

Cash. EXTRA

BAUFINANZIERUNG

In Kooperation mit: DSL Bank · ING DiBa · Prohyp · Qualitypool



Gut beraten zum Eigenheim

Beste Chancen für kompetente Finanzierungs-Vermittler



ROUNDTABLE

„Die Trendwende war schon da“

Der Baufinanzierungsmarkt profitiert weiter von den niedrigen Zinsen. Das sorgt für Wachstum im Segment freier Finanzierungspartner. Vier Experten diskutieren mit Cash, die Themen Produkte, Regulierung und Support für die Vermittler.

In 2017 hatten wir bei den Hypothekenzinsen ein kleines Zwischenhoch. Mittlerweile hat sich die Situation wieder ein wenig beruhigt. Wie bewerten Sie die Zinsentwicklung des letzten Jahres und den Status quo?

Annabrunner: Die Frage der letzten Wochen und Monate bezog sich immer auf eine zukünftig eintretende Trendwende. Aus unserer Sicht wird diese nicht mehr kommen, weil sie schon da war. Das sieht man nicht nur an der kurzfristigen Entwicklung, sondern gerade in den letzten Wochen auch an der zehnjährigen Zinssituation. Bei den Bundesanleihen gab es zuletzt bereits eine deutliche Steigerung. Das allein wird noch nicht dazu führen, dass die Situation nun komplett aus dem Ruder läuft, aber die Zinsen werden durchaus moderat steigen. Und auch der Druck auf die EZB, dass die Zeiten des günstigen Geldes ein Stück weit der Vergangenheit angehören, wird zunehmen.

Hein: Ich denke aber, das Niedrigzinsniveau wird dennoch ohne große Sprünge auf diesem Niveau verharren. Die Fragen werden am Ende sein: Was passiert in Amerika? Welche Auswirkungen hat die Situation dort auf Europa? Und wie entwickeln sich Schulden der europäischen Staaten? Je nach Lage wird die EZB dann erneut reagieren oder auch nicht. Ebenfalls von Bedeutung wird sein: Wie positioniert sich die EZB im September, wenn die jetzigen Vereinbarungen oder die Anleihenkäufe auslaufen. Dazu gibt es offensichtlich auch unterschiedliche Strömungen inner-

halb der EZB. Last but not least werden diese Themen auch auf der Agenda des Nachfolgers von Mario Draghi als EZB-Chef stehen.

Haffner: Das kommt natürlich noch hinzu. Draghis möglicher Nachfolger Jens Weidmann positioniert sich ja immer wieder klar gegen die weiterhin sehr expansive EZB-Geldpolitik und würde sich als Präsident nach Kräften um einen Kurswechsel bemühen. Die wirtschaftliche Entwicklung in den USA wird sicherlich entscheidend sein, verbunden mit der Frage, ob und wann die vierte Erhöhung der Leitzinsen kommt. Spannend ist derzeit auch die zu beobachtende Entkopplung zwischen der Entwicklung auf dem Arbeitsmarkt und der Löhne sowie der Inflation. Der bisherige moderate Anstieg, den wir gesehen haben, rührt fast nur aus den USA-Erhöhungen und der Entwicklung der dortigen Anleihen. Ich stimme zu, dass der niedrigste Punkt überschritten ist, dennoch werden wir noch sehr lange ein niedriges Zinsniveau behalten. Schwankungen von 0,3 Prozentpunkten fühlen sich für den Einzelnen sicherlich gravierend an. Aus Sicht des Markts reden wir aber über wirklich geringe Tendenzen.

Günther: Der Zinskorridor, in dem wir uns seit mehr als zwölf Monaten bewegen, beträgt tatsächlich nur knapp über 0,3 Prozentpunkte. So klein war er noch nie in der Historie, es ist also letztlich nach wie vor so gut wie keine Volatilität im Markt. Und das, obwohl es allein mit dem Korea-Konflikt und dem Fortgang der Brexit-Verhandlungen ausreichend politische Einflussfaktoren gegeben hat, die eine Veränderung der Zinssituation hätten bewirken können. Die extreme Nervosität an den Aktien- und Anleihemärkten der vergangenen Wochen könnte zwar durchaus eine gewisse Dynamik entfalten. Grundsätzlich dürfte sich an den vergleichsweise niedrigen Zinsen aber in 2018 wenig ändern. Und die EZB wird voraussichtlich frühestens 2019 an der Zinsschraube drehen.

