



## INNOVATIV UND UNABHÄNGIG

### TOP 100-Gütesiegel für PRO-DIRECT-FINANCE



#### Exklusiv-Interview

Geschäftsführerin Natalie Gude Losada sprach im Interview über die Verleihung des „TOP 100“-Gütesiegels und dessen Bedeutung für PRO-DIRECT-FINANCE.



#### Startschuss für Wohn-Riester

Die ersten Wohn-Riester-Produkte werden Anfang November auf den Markt kommen. Bis dahin gilt es noch einiges vorzubereiten.



#### Das neue Infoportal für den Vertrieb

Der direkte Informationszugriff auf das Finanzierungsengagement verkürzt die Prozessabläufe und erhöht die Servicequalität.



## Wie viel sehen Sie vom Status Ihrer Kreditanträge?

Das neue »Infoportal« gewährt Ihnen jederzeit den aktuellen Status Ihrer Finanzierungen. **Auf einen Blick!**

Das Modul »Infoportal« eröffnet Ihnen die zeitsparende Möglichkeit, sich ortsunabhängig, detailliert und zusammenfassend über die Entwicklung und den Status der eingereichten Kreditanträge zu informieren. Alle benötigten Angaben zum Darlehensnehmer, Beleihungsobjekt, Status und über die Akzeptanz der Kundenunterlagen werden in einer Übersicht tabellarisch und fachlich zusammenhängend dargestellt. Jederzeit kann somit der aktuelle Status der Finanzierung eingesehen werden. Schnell wird sichtbar, welche eingereichten Unterlagen akzeptiert wurden oder nachzufordern sind.

**Konzentrieren Sie sich auf das Wesentliche - alles andere macht das »Infoportal«.**

Eine E-Mail genügt: [info@pro-direct-finance.de](mailto:info@pro-direct-finance.de)



**PRO-DIRECT-FINANCE**  
Innovationen werden Finanzstandard

## Werte Leserin, werter Leser,

im Juli '08 wurde PRO-DIRECT-FINANCE mit dem „TOP 100“-Gütesiegel ausgezeichnet. Für die Mitarbeiter in unserem Unternehmen ein wichtiges Zeichen. Sie haben mit ihren Leistungen erreicht, dass PRO-DIRECT-FINANCE heute zu den 100 innovativsten Unternehmen im deutschen Mittelstand zählt. Von der Idee über die Entwicklung und die Markteinführung bis zur Erfolgsanalyse erstreckt sich der vielstufige Prozess einer Innovation. Von den Mitarbeitern erfordert das ein Höchstmaß an Flexibilität und Offenheit. Bekannte Vorgehensweisen sind zu hinterfragen und gegebenenfalls zu ändern. Dieser Herausforderung stellen wir uns immer wieder aufs Neue. Innovationen verändern die Prozessabläufe und Arbeitsweisen immer wieder. Zum Beispiel reduzieren sich mit unserem »Infoportal« die Informations- und Kommunikationswege zwischen dem Vertrieb und der Bank in der Immobilienfinanzierung nachhaltig. Das beschleunigt erheblich den Finanzierungsprozess und die Durchlaufzeiten. Alles im Sinne des Services und der Kundenzufriedenheit.

Ihre Natalie Gude Losada



Natalie Gude Losada  
Geschäftsführung

## Inhalt

Seite	Thema
4	<b>Innovationsmanagement überzeugt Jury</b> PRO-DIRECT-FINANCE zählt zu den TOP 100
5–6	<b>Exklusiv-Interview</b> Geschäftsführerin Natalie Gude Losada zur Verleihung des „TOP 100“-Gütesiegels
7	<b>Banken-Trends</b> Konvergenz und Dekonstruktion einer Branche, Qualitätsanspruch steigt, Bank-Service ist ausbaufähig, Kundenbindung und Datensicherheit
8–9	<b>Startschuss für Wohn-Riester ist gefallen</b> Vorbereitungen für Anfang November laufen
9	<b>ING-DiBa-Treffen</b> Partnertreffen in Wien im Zeichen der UEFA EM 2008
10	<b>Bank &amp; Zukunft 2008</b> Umfrage des Fraunhofer Institutes IAO
11–12	<b>Bewahrung der Unabhängigkeit</b> Interview mit Jan-Uwe Schadendorf
13	<b>Update</b> Das neue Infoportal für Vertriebe - direkter Informationszugriff verkürzt Prozessabläufe im Vertrieb und erhöht Servicequalität im Vertrieb
14–15	<b>Personalie</b> Zwei Prozent Personalzuwachs bei privaten Banken, Wechsel bei der Berliner Volksbank, Eurohypo, Essen Hyp, NRW. Bank, ING-DiBa, KfW Bankengruppe und BVR, WestLB und MünchnerHyp
16	<b>Analysen des Marktes</b> Verteilung der Immobilienfinanzierungen auf Verwendungszwecke, Bundesländer, Objektarten und Fremdmittel, Baugeldzinsen steigen, Bausparbranche erlebt Renaissance
17	<b>Rechtssprechung</b> Informationspflicht bei Kreditverkäufen, Grundsatzurteil zu Zwangsvollstreckungen, mehr Kundenrechte gegenüber Auskunfteien
18	<b>Partner-News</b> Neue Kriterien für Kreditvergabe bei DKB, WestImmo zahlt höhere Provision, Senkung der Zinskonditionen in KfW-Programmen, News-Ticker und Aussichten

