

## Vermittlungsgeschäft Baufinanzierung

# Erfolgreich Fuß gefasst

Trotz sinkender Margen und einem veränderten Markt ist die private Baufinanzierung weiterhin ein wichtigstes Ankerprodukt für Banken. Aber das Geschäft verändert sich: Kunden informieren sich mehr und mehr online. Wie kann man als regionale Genossenschaftsbank diese Ertragsquelle trotzdem erfolgreich und schnell erschließen, ohne ein hohes Kostenrisiko einzugehen?

## Thorsten Iske und Oliver Pohl

**D**iese Frage hat sich auch die Volksbank Haselünne gestellt. Im Jahr 2019 hat sie sich neben der Erweiterung um den Vertrieb auf Vermittlerplattformen auch für die flexible Ausweitung der Produktionskapazitäten über ein Outsourcing entschieden. Ziel der Bank war es, die erkannten Wach-

tumschancen zu nutzen und dies auf Basis des vorhandenen Vertriebsnetzwerks und einer noch zu schaffenden Produktionskapazität zu realisieren.

Gemeinsam mit der Atruvia und der Serviscope machte sich die Bank auf den Weg, um das Vermittlergeschäft erfolgreich zu etablieren. Die Vermittlerbetreuung wird bankseitig wahrgenommen, die Mitarbeiter der Serviscope bearbeiten die Baufinanzierungen direkt aus der Plattform heraus. Die Atruvia kümmert sich um Bereitstellung, Pflege und Weiterentwicklung der Prozesse.

Die Grundlage der Zusammenarbeit stellt das entsprechende Prozessmodell für die private Baufinanzierung dar: Verbindlich definierte Standards werden im Vorprojekt zwischen den Parteien vereinbart. Im Anschluss stellt die Atruvia die im Standardprozessmodell enthaltenen Vorgänge in agree21 der Bank und der Serviscope zur Verfügung.

Auf Basis dieser Standards bearbeitet Serviscope dann für das Institut die Kreditanträge aus dem Vermittlergeschäft. Das Besondere daran: Mitarbeiter von Serviscope und Bank arbeiten mit identischen Vorgängen im juristischen System gemeinsam an den Geschäftsvorfällen – ohne Medienbrüche oder Verzögerungen durch Datentransfers.

Zusätzlich übernimmt die Serviscope auch die elektronische Archivierung sämtlicher Antragsunterlagen in agree21DMS. Im Leistungsumfang ebenfalls enthalten sind alle für die Vertragsnachbearbeitung erforderlichen Arbeitsschritte von der Sicherheitenbestellung bis zur Vollvaluierung. Aktualisierungen und Anpassungen der Vorgänge in agree21 erfolgen durch die Atruvia und werden zweimal jährlich zu festen Terminen zur Verfügung gestellt.

Die Standardisierung erstreckt sich dabei auf die Bearbeitungs-

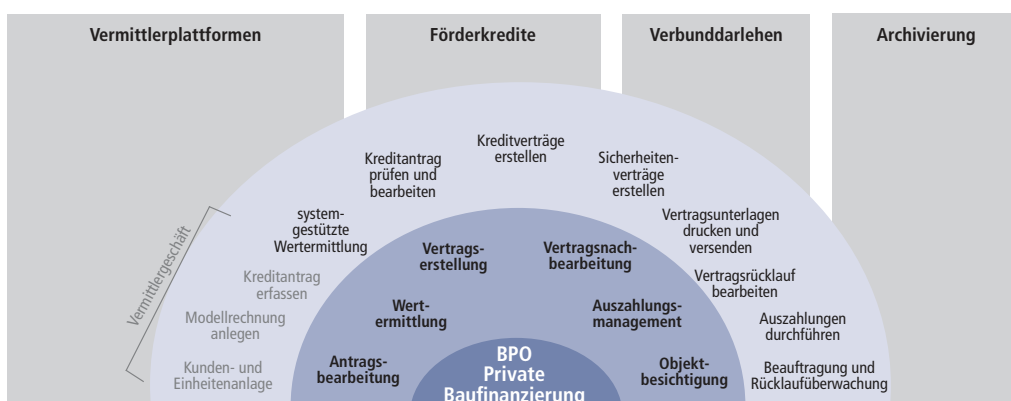


*Thorsten Iske ist Vorstand der Serviscope AG, Karlsruhe.  
E-Mail: thorsten.iske@serviscope.de*



*Oliver Pohl ist Vorstand der Volksbank Haselünne eG.  
E-Mail: oliver.pohl@vbhaseluenne.de*

Abb. 1: Leistungsspektrum Private Baufinanzierung BPO



Quelle: Serviscope, 2022

prozesse, nicht auf das Geschäft selbst. Insgesamt handelt es sich um ein umfassendes Prozessmodell, das die standardisierte Bearbeitung des jeweils individuellen Geschäfts ermöglicht. Von der Kundenanlage über die Antrags erfassung bis zur Vertragserstellung sind beispielsweise die Anzahl der in der Finanzierung enthaltenen Darlehen und Sicherheiten frei wählbar.