DIE TEILNEHMER (von links)

Dirk Günther, Geschäftsführer Prohyp

Jörg Haffner, Geschäftsführer Qualitypool

Thomas Hein, Leiter Partnervertrieb ING-DiBa

Robert Annabrunner, Bereichsleiter Drittvertrieb DSL Bank

Annabrunner: Eine Situation, die für den Vertrieb per se nicht schlecht sein muss. Schließlich ist doch nichts unangenehmer, als wenn alles glatt läuft, wenn es also keinen Grund gibt, den Kunden aktiv anzusprechen.

Hein: Nicht zuletzt deshalb arbeiten wir regelmäßig mit Aktionen, um ein bisschen Bewegung in den Markt zu bringen.

Wie hat sich das Baufinanzierungsvolumen am Markt entwickelt?

Haffner: Es gibt nach wie vor kaum Wachstum im Markt, vielmehr befinden wir uns in einem klassischen Verdrängungsmarkt. Auf unserer Plattform lässt sich interessanterweise beobachten, dass sich die Bankengruppen durchaus unterschiedlich in diesem Markt positionieren. Unter den bundesweiten Top-Playern geht es bei den Beleihungsausläufen eher etwas nach unten, während gerade die regionalen Institute vermehrt ein höheres Risiko eingehen, weil sie dann noch attraktive Margen verdienen.

Hein: Mit Blick auf die Tatsache, dass es kaum Objekte gibt, ist der Markt natürlich eng. Das spiegeln auch die zurückgehenden Baugenehmigungen. Wenn es hier noch kein spürbares Defizit gibt: Der erstmalige Rückgang der Zahlen im letzten Jahr führt letztendlich dazu, dass die Nachfrage am Ende wahrscheinlich nicht so bedient werden kann, wie es erforderlich wäre. Beim Volumen spüren wir es nicht, wir haben letztes Jahr Finanzierungen im Wert von knapp neun Milliarden Euro vergeben. Wir spüren es indes in den Ballungszentren, wo Kunden sehr viel schneller Entscheidungen fällen müssen, um bestimmte Objekte zu bekommen.



Jörg Haffner, Qualitypool



Robert Annabrunner, DSL Bank

Günther: Das Volumen ist insgesamt in etwa gleichgeblieben, aber auf Basis von weniger Transaktionen, die höhere durchschnittliche Volumina hatten. Es ist sicherlich sehr viel Liquidität im Markt, und viele Banken haben großen Appetit auf Baufinanzierungen. Diese überlegen sich zurzeit genau, wie sie sich am Markt mit günstigen Zinsen und kundenfreundlichen Rahmenbedingungen positionieren. Uns fällt es deshalb leicht, Geschäft an Banken zu vermitteln. Es ist einfach eine positive Gemengelage für uns und für die Kunden.

Kommen wir einmal zu den konkreten Finanzierungssituationen. Sind langfristige Zinsbindung, also die Zehnjahreshypothek als Klassiker mittlerweile ein Auslaufmodell? Liegt der Durchschnitt jetzt höher?

Günther: Sie ist nach wie vor der Klassiker, aber nicht mehr so dominierend wie in der Vergangenheit. Die Dauer der Zinsbindungen ist kontinuierlich moderat gestiegen, ebenso die Tilgungshöhe. Wir sehen inzwischen durchschnittliche Tilgungen von drei Prozent. Die Trends der letzten Jahre setzen sich also fort.