## Impressum

### Name der Veröffentlichung

MAGAZIN 03/08 –  
Das Online-Magazin der  
PRO-DIRECT-FINANCE

### Ausgabe

August 2008

### Herausgeber

PRO-DIRECT-FINANCE GmbH  
Hoffmannstraße 16, D-12435 Berlin  
Postfach 910208, D-12414 Berlin

### Verantwortlich

Natalie Gude Losada, Geschäftsführung

### Redaktion

Heike Gabriel,  
Presse und PR

### Gestaltung

www.lennix.de

### Kontakt

magazin@pro-direct-finance.de

### Quellennachweis

alle Fotos © PRO-DIRECT-FINANCE  
Bild- und Textmaterial aus anderen  
Quellen ist gekennzeichnet

Sämtliche Beiträge geben die Meinung des Autors wieder. Für alle Fakten besteht das Recht auf Gegendarstellung in angemessenem Rahmen. Leserbriefe können von der Redaktion gekürzt veröffentlicht werden.

# Das Innovationsmanagement überzeugt Jury

PRO-DIRECT-FINANCE zählt zu den TOP 100



» PRO-DIRECT-FINANCE überzeugte bei der 16. Auflage des renommierten Unternehmensvergleichs „TOP 100“ mit einem systematischen, gut durchdachten und entsprechend erfolgreichen Innovationsmanagement. Lothar Späth, ehemaliger Ministerpräsident des Landes Baden-Württemberg, würdigte als Mentor des Mittelstandsprojektes die Leistung des Softwareherstellers in den fünf zentralen Kategorien „Innovative Prozesse und Organisation“, „Innovationsmarketing“, „Innovationserfolg“, „Innovationsförderndes Top-Management“ sowie „Innovationsklima“.

Insbesondere für die vorbildliche Einbindung des Marketings in den Innovationsprozess wurde PRO-DIRECT-FINANCE mit dem „TOP 100“-Gütesiegel ausgezeichnet. Stattliche 90 % der Arbeitszeit verbringen die Marketingkollegen in Berlin mit dem Thema Innovation. „Das liegt daran, dass unsere Produkte fortlaufend verändert, angepasst und optimiert werden müssen,“ sagt Geschäftsführerin Natalie Gude Losada. Darüber hinaus ist das Marke-

ting in alle Phasen des Innovationsprozesses eingebunden.

Auch das Top-Management hat einen großen Anteil am guten Abschneiden im diesjährigem Vergleichswettbewerb: Die Führungskräfte sind bei den Kundengesprächen mit dabei und fördern die insgesamt 60 Mitarbeiter in Sachen Kreativität, indem sie jeden Einzelnen für die Probleme der Banken sensibilisieren. Knapp 20 % des Umsatzes werden in Neuerungen investiert und durchschnittlich 19 Tage pro Jahr verbringen die leitenden Angestellten mit Weiterbildung. Auf diese Weise lebt das Top-Management seinen Beschäftigten innovatives Denken vor.

Um die Ehrung zu erhalten, musste sich PRO-DIRECT-FINANCE erfolgreich einem strengen, zweistufigen Verfahren der Wirtschaftsuniversität Wien stellen. Prof. Dr. Nikolaus Franke, wissenschaftliche Leiter von TOP 100 und einer der weltweit führenden Experten für User Innovation, bewertete die Innovationskraft der Bewerber und wählte die 100 Besten

aus. Unter den diesjährigen „TOP 100“ befinden sich 49 nationale Marktführer sowie 17 Weltmarktführer. Umso erfreuter ist man bei PRO-DIRECT-FINANCE dazu zu gehören, wie Geschäftsführerin Natalie Gude Losada bestätigt: „Wir zählen jetzt zu den 100 innovativsten Unternehmen im deutschen Mittelstand. Diese Auszeichnung gibt uns einen weiteren positiven Antrieb. Wir messen den Erfolg nicht nur nach außen, sondern auch nach innen.“ ■

Die ausgezeichneten Innovatoren 2008 und deren Erfolgsrezepte präsentiert das Buch „TOP 100 2008 – Die 100 innovativsten Unternehmen im Mittelstand“. Unter den innovativsten Seiten der deutschen Wirtschaft befindet sich jetzt auch das Porträt der PRO-DIRECT-FINANCE.



# Exklusiv-Interview

## mit der Geschäftsführerin Natalie Gude Losada



Natalie Gude Losada, Geschäftsführerin PRO-DIRECT-FINANCE

» Lothar Späth, ehemaliger Ministerpräsident des Landes Baden-Württemberg, zeichnete PRO-DIRECT-FINANCE am 4. Juli 2008 bei einem Festakt im Düsseldorfer Meilenwerk mit dem begehrten „Top 100“-Gütesiegel aus.

