondere Schwierigkeiten

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 es, dass der Kunde sowohl monatlich einen Haushaltsüberschuss in Höhe von 700,- Euro als auch bereits ein Eigenkapital in Höhe von über 100.000, – Euro angespart hatte. Dies sollte für eine Bank eine sehr einfache und leicht zu beantwortende Finanzierungsanfrage sein.

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 dieser Bitte 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. Für diesen Kunden stellte die Finanzierung aber kein besonderes Finanzrisiko dar, da die Höhe des Darlehens lediglich ca. das 3- bis 5-Fache des Jahres-Nettoeinkommens ausgemacht hat. Daher lag der Fokus auf dem Erkennen und der Beratung der finanziellen Lebensrisiken, die über die Finanzierung hinausgingen.

Wenn die klassischen Cross Selling-Themen in diesem Fall nicht erkannt bzw. angesprochen werden, schließt der Kunde diese erfahrungsgemäß – im Zeitablauf – bei den Mitbewerbern ab. Von der Bedarfssituation ausgehend, liegen bei diesem Kunden folgende Finanzthemen auf der Hand: Krankentagegeld, Berufsunfähigkeit, Bausparen und Altersvorsorge.

Die Beurteilung erfolgte 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).

In der **beigefügten Präsentation** finden Sie die Ergebnisse der 135 ausgezeichneten Banken im Zeitraum Januar bis September 2022.

Weitere Quellen:

www.gepruefte-beratungsqualitaet.de
www.gepruefte-beratungsqualitaet.de/bankentest-beste-bank
www.gesellschaft-fuer-qualitaetspruefung.de

Ansprechpartner / Pressekontakt

Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH
Pressestelle
Eberhardstraße 51
70173 Stuttgart

Telefon 0711 553 249 93

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