Annabrunner: Zehnjährige Hypothekendarlehen sind nach wie vor am stärksten nachgefragt. Deshalb geht es jetzt auch darum, über Alternativen im Rahmen der Beratung zu sprechen und möglicherweise einen Mix aus zehn, fünfzehn und zwanzig Jahren oder länger zu wählen. Hier nutzen wir die Vielfalt an Produkten, um den Kunden die beste Option anzubieten. Das Thema Volltilger über lange Laufzeiten nimmt definitiv zu. Darüber hinaus spielt Bausparen eine wichtige Rolle im klassischen Tilgungsbereich und um Zinsrisiken im Zinsablauf noch einmal abzusichern.

Interview mit **Dirk Günther**, Geschäftsführer Prohyp GmbH

„Neue Chancen in der Baufinanzierungsberatung“

Die Digitalisierung – ist sie Fluch oder Segen für die Baufinanzierungsberatung?

GÜNTHER: Ganz klar – ein Segen, weil Digitalisierung das ersetzt, was wir heute gern „Bürokratismus“ nennen. Eine Vereinfachung der formalistischen Prozesse bietet Vermittlern die Möglichkeit, ihre Kunden noch schneller und unkomplizierter ins eigene Zuhause zu begleiten. Die fortschreitende Digitalisierung macht den Vermittler nicht überflüssig. Im Gegenteil. Dessen Erfahrung und Expertise sind gefragter denn je.



Dirk Günther, Geschäftsführer Prohyp

Warum gewinnt der qualifizierte Vermittler weiter an Bedeutung?

GÜNTHER: Die Produktvielfalt nimmt kontinuierlich zu, regulatorische Anforderungen verändern sich. Kurzum: Beratung wird immer wichtiger. Gefragt ist da der unab-

hängige Profi, der aus der Vielfalt der Möglichkeiten genau das Angebot identifiziert, das zu seinem jeweiligen Kunden passt – und zwar nicht nur kurzfristig, sondern auch langfristig, zum Beispiel, wenn sich die Lebensumstände verändern. Selbst erfahrene Kapitalanleger möchten in den meisten Fällen keine Finanzierung ohne einen Experten abschließen. Das spiegeln sie uns immer wieder. Kunden erwarten zweifelsohne leistungsfähige Digitalangebote, aber mindestens genauso wichtig ist ihnen die kompetente Beratung. Banken schließen Filialen und ziehen sich aus der Fläche zurück, der Bedarf bleibt jedoch bestehen.

Wie kann sich der Berater Zugriff auf leistungsfähige Digitaltechnologie verschaffen?

GÜNTHER: Durch einen starken Partner an seiner Seite. Wir bieten genau die Unterstützung, die ein Vermittler braucht, um seinen Kunden einen Mehrwert zu bieten. Unsere onlinebasierte eigens entwickelte Baufinanzierungsplattform eHyp bildet den gesamten Finanzierungsprozess ab. Einige Beispiele: Unsere Prohyp-Partner können auf ein breites tagesaktuelles Produktangebot von mehr als 400 Darlehensgebern zurückgreifen. Quasi in Echtzeit ist es möglich, dass sie ihren Kunden eine erste Zinsindikation nennen. Sie haben diverse Rechner und Tools an der Hand, mit denen sie den Darlehensverlauf für den Kunden nachvollziehbar darstellen können. Nicht zuletzt können sie ein Finanzierungs-konzept im Handumdrehen mit eHyp erstellen und zum Beispiel mit ihrem Logo individuell konfigurieren

sowie die erforderlichen Unterlagen digital an unseren Prohyp-Finanzierungsberater übermitteln.

Geht es letztlich doch nur um die Prozesse?

GÜNTHER: Wir arbeiten fortwährend an der End-to-End-Digitalisierung, die die gesamte Kundenreise von der ersten Kontaktaufnahme bis zum Abschluss digital abbildet. Ziel und Anspruch sind, dass sich unsere Prohyp-Partner ganz auf die eigentliche Beratung konzentrieren können. Ein Beispiel dafür: Die Kunden unserer Prohyp-Partner haben die Möglichkeit, vorab Angaben zu sich, dem Vorhaben und ihren Erwartungen an die Baufinanzierungsberatung bequem am PC, Tablet oder über das Smartphone zu machen. Dadurch muss der Vermittler diese nicht mehr im Gespräch abfragen und kann die gewonnene Zeit gänzlich für die Beratung nutzen.