Erstmals in einem Redaktionsgespräch äußerte sich Geschäftsführerin Natalie Gude Losada zu dieser Auszeichnung und deren Bedeutung für das Unternehmen.

**REDAKTION:** PRO-DIRECT-FINANCE ist von einer unabhängigen Jury zu den 100 innovativsten mittelständischen Unternehmen in Deutschland gewählt worden. Frau Gude Losada, hat es Sie überrascht, diese Auszeichnung zu erhalten?

**Natalie Gude Losada:** Ich war persönlich nicht überrascht aber umso mehr erfreut, dass PRO-DIRECT-FINANCE zu den innovativsten Unternehmen im deutschen Mittelstand zählt. Besonders weil das jetzt auch eine unabhängige Jury bestätigt hat. Diese Wertschätzung und auch Orientierung für unser Unternehmen ist für alle ein sehr wichtiges und auch wertvolles Zeichen. Unsere Arbeit erhält mit dieser Auszeichnung eine entsprechende Würdigung und gibt uns ein Benchmarking. Auf diese Weise kann ein Unternehmen sein eigenes

Leistungsniveau in einem breiten Kontext messen und eine Vorstellung von der Best Practice in dem entsprechenden Bereich gewinnen. Das spornt an.

Als ein Unternehmen, welches sich ständig und permanent selbst hinterfragt, dient dieser Benchmark zugleich unserem fortlaufenden und weiteren Optimierungsprozess. PRO-DIRECT-FINANCE als Unternehmen, hat für sich den Kunden und seine Bedürfnisse als wichtigsten Wegweiser bestimmt. So sehen wir unsere Systeme und Software immer als ein Werkzeug. Wenn die IT nicht bemerkt wird und der Kunde sich vollends seiner Tätigkeit widmen kann, dann erst trägt die IT diesem Anspruch genüge. Der Kunde bekommt die notwendige Rückendeckung zur weiteren Stärkung seiner Wettbewerbsposition am Markt. Insofern setzt unsere Unternehmensstrategie und Philosophie auch ein erfolgreiches Innovationsmanagement voraus.

**REDAKTION:** Was bedeutet der Titel TOP 100 für PRO-DIRECT-FINANCE?

**Natalie Gude Losada:** In erster Linie weitere Verbesserungen und weiterer Ansporn. Das heißt, in einem Markt, der sehr beweglich ist, wollen wir zum einen unserem Rating der Klassifizierung „A“ vollends gerecht werden und zum anderen ganz gezielt auf die Punkte eingehen, die es noch weiter zu verbessern gilt. Innovationen kundenorientiert umzusetzen, marktfähige Software zu entwickeln und die eigene Rentabilität weiter zu steigern bestimmt das Tagesgeschehen in unserem Hause.

Die Verleihung des „Top 100“ Gütesiegels war in diesem Zusammenhang eine sehr positive Bestätigung unseres eingeschlagenen Weges. Jeder unserer Mitarbeiter weiß, dass der Prozess des wirtschaftlichen Wandels von ihm mitgestaltet wird. Für uns ist das gelebter Alltag. Unter den diesjährigen TOP 100 sind 49 nationale Marktführer sowie 17 Weltmarktführer. Innovator 2008 ist für uns die Anerkennung unserer gemeinsamen Leistungen. Ein bewusstes Wahrnehmen und Innehalten. Diesen Titel zu erhalten erfordert große Leistungen von Mitarbeitern. Innovationen erfordern auch immer Beweglichkeit. Grundsätzlich gilt für Mitarbeiter von innovativen Unternehmen, dass ihnen ein hohes Maß an Freiheit eingeräumt wird. Auch das muss gelernt sein.

Ungefähr 80 Prozent der Menschen bewegen sich eher gerne auf gewohntem und vertrautem Terrain und nehmen Herausforderungen bzw. Veränderungen schwerer an. Für Unternehmen, die zu

den innovativsten ihres Landes zählen, gehören Bewegung, Anpassungs- und Leistungsbereitschaft zu den wichtigsten Erfolgskriterien. Innovationen bedeuten Neues hervorzubringen, offen zu sein und sich von Altem zu lösen. Die Bedürfnisse und Anforderungen des Kunden zu verstehen, bis in jede Struktur – in einer rasanten Branche wie der der Finanzdienstleister, verbunden mit IT und ständig neuen Technologien – ist spannend und herausfordernd. Ein ständiges sich Einbringen, Ideen und auch Reibung führen zu neuen Erkenntnissen und damit auch Neuerungen. Das sind Höchstleistungen. Auch das bedeutet also der Titel. Immer wieder sich neu zu orientieren und offen zu sein für Veränderungen. Das ist nicht immer der leichteste Weg. Sehr gut sind die Kategorien für den Titel Innovator des Jahres 2008, welche bezeichnend sind für diesen Erfolg. Das Management, als der Motor der Innovationskraft, das Klima, mit der Zeit zum „Spinnen“, die Prozesse und Organisation, als das analytische Element, die Stimme des Kunden und darauf basierend dann der Innovationserfolg als aller Lohn unserer Mühen.

