

# Effizienter für den Kunden – stringenter für die Mitarbeiter

Wie die Volksbank Bautzen die Immobilienkreditvergabe optimierte – mit TEN2CLICK

Mit über 74.000 Kunden, 19.000 Mitgliedern, 200 Mitarbeitern und einer Bilanzsumme von fast 760 Millionen Euro gehört die Volksbank Bautzen eG zu den größten Genossenschaftsbanken in Ostdeutschland. Dennoch bleibt sie regional verankert und bindet durch einen erstklassigen Kundenservice. Um diesen zu verbessern, führte die Volksbank Bautzen eG Anfang 2010 ein Immobilienbewertungssystem ein. Mit vorzeigbaren Resultaten, wie der Leiter der Marktfolge Kredit, Manuel Trinczek, betont.



Die regional stark verankerte Volksbank Bautzen eG zählt zu den größten Genossenschaftsbanken in Ostdeutschland.



„Unsere Ziele haben wir erreicht“, sagt Manuel Trinczek. „Schnellerer und besserer Kundenservice, stringenter Prozesse bei der Vergabe von Kleindarlehen und Entlastung der Mitarbeiter in der Marktfolge.“ Bis 2010 war der Kreditvergabeprozess bei Kleindarlehen durchaus aufwändig: Schritt eins:

Der Kreditberater führte das Gespräch mit dem Kunden, notierte sich die wesentlichen Angaben, u. a. zur Immobilie, und leitete diese an die Marktfolge weiter. Schritt zwei: Der Mitarbeiter in der Marktfolge prüfte die Daten, ermittelte den Marktwert der Immobilie und schickte die Daten an den



„Uns überzeugten vor allem die Einfachheit des Handlings und der logische Aufbau der Software.“

Manuel Trinczek, Leiter der Marktfolge Kredit

Kundenberater zurück. Schritt drei: In einem Zweitgespräch mit dem Kunden handelte der Kreditberater die Konditionen für das Darlehen aus. Zur Ermittlung der Immobilienwerte nutzten die Mitarbeiter der Marktfolge eine selbst „gestrickte“ Excel-Lösung und recherchierten aufwändig fehlende Daten – zum Beispiel durch Anrufe bei den Gutachterausschüssen. „Der gesamte Kreditvergabeprozess war unter diesen Umständen nicht so effizient, wie wir es uns für unsere Bank wünschten und wie es unserer Philosophie entspricht“, erklärt Manuel Trinczek.

## Vor der Entscheidung: drei Lösungen im Test

Ende 2009 begab sich das Bankhaus auf die Suche nach einem Immobilienbewertungssystem. Auf der ExpoReal in München, einer Fachmesse für Gewerbeimmobilien und Investitionen, prüften die Verantwortlichen drei Bewertungssysteme. In dem Test schnitt die Software TEN2CLICK des Anbieters Sprengnetter am besten ab: „Uns überzeugten vor allem die Einfachheit des Handlings und der logische Aufbau der Software“, erinnert sich Trinczek. Auch der Ruf Sprengnetters als etablierter Dienstleister rund um Immobilienbewertungen habe eine Rolle bei der Entscheidung gespielt. Anfang 2010 startete der dreimonatige Implementierungsprozess. Die zehn Mitarbeiter der Kreditberatung und der Marktfolge, die mit dem System arbeiten sollten, erhielten eine kurze, Intensivschulung. Die TEN2CLICK-Software wurde in den Workflow der Fiducia-Anwendung „agree BAP“ integriert, die den Prozess der Kreditvergabe steuert. Die Anwender haben dadurch die Möglichkeit, ohne Medienbrüche die Software über einen Link direkt aus einem Vorgang in der Fiducia-Anwendung zu starten – ein beträchtlicher Vorteil im Handling gegenüber der früheren Insellösung.

## Durchlaufzeit ein Tag statt drei Tage

Wie Manuel Trinczek berichtet, arbeiten die Anwender gerne mit dem System, was auch an

der intuitiven Bedienbarkeit und dem Verzicht auf Fachchinesisch liegt. „Uns war wichtig, dass die Mitarbeiter nicht mit Ballast behelligt werden, dass sie keine Experten für Immobilienbewertungen werden müssen, um das System zu nutzen“, sagt Trinczek.

Und der Nutzen? Die Durchlaufzeit hat sich von vormals drei Tagen auf einen Tag verringert. Waren vorher drei Schritte nötig, so ermittelt heute der zuständige Kreditberater selbst bereits im ersten Schritt die Immobilienwerte und führt auf dieser Grundlage das weitere Gespräch mit dem Kunden. Die Mitarbeiter der Marktfolge werden ebenfalls entlastet: Sie plausibilisieren den Beleihungswert mit Hilfe des Systems, führen aber keine umfangreichen Recherchen mehr durch. Und sie können sich darauf verlassen, dass die Wertangaben immer auf dem neuesten Stand sind, was Zeit für Aktualisierungsarbeiten spart. „Die Entlastung für unsere Mitarbeiter ist erheblich“, betont Manuel Trinczek. Über 1.200 Fälle hat die Volksbank Bautzen inzwischen mit dem System bearbeitet.

## Einfache Realkreditverschlüsselung

Die BelWertV-Konformität von TEN2CLICK versetzt die Kreditberater in die Lage, eine mehr oder minder abschließende Bewertung durchzuführen, die im Prinzip nur noch stichprobenartig nachvalidiert werden muss. Als vorteilhaft erwies sich die BelWertV-Konformität auch für die Realkreditverschlüsselung nach Basel II. Die Zertifizierung der Software nach IDW PS 880 durch die DGR Wirtschaftsprüfung beschleunigte das Verfahren der internen und externen Revision. „Die Zertifizierung hat uns viele Fragen erspart“, berichtet Manuel Trinczek. Und die Kosten für Support und Service? „Das Tool läuft in der Praxis problemlos, so dass wir den Support nicht abrufen mussten“, so Trinczek. Die Entscheidung für das System sei in jeder Hinsicht richtig gewesen.