Was nützt dem Vermittler außerdem bei der Beratung?

GÜNTHER: Unsere Systemunterstützung ist nur ein Teil unseres Dienstleistungsangebots. Unter anderem durch unser Team von etwa 100 Prohyp-Finanzierungsberatern bieten wir unseren Partnern umfassenden fachlichen Rat – und zwar genau in dem Maße, wie sie es benötigen und nachfragen. Der Prohyp-Finanzierungsberater spricht zum Beispiel mit den Prohyp-Partnern, egal ob Einsteiger oder „Alter Hase“, knifflige Fälle durch und stellt bei Bedarf eine Voranfrage bei der Bank. Technische Prozesse und menschliches Know-how ergänzen sich zum Nutzen des Vermittlers und Wohle der Kunden.

Hein: Lange Zinsbindungen sind ein Angebot, das heute am Markt jeder haben muss. Genau aus diesem Grund haben wir aktuell einen zwanzigjährigen Volltilger auf den Markt gebracht. Auch wir sehen hier ganz deutlich den steigenden Bedarf. Es ist schon wichtig, auf die Lebenssituation des Kunden einzugehen, aber am Ende dann auch ein breit gefächertes Angebot zu haben. Das wird sich natürlich auch ein Stück weit danach richten, wie hoch der Zins-Spread bei zehn, fünfzehn und zwanzig Jahren Laufzeit ist. Ist dieser Spread klein, wird der Kunde im Zweifelsfall lieber in die fünfzehnjährigen als in die zehnjährigen Darlehen gehen.



Thomas Hein, ING-DiBa

Wenn er größer wird, stehen wahrscheinlich eher die zehnjährigen im Fokus. So kann der Kunde die daraus resultierende Ersparnis in die Tilgung stecken. Das sind die Themen, die der Berater im Gespräch mit dem jeweiligen Kunden auf seine Situation herunterbrechen muss. Blickt man auf die geänderte Tilgungsstruktur, wird das besonders deutlich. Die Tilgungen sind sehr viel höher als das, was wir als Vorschlag den Beratern an die Hand geben.

Haffner: In Auswertungen haben wir festgestellt, dass das Thema KfW bei uns rückläufig ist. Das liegt natürlich teilweise an unseren niedrigen Konditionen, die dazu führen, dass der Vorteil der KfW-Konditionen nicht immer wahrgenommen wird beziehungsweise, dass sich die Konditionen im Verhältnis zum zusätzlichen Aufwand nicht lohnen. Darüber hinaus verzeichnen wir einen Anstieg bei den Forward-Darlehen, bei denen es in 2015 einen starken Vorzieheffekt gab. 2016 war das Thema weniger präsent, während es aktuell wieder an Fahrt gewonnen hat. Und das,

obwohl die Zinsen zumindest im Vorjahr gar nicht nachhaltig angestiegen sind. Vielleicht ist es ein Sondereffekt, den wir hier verzeichnen. Angesichts des Zinsanstiegs zu Jahresbeginn könnte der Trend aber jetzt anhalten.

Günther: Bei uns verhält sich die Dynamik etwas anders. Anschlussfinanzierungen liegen bei uns konstant bei etwa 30 Prozent. 2015 lag der Wert deutlich höher. Als Folge eines Zinssprungs im Mai 2015 hatten viele Immobilienbesitzer ihre Anschlussfinanzierung vorgezogen. Im vergangenen Jahr haben wir aufgrund des anhaltenden Niedrigzinsniveaus keinen derartigen Vorzieheffekt gesehen. Nur gegen Ende des Jahres sorgte ein leichter Zinsanstieg kurzzeitig für Impulse.

Annabrunner: Ich könnte mir durchaus vorstellen, dass durch die Entwicklung auch der letzten Wochen der eine oder andere noch einmal intensiver über ein Forward-Darlehen nachdenkt.