**REDAKTION:** Sie sind als Unternehmen seit 4 Jahren erfolgreich am Markt tätig. Großvertriebe wie die NÜRNBERGER Versicherung, die Gothaer und die DLFP, aber auch namhafte Kreditinstitute wie die Westdeutsche ImmobilienBank AG, die Münchner Hypothekbank und die Deutsche Kreditbank AG – um nur einige wenige zu nennen - setzen auf ihre innovativen Systemlösungen. Wo sehen Sie weitere Entwicklungsfelder?

**Natalie Gude Losada:** Um die Effizienz der Produktherstellung weiter zu verbessern, haben wir uns im vergangenen Halbjahr verstärkt auf die eigene Technologieentwicklung konzentriert. Dabei standen wir vor der Herausforderung, eine noch schnellere und effizientere Produktion sicher stellen zu können, ohne die gewohnte Flexibilität zu vernachlässigen. Es galt, Standardisierung durch Standards herzustellen, um noch stärker – auch für den Kunden – den schon ohnehin sehr kurzen „time to market“ weiter zu verbessern. Noch in diesem Monat werden wir große Teile dieser Themenbereiche abschließen. Parallel konzentrieren wir uns verstärkt darauf, mit unseren Kunden im Gespräch zu sein, um durch entsprechende Projekte und Innovationen die individuelle Wettbewerbssituation des Einzelnen zu stärken. Dies bedeutet unter Anderem auch den weiteren Ausbau neuer Kundenbeziehungen.

Insgesamt liegen uns aktuell mehr als 200 Neuerungen und Ideen vor, aus denen wir für die Umsetzungen gemeinsam schöpfen können. Und immer wieder folgen große und kleine neue Ideen.

**REDAKTION:** *Also wird PRO-DIRECT-FINANCE noch in diesem Jahr mit weiteren Neuheiten auf den Markt treten? Ein Stichpunkt in diesem Zusammenhang ist sicherlich die von der Regierung im Juli beschlossene Wohn-Riester-Förderung. Gibt es Softwareanpassungen mit denen Sie ihre Partner zum Beispiel in diesem Bereich unterstützen werden?*

**Natalie Gude Losada:** Ja, natürlich. Den Titel „Innovator 2008“ haben wir nicht ohne Grund gewonnen. Aktuell findet im gesamten Bankenmarktsegment eine Neuorientierung statt. Wir begleiten unsere Kunden bei neuen Strategien am Markt grundsätzlich intensiv und individuell. Partner, die sich für unsere Systemlösungen entscheiden, verfügen damit automatisch über eine hoch innovative Technologie zur Stärkung ihrer Wettbewerbssituation.

Unabhängig von Marktanforderungen arbeiten wir parallel an Projekten zur Erweiterung und Perfektionierung unserer Produktpalette, bzw. an der Bereitstellung neuer Module für 2008 und 2009. Auch das Thema Bausparen und Wohn-Riester gehört dazu. Es gibt für uns keinen Stillstand. Warum auch – wir zählen zu den TOP 100 innovativsten Unternehmen in Deutschland. Der Titel ist zugleich unser Anspruch.

**REDAKTION:** *Im Zuge der Subprimekrise haben sich einige Anbieter für Immobilienfinanzierungen vom deutschen Markt zurückgezogen oder aber das Geschäft teilweise eingestellt. Inwiefern bekommen Sie als Softwareanbieter für Immobilienfinanzierungen, Bauspardarlehen und Konsumentenkredite diese Marktveränderungen zu spüren?*

**Natalie Gude Losada:** Das spüren alle. Einige Partner, die am Markt erfolgreich agiert haben, mussten aufgrund der Marktverwerfungen ihr Geschäft in Deutschland teilweise zurückfahren bzw. ganz einstellen. Das hat alle betroffen. Aber es war nichts umsonst. Die zahlreichen Erfahrungen in der Zusammenarbeit, die wir gewonnen haben – so zum Beispiel in Bezug auf die Risikopolitik – stärken uns und geben neue Ansätze. Wir können zielgerichtet mit entsprechenden integrativen Lösungen zur effizienten und nachhaltigen Prüfung der Risikotragfähigkeit von Kreditengagements aufwarten.

**REDAKTION:** *Gibt es bezüglich der Risikotragfähigkeit und Politik verstärkt Nachfragen?*

**Natalie Gude Losada:** Erstaunlicherweise noch sehr verhalten. Auch wenn am Horizont die Risikopolitik deutlich sichtbar in den Fokus rückt. Der-

zeit findet im Markt eine sehr starke Sondierung statt. Strategien und Aufstellungen bewegen Banken und Versicherungen zunächst viel stärker, als die Vertiefung innerhalb der Risikopolitik selbst. Wir gehen davon aus, dass die übergreifenden Themen bald abgeschlossen sind und dann eine starke Vertiefung innerhalb der Risikopolitik stattfindet. Zurzeit konzentriert sich die Branche tatsächlich erst einmal auf ihre eigene strategische Ausrichtung. Dies war notwendig. Viel hat sich getan und verändert. Allein die Subprimekrise hat vieles ins Rollen gebracht. Unsere Software löst einfache Themen einfach und komplexe Themen komplex. Die Marktveränderungen führen auf jeden Fall zu erhöhten Anforderungen in der Risikobeurteilung und Risikosteuerung und dem risikoadjustierten Pricing. Das ist unsere Kernkompetenz und darauf sind wir eingestellt.