Auch zu berücksichtigende Förderkredite und Verbunddarlehen stehen der Bearbeitung nicht im Wege. So kann die Bank mit einem breiten Produktangebot kundenorientiert agieren und bedarfsgerechte Finanzierungsösungen bieten.

Klar ist aber auch, dass die Einführung des Standardprozessmodells und die Zusammenarbeit mit genossenschaftlichen Partnern immer auch Veränderungen bedeuten. Sie gilt es zu managen. Kommunikation ist hier der wesentliche Erfolgsfaktor für die Akzeptanz der Standards in der Bank. Kommunikation ist aber auch der Weg, auf dem sich eine vertragliche Beziehung in kollegiale und partnerschaftliche Zusammenarbeit entwickelt.

Auch die Kreditkultur darf nicht außer Acht gelassen werden: Im Plattformgeschäft werden schnelle Entscheidungen benötigt; die erforderlichen Parameter werden im Kreditentscheidungssystem gepflegt. Ist die Kreditkultur der Bank dahingehend geprägt, dass Experten Unterlagen und Kriterien prüfen und plausibilisieren, um eine Kreditentscheidung zu fällen, stellt sich die Frage, wie man im Plattformgeschäft damit umgeht? Benötigt man weiterhin Experten oder reicht ein Expertensystem aus? Die Antwort lautet: beides.

Klare Regeln ermöglichen die effiziente Bearbeitung von Baufi-

nanzierungen. Dazu gehören stabile und erprobte Kreditentscheidungskriterien genauso wie Standardprozesse. Die Experten konzentrieren sich auf Ausnahmefälle, um neben dem Standardgeschäft als „Möglichmacher“ weitere Geschäfte zum Abschluss zu bringen.

### Gute Erfahrungen

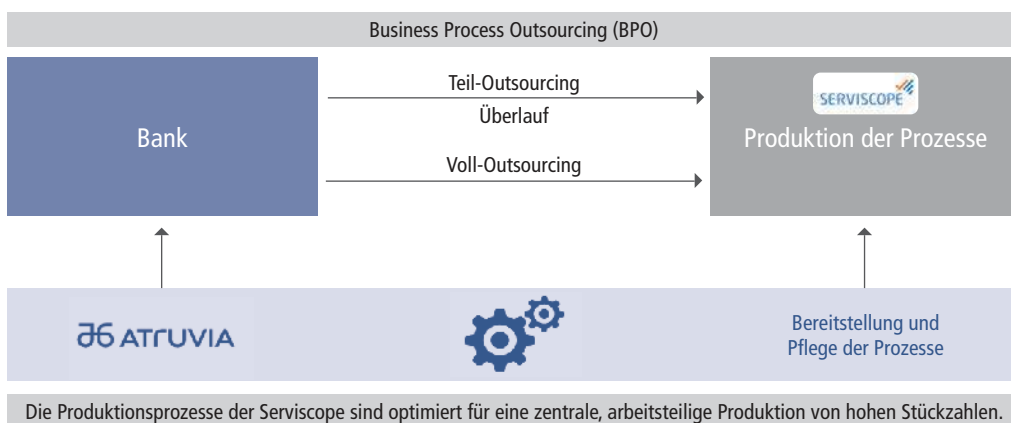
Nach einer Phase des „Sich-aneinander-Gewöhnens“ wurden die Standards erfolgreich etabliert und die Vorteile der Zusammenarbeit für die Bank spürbar. Regelmäßige und fallbezogene Kommunikation zwischen allen Beteiligten sorgt für Transparenz und fördert die Effizienz und den Spaß an der Zusammenarbeit.

Bearbeitungsthemen werden in regelmäßigen Review-Terminen mit der Serviscope besprochen. Die telefonische Erreichbarkeit macht es möglich, Fragen sofort zu klären und gegenüber dem Vermittler verbindliche Aussagen zu treffen.

Durch die Auslagerung des Prozessmanagements für die private Baufinanzierung an die Atruvia wird die Bank zusätzlich entlastet. Das Thema Baufinanzierung wird an zentraler Stelle gesamthaft gelöst und damit der Aufwand für gegebenenfalls erforderliche Anpassungen einzelner Teilprozesse in der Bank verringert. Dabei werden rechtliche Anforderungen und technische Neuerungen bei den Prozessaktualisierungen von der Atruvia berücksichtigt, ohne dass die Bank tätig werden muss.

Der Volksbank Haselünne ist es gelungen, durch die Zusammenarbeit mit der Serviscope im Plattformgeschäft sehr erfolgreich Fuß zu fassen und das Baufinanzierungsgeschäft spürbar auszubauen. Für die Zukunft soll die Kooperation weiter intensiviert werden, um den eingeschlagenen Weg gemeinsam erfolgreich fortzusetzen. **BI**

Abb. 2: Zusammenspiel zwischen Bank, Serviscope und Atruvia



Die Produktionsprozesse der Serviscope sind optimiert für eine zentrale, arbeitsteilige Produktion von hohen Stückzahlen.

Quelle: Serviscope, 2022