Es geht auch um ein Stück Sicherheit.

Annabrunner: Es geht final darum, den Kundenwunsch zu erfüllen. Und wenn der Kunde mit dem Risiko nicht leben will und bereit ist, einen Preis X dafür zu bezahlen, um genau dieses Risiko auszuschließen, dann ist das fair. Und er kann das Angebot im Markt durchaus finden. Darüber hinaus vermute ich, dass der Trend zu sehr langen Forwards eher abnimmt, weil sie einfach teurer sind, und der Trend zu kürzeren Forwards über zwei Jahre zunimmt. Darauf fokussieren sich auch einzelne Vertriebe ein bisschen stärker. Und ich könnte mir vorstellen, dass dort auch in Bezug auf die technische Weiterentwicklung einiges schneller geht als in der klassischen Neufinanzierung. Aus dem Grund wird da schon ein bisschen Musik drin sein und für viele Kunden ist und bleibt es ein sinnvolles Produkt. Kundenwünsche und finanzielle Situationen sind nunmal höchst individuell.

Schauen wir noch einmal auf die Erfahrungen mit der Wohnimmobilienkreditrichtlinie. Im vergangenen Jahr stand sie kurz vor dem Ende der Übergangsfrist, mittlerweile lässt sich sicherlich eine Zwischenbilanz ziehen. Inwieweit hat die Wohnimmobilienkreditrichtlinie die Beratung verändert?

Günther: Wir sehen, dass der Beratungsaufwand insgesamt größer geworden ist – vor allem für diejenigen Finanzberater, die keine spezialisierten Profis waren oder sind. Die Folge: Die Baufinanzierung ist für Vermittler, die nur hin und wieder eine Finanzierung abgeschlossen haben, aufwendiger geworden und somit unattraktiv. Einige von Ihnen bieten deshalb auch keine Baufinanzierungen mehr an. Grundsätzlich sehen wir keine großen Veränderungen im Angebot. Anfängliche Irritationen am Markt rund um die Auslegung und Umsetzung der WIKR sind mittlerweile abgeklungen. Die WIKR zielt in die richtige Richtung,

Begeistern Sie Ihre Kunden – als Vertriebspartner der ING-DiBa



Werden Sie jetzt unser Baufinanzierungspartner

- › Schneller Zugriff auf Angebote von über 400 Banken
- › Partnerportal mit zeitsparenden Services
- › Regionaler Key-Account-Manager als direkter Ansprechpartner

partner.ing-diba.de

ING  **DiBa**
Die Bank und Du



schließlich soll sie hohe Standards bei der Vermittlung von Immobilienkrediten zum Vorteil des Kunden gewährleisten. Es besteht jedoch die Gefahr, dass die Kunden von der Komplexität abgeschreckt werden und sich mit dem Prozess überhaupt nicht mehr beschäftigen. Das gilt auch für die die im Mai in Kraft tretende EU-Datenschutzverordnung.



Dirk Günther, Prohyp

Haffner: Die Vermittlerzahl hat sich in der Tat reduziert, wenn auch nur geringfügig. Beim vermittelten Volumen haben wir in der Übergangsphase natürlich Rückgänge verzeichnet. Letztendlich hatten die Berater, die wegfielen, aber nur einen signifikant kleinen Teil des Volumens erwirtschaftet. Eine überraschende Entwicklung, schließlich konnte man sich auf das Thema lange vorbereiten. Trotzdem war es – selbst für den einen oder anderen Berater, der hauptsächlich Finanzierungen vermittelt – eine Herausforderung, rechtzeitig zu reagieren. Ich sehe nun mit der Datenschutzverordnung die größere Aufgabe auf uns zurollen. Um unsere Vermittler auf die Änderungen vorzubereiten, haben wir externe Datenschutzexperten dazugeholt.

Was muss bei der Datenschutzverordnung im Detail gemacht werden?