**REDAKTION:** *Was erwarten Sie für das Jahr 2009 für ihre Branche?*

**Natalie Gude Losada:** Wir erwarten, dass im kommenden Jahr der breitflächige Prozess der strategischen Ausrichtung abgeschlossen sein wird. Es ist gewiss, dass wir an der anschließenden Ausbauphase maßgeblich beteiligt sein werden.

**REDAKTION:** *Derzeit ist vor allem der Markt für Immobilienfinanzierungen in Bewegung und verändert. Was wünschen Sie sich?*

**Natalie Gude Losada:** Bewegungen und Veränderungen stellen für uns auch Chancen dar. Wir nehmen sehr aktiv an dem laufenden Prozess teil, die strategische Ausrichtung unserer Partner hilfreich zu unterstützen und innerhalb des IT-Bereiches mitzugestalten. Unsere Kernkompetenz richtet sich daran aus, gemeinsam mit unseren Partnern den entsprechend

gewonnen Wettbewerbsvorteil nach außen zu tragen und das eigentliche Kerngeschäft – die Geschäftsgenerierung – mit der Gewinnung von Marktanteilen in den Vordergrund zu rücken.

**REDAKTION:** *Abschließend noch eine Frage. Frau Gude Losada, Sie zählen zu den wenigen Frauen, die an der Spitze eines Softwareunternehmens stehen. Wie führt sich ein Unternehmen in einer typisch männlich besetzten Branche?*

**Natalie Gude Losada:** Es führt sich gut, mit dem kleinen gewissen Unterschied. Lassen Sie mich abschließend ein Brasilianisches Zitat zum Thema Innovationen und Erfolg bringen.

„Wenn einer allein träumt, ist es nur ein Traum. Wenn viele Menschen träumen, ist das der Beginn einer neuen Wirklichkeit“

*Frau Gude Losada, vielen Dank für das Gespräch. ■*  
(Das Gespräch wurde am 6. August 2008 in Berlin geführt)



# Konvergenz und Dekonstruktion einer Branche

## DB Research Bericht



» Das Deutsche Bank Research (DB Research) verweist in seiner Studie „Die Stille ( R ) evolution der Banken“ auf vier Trends, welche die Veränderungen in der europäischen Bankenbranche in den letzten 10 Jahren geprägt haben und dies auch weiterhin tun werden.

### Konsolidierung

Als einen wichtigen Trend identifiziert das DB Research die Konsolidierung der Branche. Viele Banken sind lt. DB Research-Bericht aufgrund der regulatorischen und technologischen Entwicklungen sowie des fortgesetzten Wachstums der Kapitalmärkte zu dem Schluss gekommen, dass Größe zählt um Skalenerträge zu erzielen, „Big Ticket“-Transaktionen abzuwickeln und eine Diversifizierung der Ertragsstruktur zu erreichen. So sei die Zahl der Banken in den EU-15-Staaten über einen Zeitraum von 1997 bis 2006 von 9.624 auf 6.926 gesunken und habe damit um 28% abgenommen.

### Internationalisierung

Als eine weitere treibende Kraft für das Gewinnwachstum bestimmt zudem die Internationalisierung die Entwicklung in den europäischen Bankenmärkten. Die Internationalisierung selbst habe, wie es im Bericht heißt, hauptsächlich drei Dimensionen – europäische Banken erhöhen den Anteil ausländischer Erträge, ausländische

Banken drängen auf den europäischen Markt und die Aktionärsbasis der Banken in Europa wird internationaler.

### Konvergenz

Der dritte langfristige Trend bezieht sich auf das Produkt- und Dienstleistungsangebot. Die Tendenz der letzten Jahre zeige, so Jan Schildbach, Autor des DB-Berichtes, eine immer stärkere Verflechtung von Kapitalmarktaktivitäten und tra-

ditionellem Bilanzgeschäft der Banken, die sich häufig ergänzen. Zudem suchen Kreditnehmer und Investoren immer häufiger den direkten Zugang zu den Kapitalmärkten, ohne auf konventionelle Bankdienstleistungen zurückzugreifen. Im Prozess der Disintermediation verschieben sich daher die Aktivitäten von Banken – den traditionellen „Intermediatoren“ – immer mehr von der Kapitalaufnahme und Kreditvergabe, hin zum Angebot von Beratung, der Bereitstellung von Marktliquidität, der Übernahme von Platzierungen und anderen provisionsbringenden Dienstleistungen an den Kapitalmärkten.

