

Subjektives Moment reduzieren

Wie die Kölner Bank den Kreditvergabeprozess optimiert hat

„Entscheidend ist, was hinten rauskommt“, das gilt auch im Fall der Objektbesichtigungen bei Kreditvergabeprozessen. Für viele Banken ein notwendiges Thema, denn die Kreditinstitute müssen prüfen, ob die vom Kunden gemachten Angaben auch der Realität standhalten. Dass in diesem Bereich Prozessverbesserungen und Kostenersparnisse möglich sind, zeigt das Beispiel der Kölner Bank eG.



„Das Thema Objektbesichtigungen stand gar nicht auf unserem Schirm, als wir ein Immobilienbewertungssystem einführen“, gibt Hans-Joachim Nix, Sachverständiger Immobilienbewertung der Kölner Bank eG, zu. Das zum Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken gehörende Kölner Kreditinstitut hatte sich nach einem längeren Auswahlprozess für die Software TEN2CLICK entschieden und diese Mitte 2010 eingeführt. Die 1867 gegründete Traditionsbank ist im Privat- und Geschäftskundenbereich unterwegs und sieht besonders die Kundennähe als wichtig an: Ein Beispiel dafür ist die „Rollende Bank“, ein Bus mit einer Bankfiliale, der die Orte besucht, in denen keine Filiale existiert.

Ursprünglich zeitaufwändig

„Eher zufällig stießen wir bei der Nutzung der Software auf die Möglichkeit, über das System Objektbesichtigungen anzustoßen“, berichtet Hans-Joachim Nix. In der Bank entsprang eine Diskussion darüber, ob man diese Funktionalität nutzen sollte. Nix sprach

sich dafür aus: Geschwindigkeit, Qualität und Kosten der Objektbesichtigungen mit dem Sprengnetter-System hatten ihn überzeugt. Ursprünglich waren Objektbesichtigungen zeitintensiv und aufwändig: Entweder brachte der Kunde Fotos zur Immobilie mit oder der Kundenberater fuhr zum Objekt und verschaffte sich vor Ort einen Eindruck.

Mit einer Verbandssoftware hatten sich Verbesserungen bei den Objektbesichtigungen ergeben, die jetzt automatisiert erfolgten und schnell vonstatten gingen. Dennoch war man in der Kölner Bank noch nicht ganz glücklich über die Lösung. „Da war zum einen der Arbeitsaufwand für die Kundenberater, die alle Immobiliendaten ins System einpflegen mussten. Zum anderen hatten wir mit nicht selten auftretenden Fehlern bei den Objektbesichtigungen zu tun.“ Manchmal wurden die falschen Objekte besichtigt, was auf fehlerhafte Eingaben der Nutzer oder auf Versäumnisse der Besichtigter zurückgeführt werden konnte. Jedenfalls gewannen die Verantwortlichen den Eindruck, mit dem neuen System die Fehlerquote senken zu können. Zudem war die Kölner Bank eG jetzt nicht mehr zur Abnahme bestimmter Stückzahlen verpflichtet; bezahlt wird nur, was in Auftrag gegeben wird.

Besichtigung per Knopfdruck

Inzwischen ist das System seit zwei Jahren im Einsatz. Die Mitarbeiter der Kundenberatung und der Marktfolge haben 650 Objektbesichtigungen beauftragt. Per Schnittstelle ist das Immobilienbewertungssystem mit dem System für die Auftragsabwicklung von Gutachten und Objektbesichtigungen verbunden. Der Vorteil für den Nutzer: Er kann über das Bewertungssystem per Knopfdruck direkt eine Besichtigung anstoßen. Das System verfügt über die bereits eingegebenen Daten – damit entfallen Arbeitsaufwand und eine potentielle Fehlerquelle aufgrund doppelter Angaben zu den Objekten. Innerhalb von 36 Stunden erhält der Anwender eine Mail, in der er darüber informiert wird, dass das Besichtigungsprotokoll in den Sprengnetter-Systemen als Download zur Verfügung steht. Oft wird die in den Service Level Agreements (SLA) vereinbarte Zeit von 36 Stunden sogar unterschritten, und das Protokoll liegt bereits nach 24 Stunden vor.



„Geschwindigkeit, Qualität und Kosten sprachen für das Sprengnetter goValue-System der Objektbesichtigungen.“

Hans-Joachim Nix, Sachverständiger Immobilienbewertung der Kölner Bank eG

Nutzerzufriedenheit hoch

Die Zufriedenheit ist hoch, weil das System einfach, bedienerfreundlich und schnell ist. Die Protokolle entsprechen den Anforderungen der Kreditvergabe, die Qualität des Bildmaterials ist hoch. Die Fehlerquote geht gegen Null, ein Umstand, den Nix auf die Schulungen der Objektbesichtigter durch den Dienstleister goValue zurückführt. „Das war mit dem alten System leider anders.“ Durch diese Schulungen sei die Ausführung auch sehr viel standardisierter, was das subjektive Moment reduziere und für eine höhere Transparenz und Vergleichbarkeit Sorge, meint Nix. Er lobt das bundesweit flächendeckende Netzwerk an Objektbesichtigern, das der Dienstleister bereitstellt. Denn auch für lokal verankerte Banken wie die Kölner Bank eG wird der Deutschlandbezug immer wichtiger, denn nicht selten begleitet das Kreditinstitut seine Kunden bei Finanzierungen von Objekten außerhalb des eigenen Wirkungsbereichs – etwa in München oder Berlin.

In Zukunft vermehrt Innenbesichtigungen

Noch immer handelt es sich um Außenbesichtigungen, was das Verfahren erleichtert. Doch zurzeit findet ein Umdenkungsprozess statt, so dass schon bald neben den Außenbesichtigungen auch vermehrt Innenbesichtigungen durchgeführt werden. Dann werden die Anforderungen an das System und die Objektbesichtigter noch einmal steigen. Doch Hans-Joachim Nix ist sich sicher, dass auch dieser Schritt gelingen wird: „Hohe Zuverlässigkeit, bis jetzt keine Kundenbeschwerden, Einhaltung der SLA – ich bin optimistisch.“

Kölner Bank eG

Seit über 140 Jahren ist die Kölner Bank eG eine erfolgreiche Bank für private Kunden und wichtiger Mittelstandsfinanzierer in der Region. Über 90.000 Kunden und mehr als 40.000 Mitglieder machen die Kölner Bank zu einer starken Gemeinschaft. Als Genossenschaftsbank, mit einer Bilanzsumme von fast 1,9 Milliarden steht die Förderung der Mitglieder und Kunden an erster Stelle.



Kölner Bank eG: Bisher keine einzige Kundenbeschwerde