Haffner: Wichtig ist das Thema Einhaltung von Löschrufen, aber auch Informations- und Aufklärungspflichten – eine richtige Herausforderung. Wir werden alles dafür tun, um den Vermittler mit auf den Weg zu nehmen, so dass die entsprechenden automatischen Löschrufen stattfinden und alle Dokumente sauber von den Juristen abgenommen werden. All das spricht natürlich wieder für die großen Plattformen und Player. Dort ist der Vermittler letztlich optimal aufgehoben.

Hein: Der bürokratische Aufwand wird immer größer und die Prozesskosten etc. steigen parallel dazu an. Für kleinere Anbieter gestaltet es sich immer schwieriger, die Anforderungen nachzuhalten und richtig umzusetzen. Die Regulatorik nimmt an allen Ecken und Enden zu, und es stellt sich die Frage, ob das alles noch im Kundeninteresse ist. Denn je mehr Informationen verbreitet werden, desto unübersichtlich wird es für ihn. Letztendlich ist der Kredit – das trifft auf den Ratenkredit genauso zu wie auf das Thema Baufinanzierung – nur ein Vehikel, um etwas zu bekommen, was ich gern haben will. Und im Zweifelsfall ist die Frage, ob ich mir dann so einen Packen durchlese oder einfach unterschreibe, weil die Konditionen und auch die Beratung einfach passen. Darüber hinaus weiß man bei diesem Thema wieder nicht, ob die Umsetzung richtig ist – das werden später Gerichte entscheiden. Und auch das sollte zu denken geben: Bei der Datenschutzverordnung war die Vorlaufzeit noch kürzer als bei der Wohnimmobilienkreditrichtlinie.

Annabrunner: Um noch einmal auf die WIKR zurückzukommen. Auch diese Richtlinie hat aus meiner Sicht nicht die phänomale Marktverwerfung gebracht, die von den Urhebern erwartet wurde. Sie hat zwar zu Veränderungen an einzelnen Stellen geführt, aber nicht zwingend zu Tippgebermodellen. Aber es gab durchaus einige, die dann diesen Weg nicht mitgegangen sind und sich entweder eher verabschiedet haben oder sich als Tippgeber im Kleinen an andere angedockt haben.

Aber einen dramatischen Beraterückgang können Sie alle nicht bestätigen.

Annabrunner: Vor allem nicht bei jenen, die das Geschäft bereits vorher gut betrieben haben. Die sind den Weg auch weiter gegangen. Die Reduzierung war eher bei den „Gelegenheitsberatern“. Aber entscheidend ist, dass wir in der Zusammenarbeit mit Partnern Rahmenbedingungen schaffen die eine gemeinsame Win-Win-Situation darstellen Da ist beispielsweise das Thema systemische Steuerung, Technik und Prozesse von entscheidender Bedeutung Wir wollen unsere Partner bestmöglich dabei unterstützen, bei der Beratung an alles zu denken.

Hein: Umso mehr wäre es mir wichtig, dass die neue Regierung das Thema Digitalisierung stärker forciert, als das bisher der Fall war.

Letzte Frage. Wie wird sich der Wettbewerb zwischen Hausbanken und freien Vermittlern künftig darstellen?

Hein: Ich glaube fest daran, dass der Anteil freier Vermittler im Baufinanzierungsmarkt weiter steigen wird. Die Banken ziehen sich sukzessive aus den Regionen zurück, wo die frei werdenden Gebiete durch freie Vermittler aufgefüllt werden. Darauf setzen wir, schließlich haben wir nicht umsonst zu Jahresbeginn einen Berater für die digitale Immobilien-

Thomas Hein, Leiter Partnervertrieb

Fünf Tipps für digitale Vermittler.

An der aktuellen Digitalisierungsphase kommen auch Baufinanzierungsvermittler nicht vorbei. Dennoch ist es nicht immer leicht, konkrete To-Dos für den eigenen Beratungsalltag abzuleiten. Muss ich meinen Kunden eine Online-Beratung via Videokonferenz anbieten, um digital zu sein? Oder reicht es aus, wenn ich meine Firmen-

über den E-Mail-Provider oder direkt über das E-Mail-Postfach im eigenen PC: Eine persönlich formulierte digitale Information zeigt dem Kunden, dass seine Anfrage wichtig ist.