### Dekonstruktion

Als vierten wichtigen Trend identifiziert das DB Research die Überprüfung des Kerngeschäfts durch die Banken, die dabei sowohl Wettbewerbsvorteile, als auch relative Schwächen analysieren und sich schließlich auf ihre Stärken konzentrieren. Banken untersuchen, welche Bereiche der Wertschöpfungskette sie selbst abdecken und welche Dienstleistungen extern bezogen werden können. Die mit einer größeren Spezialisierung verbundenen Effizienzgewinne und eine bessere Arbeitsteilung tragen ihrerseits wiederum zu einer höheren Leistungsfähigkeit und Profitabilität bei. Das Aufbrechen der Wertschöpfungskette sowie die zunehmende Spezialisierung bieten Banken die Möglichkeit, stärker von Skalenerträgen und vertieften Marktkenntnissen zu profitieren und mit größerer Flexibilität auf Veränderungen der Nachfrage- und Wettbewerbssituation zu reagieren. ■

(Der vollständige Bericht unter [www.dbresearch.de](http://www.dbresearch.de))

### Steria Mummert Consulting - Banking Trend 2008

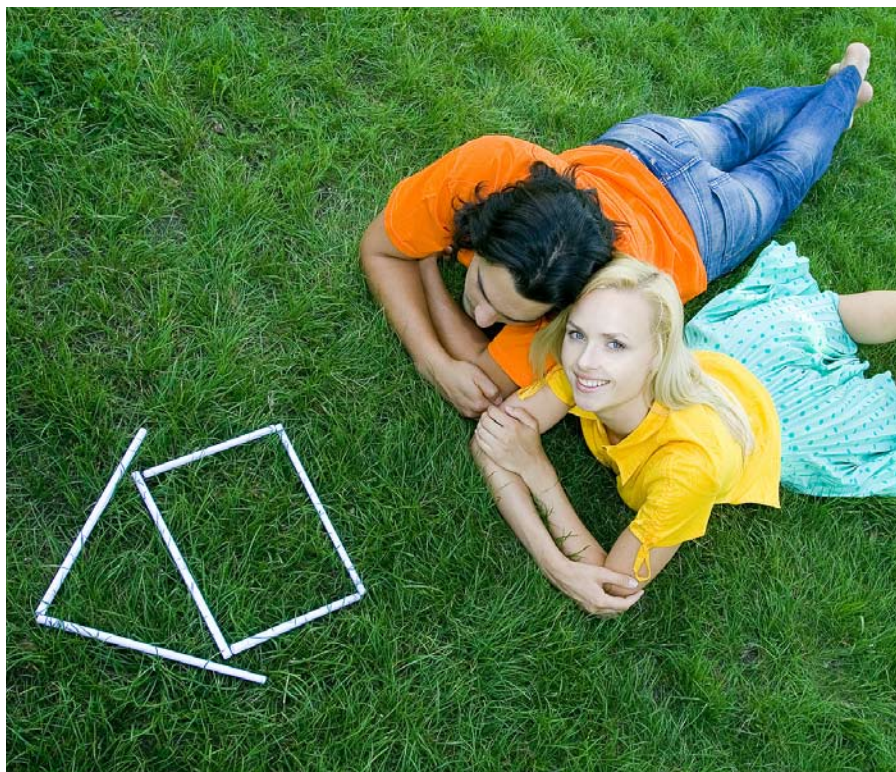
#### Bank-Service ist ausbaufähig

Derzeit wird von Banken in Deutschland selten erfasst, was Kunden in der täglichen Praxis über ihre angebotenen Serviceleistungen denken. Das geht aus der Studie Banking Trend 2008 von Steria Mummert Consulting hervor. Nur jede sechste Bank führt demnach aktuell aktive Zufriedenheits- und Beschwerdebefragungen durch. Damit rangiert die Rückmeldung des Kunden, als wesentlicher Gradmesser für die Qualitätskontrolle, nicht einmal unter den fünf wichtigsten Servicezielen der Branche. In den Strategieplanungen werden Kundenbindungsinstrumente hingegen mit Abstand als wichtigste Maßnahmen zur Steigerung des Vertriebsserfolgs im Privatkundengeschäft angesehen. So wollen 60 Prozent der Fach- und Führungskräfte die Leistungsfähigkeit des eigenen Hauses in diesem Bereich verbessern. Die dafür notwendige Qualitätskontrolle, durch eine direkte Ansprache des Kunden, wird bisher jedoch weitgehend vernachlässigt. Dabei lassen sich gerade aus der direkten Kundenkommunikation jene wichtigen Informationen gewinnen, die auf Stärken und Schwächen des Angebots und der Servicequalität hinweisen. Die Telekommunikationsbranche, in der Zufriedenheits- und Beschwerdebefragungen schon seit Jahren zum Standard gehören, nutzt den Kundenkontakt beispielhaft. Allmählich erkennen Banken das Potenzial des Kundenfeedbacks. Zusätzlich verfolgen Banken künftig verstärkt das Ziel, Kundenanliegen möglichst schon beim ersten Kontakt zu lösen. Damit kommt der Service einem ausdrücklichen Kundenwunsch entgegen. Immerhin finden es 82 Prozent der Kunden wichtig, dass ihr Finanzdienstleister Fragestellungen schon im ersten Anlauf erledigen kann.

