

Garant der Verlässlichkeit

Faktenbasierte Kreditvergabe hilft Kunden und Mitarbeitern

Konflikte entstehen nicht selten bei der Realkreditvergabe. Die Kundenberater wollen Kredite verkaufen, die Mitarbeiter der Marktfolge tragen als Risikomanager die Verantwortung für die erteilten Kredite. Auslöser dieser Konflikte sind meist unterschiedliche Bewertungen der jeweiligen Immobilien, deren Wert von den Kundenberatern meist höher, von den Mitarbeitern der Marktfolge meist niedriger angesetzt wird. Der BBBank ist es mithilfe eines Immobilienbewertungssystems gelungen, eine von allen Beteiligten akzeptierte Bewertungsgrundlage zu schaffen – und außerdem Arbeitsaufwand und Kosten für die Immobilienbewertungen zu reduzieren.

„Als Privatkundenbank für Beamte und Angestellte des Öffentlichen Dienstes achten wir sehr auf Verlässlichkeit und Seriosität“, erklärt Markus Meier vom Team Steuerung & Projekte. „Wir achten auf einen fairen und offenen Umgang mit unseren Kunden; so garantieren wir in unseren Kreditverträgen, dass wir keine Kreditverkäufe durchführen.“ Mit rund 370.000 Privatkunden ist die BBBank, die in diesem Jahr ihr 90-jähriges Jubiläum feiert, eine der größten und mitgliederstärksten Universalbanken für Privatkunden in Europa. Die dem Genossenschaftsverband angehörende BBBank ist bundesweit aktiv und führt jährlich bis zu 10.000 Baufinanzierungen durch. Aufgrund des konservativen Geschäftsmodells habe man die Finanzkrise gut überstanden, betont Markus Meier. Konservativ sein bedeutet auch, auf risikobehaftete Geschäfte zu verzichten und hohen Wert auf valide Angaben zu legen. Gerade, wenn es um Realkreditvergaben geht. Bis 2010 hatten die

Kundenberater und die Mitarbeiter der Marktfolge einen relativ hohen Ermessensspielraum bei der Frage, welcher Wert für die Immobilien angesetzt werden konnte. In der Folge kam es in einigen Fällen zu unterschiedlichen Einschätzungen der Risiken durch Kundenberater und Mitarbeiter der Marktfolge. Außerdem war der Zeitaufwand für die Beschaffung der notwendigen Informationen hoch: „Die Kundenberater mussten Informationen über Bodenrichtwerte einholen und dann im Internet nach vergleichbaren Immobilien suchen und die Kaufpreise ermitteln“, berichtet Markus Meier. „Die Mitarbeiter der Marktfolge mussten entscheiden, ob sie die ermittelten Werte der Kundenberater akzeptierten. Taten sie es nicht, mussten sie die Werte nachrecherchieren.“

Mit wenigen Angaben den richtigen Wert

Ziel ist es, einerseits Verbindlichkeit und Verlässlichkeit zu schaffen und andererseits Arbeitsaufwand und Kosten zu senken – Grund genug für die BBBank, sich nach einer Softwarelösung umzusehen, die verlässliche Angaben zu Immobilien im Bundesgebiet liefern konnte. Validität, Anwenderfreundlichkeit und Schnelligkeit waren die zentralen Anforderungen der Bank an das System. „Die Nutzer sollten mit wenigen Angaben den richtigen Wert in Sekundenschnelle ermitteln können“, fasst es Markus Meier zusammen. Außerdem sollte das System BeWertV-konform sein. Ein Dreivierteljahr dauerte der Auswahlprozess; von den vier Anbietern

kamen drei in die engere Auswahl. Mitte 2010 fiel die Entscheidung – für das Immobilienbewertungssystem TEN2CLICK des Anbieters Sprengnetter, das besonders durch Nutzerorientierung und das nachgewiesene Know-how des Anbieters auf dem Feld der Immobilienbewertung punkten konnte. Auch das Prepaid-Bezahlmodell des Anbieters galt als interessant, da es hohe Flexibilität und bedarfsorientierte Kosten miteinander kombinierte. Die Software sollte als internetbasierte Stand-alone-Lösung laufen. Das bedeute, dass „wir kein Geld für Hardware-Anschaffungen oder Implementierungen ausgeben mussten“, so Markus Meier. Nach einer zweimonatigen Rollout-Phase, in der das System in den 105 Filialen vorgestellt wurde, erfolgte am 1. August 2010 die Komplettumstellung auf TEN2CLICK. Gemeinsam mit dem Anbieter erstellte das Projektteam der BBBank eine FAQ-Datenbank für etwaige Fragen von Anwendern. Meier: „Da das System weitgehend selbsterklärend ist, konnten wir auf Mitarbeiterschulungen verzichten.“

Objektbesichtigung per Mausklick

Von den knapp 1.600 Mitarbeitern nutzen inzwischen über 300 Mitarbeiter das System. Für den einzelnen Mitarbeiter hat sich der Arbeitsaufwand deutlich verkürzt – um bis zu 30 Minuten pro Fall. Von den bisher durchgeführten 10.000 Immobilienbewertungen, darunter auch Zinsneubewertungen von Baufinanzierungen, musste maximal ein Prozent der Fälle nachvalidiert werden; in 99 Prozent erfolgte eine Übernahme der Werte. Früher habe man die nachgewiesenen Kaufpreise minus zehn Prozent für die Immobilien angesetzt, teilt Markus Meier mit. Heute

sei das entscheidende Kriterium zur Immobilienbewertung der von TEN2CLICK ermittelte Beleihungswert. Die Berücksichtigung wirtschaftlicher und demografischer Faktoren über Lageindikatoren und die Berücksichtigung des Käuferverhaltens über sogenannte Sachwert-Marktanpassungsfaktoren zeichnen seiner Ansicht nach das Immobilienbewertungssystem aus; sie führen zu einer präziseren Wertermittlung für die jeweilige Immobilie, als dies früher der Fall war. Zur Entlastung der Mitarbeiter trägt auch die Funktion für Objektbesichtigungen in TEN2CLICK bei. Per Mausklick können die Angestellten der BBBank eine Außenbesichtigung durch externe, über das Bundesgebiet verteilte Fachkräfte beauftragen. Sie erhalten dann die Informationen über die jeweilige Immobilie als PDF-Datei elektronisch nachvollziehbar – inklusive Fotos – für ihre Akte. „Zuvor fanden die Außenbesichtigungen durch einen externen Partner statt“, erinnert sich Markus Meier. „Dank TEN2CLICK sind die Objektbesichtigungen schneller und günstiger als früher.“ Die Software-Funktionalität zur Objektbesichtigung wird reichlich genutzt, da für jede Bewertung eine Außenbesichtigung vorgesehen ist.

„Sehr gut unterwegs“

Die Anwender akzeptieren das System. Auch die Zufriedenheit mit dem Support des Anbieters ist hoch. Ein weiterer Vorteil für die Bank ist die Zertifizierung der Software nach IDW PS 880. Als die Kreditprüfung durch den baden-württembergischen Genossenschaftsverband erfolgte, hätten die Prüfer schneller einen Haken hinter die Immobilienwertermittlung gesetzt, erklärt Markus Meier. „Mit der Anwendung sind wir sehr gut unterwegs.“



Anwenderfreundlichkeit und Schnelligkeit waren zentrale Anforderungen der BBBank



Die Software läuft als Internet-basierte Stand-alone Lösung