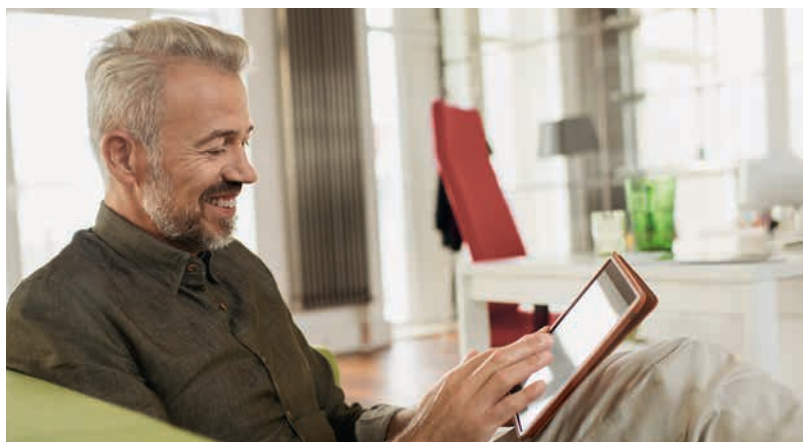
Terminvereinbarung online

Viele Vermittler können mit intelligenten digitalen Services ganz einfach

am PC heraus und stehen dem Kunden sofort Rede und Antwort. Die Software für digitale Kundenakten kann von renommierten Herstellern in unterschiedlichen Ausprägungen im Internet bestellt werden.

Auch der Kunde will sich auf das Gespräch vorbereiten

Eine Baufinanzierung ist für den Kunden kein Alltagsgeschäft. Deshalb möchte er sich gerne gut vorbereiten – aber wie? Nach Infos googlen? Bieten Sie ihm die Möglichkeit, eine Checkliste bzw. einen Leitfaden für die Baufinanzierungsberatung von Ihrer Website herunterzuladen. Schicken Sie Ihrem Kunden den Link vorab per E-Mail zu. Dann bringt er die Gehaltsnachweise, wichtige Infos zur Immobilie oder die Maklerunterlagen gleich zum ersten Gespräch mit.



Wann es gerade passt: Gespräche online vorbereiten.

Website einem Relaunch unterziehe? Sicher ist: Die eine, digitale Antwort gibt es nicht – aber 5 Tipps, mit denen Vermittler von heute gut beraten sind.

Auf Kundenanfragen sofort antworten

Ein wesentlicher Vorteil von digitalen Services: Sie machen die Kommunikation schneller. Doch was nutzt das beste Digitalisierungsangebot, wenn die E-Mail des Kunden über Stunden oder Tage im Posteingang schlummert? Wer den Kunden nicht sofort zurückrufen kann, der sollte seinen PC via E-Mail-Responder für sich arbeiten bzw. antworten lassen. Ob extern

Zeit sparen – zum Beispiel mit einem Online-Tool zur Terminvereinbarung, das in die Vermittlerwebsite integriert ist. Auf dem Online-Terminkalender kann der Kunde schauen, welche Termine noch frei sind und sich ganz einfach per Mausclick einen Termin sichern. Vorteil für den Vermittler: Er koordiniert seine Termine jetzt ohne großen Zeitaufwand einfach online.

Digitale Kundenakte führen

Ruft der Kunde zum ersten Mal an? Und um welches Thema ging es beim letzten Telefonat? Die einfache Antwort: Digitale Vermittler suchen die Punkte gleich während des Telefonats

Präsenz in Online-Branchenbüchern zeigen

Wo würden Sie einen Baufinanzierungsberater suchen? Sicher im Internet. Und dann? Auch hier gilt: Online-affine Vermittler achten darauf, dass sie auf den angesagten Branchenseiten von Google My Business oder Yellow-Map zu finden sind. Eine weitere Möglichkeit: Die ING-DiBa bietet ihren ausgewählten Vermittlern die kostenlose Online-Präsenz auf www.meinbaufinanzierungsberater.de an.