(Die Ergebnisse der Trendstudie unter [www.steria-mummert-consulting.de/presse/presseinformationen](http://www.steria-mummert-consulting.de/presse/presseinformationen))

# Der Startschuss für Wohn-Riester ist gefallen

## Vorbereitungen für Anfang November laufen



» **Der Bundesrat hat in seiner letzten Sitzung vor der Sommerpause insgesamt 20 Gesetzesbeschlüsse verabschiedet, darunter auch das von der Immobilienbranche bereits erwartete Eigenheimrentengesetz (Wohn-Riester). Die ersten Wohn-Riester-Produkte werden Anfang November auf den Markt kommen. Bis dahin gilt es noch einiges vorzubereiten.**

Das selbstgenutzte Eigenheim gilt Vielen als beste Vorsorge für den Ruhestand. Durch die Verabschiedung des neuen Eigenheimrentengesetzes (Wohn-Riester) durch den Bundesrat wird der Immobilienkauf in die staatlich geförderte Altersvorsorge einbezogen. Wer mit einer Riester-Rentenversicherung oder einem Fondssparplan fürs Alter anspart, kann dieses Geld künftig komplett für den Kauf oder die Entschuldung des Eigenheims nutzen. Bauherren erhöhen so ihr Eigenkapital und benötigen weniger Kredite. Zudem können sie mit dem Geld ein Darlehen für den Bau oder Kauf einer Immobilie abbezahlen. In diesem Fall wird nicht mehr der Riester-Vertrag weiter bespart, sondern das Geld wandert als Tilgungsrate in einen Darle-

„Mit Wohn-Riester stärkt der Staat die Argumente der Bausparkassen“, kommentiert Jörg Hadrian Hense, Key-Account-Manager von BHW, die Gesetzesverabschiedung. „Damit wird die eigengenutzte Immobilie wieder gefördert und aktiv in die Altersvorsorge mit einbezogen.“

hensvertrag. Neben dem Erwerb von selbst genutzten Immobilien wird zudem die Beteiligung an Wohnungsbaugenossenschaften gefördert. Das Eigenheimrentengesetz gilt rückwirkend zum 1. Januar 2008.

### Produktzertifizierungen

Voraussichtlich ab 1. November 2008 können Immobilienbegeisterte erste Wohn-Riester Verträge abschließen. Zuvor muss die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen (BaFin), der gesetzlichen Richtlinie entsprechend, die Wohn-Riester-Produkte zertifizieren. „Der Antragsprozess läuft.“, sagt Jörg Hadrian Hense, Key-Account-Manager von BHW. Anfang November werde es losgehen. Die BHW Bausparkasse AG starte dann mit attraktiven Riesterbauspar- und Riesterbaufinanzierungsprodukten, welche Bausparen, Baufinanzieren und die Riesterförderung miteinander kombinieren.

Das Potenzial der Riester-Sparer ist groß: 21 Mio. Bürger sind „Riesterberechtig“. Bislang nutzen aber nur 9 Mio. Bürger die Riesterförderung. Rund 800 Tausend Haushalte dürften in den kommenden zwei bis drei Jahren eine Immobilie bauen

oder erwerben. An diesem Potential wolle man selbstverständlich partizipieren, wie Hense ergänzt.

### Vertriebsschulungen

Bevor am 1. November der Startschuss für den Produktverkauf fällt, sind noch einige Vorbereitungen zu tätigen. So stehen spezielle Produktschulungen für die Vertriebsmannschaften in den kommenden Wochen und Monaten auf dem Programm. Schließlich haben Immobilienbegeisterte Riester-Sparer einiges für den Abschluss einer Eigenheimrente zu beachten. Und das gilt es im Beratungsgespräch mit den Kunden zu klären.

### IT-Anpassungen

Wohn-Riester zieht aber auch IT-Anpassungen in den Banksystemen nach sich. Je nach Produktgestaltung und verwendetem System richtet sich dabei der zeitliche Anpassungshorizont. „Innovative Bankbearbeitungssysteme, wie das der MONTO Single-Lender-Lösung multikanalfähig, basieren auf einer Service orientierten Architektur, die ein schnelles Einpassen neuer Module und Produkte erlauben“, sagt Heinz-Dieter Köhler, IT Project Manager Bank Business. „Bei Wohn-Riester sind neben softwareseitigen Anpassungen, die mit der Implementierung neuer Datenfelder

### Übergangsregelung

Gemäß einem Änderungsantrag der Bundesregierung soll bei Riester-Verträgen, die vor 2008 abgeschlossen wurden, eine Entnahme des Guthabens für den Immobilienkauf nur möglich sein, wenn das geförderte Guthaben mindestens 10 000 Euro beträgt. Bislang konnten die Riester-Sparer aus ihrem Guthaben bereits Mittel für den Immobilienkauf entnehmen. Die Entnahmen mussten sie jedoch wieder zurückzahlen. Durch den Einbezug der Wohnimmobilie in die geförderte Altersvorsorge entfällt die Rückzahlungspflicht.