Wichtig bei diesen und allen weiteren Tipps: Digitalisierung ist dann erfolgreich, wenn sie sich um den Kunden dreht. Wer mit der digitalen Auslagerung von administrativen Tätigkeiten beginnt, kommt beim Kunden mit einem Mehr an Service schnell gut an.



Diskussion über Zinsentwicklung und Support für die Finanzierungspartner

finanzierung installiert. Er soll unsere Partner dahingehend beraten, wie sie sich digital am besten aufstellen können, um weiterhin wettbewerbsfähig zu sein. Dieses Thema wird uns die kommenden fünf Jahre deutlich beschäftigen. Nur wer die Effizienz steigert, kann die Kosten für den Vermittler, für den Vertrieb und auch für die Bank, in einem Maße reduzieren, von dem schlussendlich auch der Kunde in Form günstigerer Konditionen profitiert.

Günther: Immer mehr Immobilienkäufer informieren sich vorab im Internet und verlangen in dem Zuge leistungsfähige Vergleichs- und Rechenangebote. Der Vertrieb eines einzelnen Produkts wird dadurch schwieriger. Als Folge wird der Markt für freie Vermittler in Deutschland signifikant wachsen. Verglichen mit anderen europäischen Ländern wie Großbritannien und den Niederlanden hinkt Deutschland hier sowieso hinterher. Unabhängig davon werden die Hausbanken ebenfalls Geschäft bekommen, allerdings nicht primär Direkt- oder Filialgeschäft, sondern vermehrt über Vermittlersegmente. Wir registrieren schon heute eine große Nachfrage von Banken, auch von kleineren Instituten sowie von vielen Genossenschaftsbanken. Für unser Haus ist das eine sehr vorteilhafte Marktsituation.

Annabrunner: Wir sind ganz bewusst Partnerbank, weil ich daran glaube, dass der Markt weiter wachsen wird. Er wird auch von Jahr zu Jahr professioneller. Ich sehe aber auch eine enorme Veränderung im Einkaufsverhalten oder in der Erwartungshaltung unserer Kunden an unsere Berater. So sehr man im Internet einen ersten Einblick zur Baufinanzierung erhält, die persönliche Beratung ist nach

wie vor ein Schlüsselthema. Das Thema Beratung und technische Begleitung ist für uns ganz wichtig. Für uns stellt sich also die Frage, welche Module wir unseren Partnern zur Verfügung stellen müssen, damit sie Kontaktaufbau und -pflege mit dem Kunden optimal betreiben können. Deshalb haben wir in diesem Bereich zuletzt massiv investiert, um sämtliche Kontaktwege möglichst papierlos zu ermöglichen. Dennoch müssen wir an alle Kundenpräferenzen denken, denn was hilft es, wenn wir nur noch ein Online-Legitimation haben und der Kunde gar nicht in der Lage ist, diesen Weg zu wählen. Deshalb setzen wir auf mehrere Kontakt-Kanäle.

Haffner: Eindeutig wird es für freie Vermittler weitergehen, und wir wollen weiter wachsen. Die regionalen Banken bzw. Bankengruppen werden eine aktivere Rolle in diesem Markt spielen wollen. Wir sehen, dass die eine oder andere Landesbausparkasse mittlerweile selbst mit kleinen Pools unterwegs ist. Das ist eine sehr spannende Entwicklung. Den Partner beim Thema Digitalisierung mit auf die Reise zu nehmen, ist existenziell wichtig. In Kürze unterstützen wir unsere Vermittler daher mit einer App. Das Thema Convenience ist heute von überragender Bedeutung für den Kunden und seine Entscheidung, von wem er sich beraten lässt. Dies mit unseren Partnern umzusetzen, wird unsere Aufgabe sein, nicht nur in 2018, sondern auch in den Folgejahren. Wir hoffen, dass es irgendwann End-to-End digitale Prozesse gibt, was einem Meilenstein gleich käme.