Nach einem Bericht der Financial Times Deutschland vom 7. März 2008 wurden seit Einführung der Riester-Rente im Jahr 2002 etwa elf Millionen Verträge zur staatlich geförderten Altersvorsorge abgeschlossen. In jedem Vertrag liegen im Schnitt rund 2000 Euro. Seit diesem Jahr können bis zu 2100 Euro jährlich in die Riester-Verträge gespart werden.

### Wohnbauprämie bleibt erhalten

Die staatliche Wohnungsbauprämie von bis zu 45 Euro pro Jahr soll nach den Plänen der Koalition unabhängig von der Riester-Förderung erhalten bleiben, wenn mit dem Bausparvertrag wohnwirtschaftliche Zwecke verfolgt werden. Bisher kann es nach Ablauf der Sperrfrist von 7 Jahren auch für andere Zwecke verwendet werden.

### Anreiz für Berufseinsteiger

Unter 25-Jährige, die einen sozialversicherungspflichtigen Arbeitsplatz haben oder als Beamte tätig sind, bekommen einen Berufseinsteigerbonus von einmalig 200 Euro, wenn sie fürs Alter mit einem Wohn-Riester-Vertrag vorsorgen.

einhergehen, auch Regelwerksanpassungen vorzunehmen“, erklärt Köhler. Hier sind unsere IT-Spezialisten gefragt. Die Systemlösungen von PRO-DIRECT-FINANCE arbeiten mit der als Business Rules Engine entwickelten „Metasprache“, einem deutschlandweit einzigartigen Modul, das u. a. alle Regelwerke der Bank in den Bereichen Antragstellerprüfung, Objektprüfung, Konditionsberechnung, Unterlagenanforderung und Produktdifferenzierung abbildet. Änderungen können – ohne zusätzliche IT-Ressourcen – zeitnah vorgenommen werden. Bei der Entwicklung dieses Moduls stand die eigenständige Implementierung und Pflege direkt durch den operativen Fachbereich der Bank im Vordergrund. „Ja und das nutzen unsere Partner“, sagt Köhler stolz. Kein Wunder also, dass Partner der PRO-DIRECT-FINANCE dem 1. November gelassen entgegensehen. ■

#### Fiskus mit Wohn-Förder-Konto

Es gilt, wer vor der Rente steuerfrei anspart, muss mit Renteneintritt die Auszahlung versteuern. Bei Wohn-Riester gibt es keine monatliche Rente, die besteuert werden könnte. Daher bildet das Finanzamt bei Wohn-Riester ein fiktives Konto – das „Wohn-Förder-Konto“ – auf dem die staatliche Förderung sowie die Tilgungsraten fürs Haus mit jährlich zwei Prozent registriert werden. Auf diese Summe zahlt der Ruheständler Steuern. Dabei soll der Rentner wählen können, ob er die Steuer auf einen Schlag zahlt, dann gewährt ihm der Fiskus einen Rabatt von 30 Prozent und nur 70 Prozent des Kapitals auf dem Wohn-Förder-Konto werden versteuert. Im Gegenzug verpflichtet sich der Rentner, 20 Jahre lang den Immobilienbesitz zu halten. Wird das mit Riester erworbene Haus vor Ablauf von 20 Jahren vermietet, kommt es wie beim Verkauf – wenn der Erlös nicht postwendend in ein neues Eigenheim fließt – zur Nachversteuerung. Der Ruheständler kann aber auch die auf sein Riester-Vermögen entfallende Steuer 25 Jahre lang abzahlen – ohne Abschlag. Verstirbt er vor dem 85. Lebensjahr, müssen seine Erben die noch offene Forderung begleichen.

#### Fact Sheet

##### Wohn-Riester-Förderung

- Zulage 154 € (308 € Ehegatten)
- Kunden bis 25 Jahre - einmalige Zulage 200 €
- Kinderzulage 185 € (für ab 2008 Geborene 300 €)
- Mindesteigenbeitrag 4% vom Vorjahresbruttoeinkommen (abzüglich Zulagen)
- Geförderte Einzahlungen 2008 max. 2.100 €
- für Ehegattenförderung eigener Vertrag des Ehegatten erforderlich
- ggf. höhere Förderung durch Sonderausgabenabzug
- Einbeziehen des Bausparens in die Riesterförderung
- Einbeziehen von Spar- und Tilgungsleistungen



# Mit dem runden Leder auf Tuchfühlung in Wien

## ING-DiBa-Treffen im Zeichen der UEFA EURO 2008



» Kundenfreundliche Konditionen und eine direkte Kommunikation gehören zum Unternehmensleitbild der ING-DiBa. Das gilt auch für den Partnervertrieb. Vertriebspartnern bietet die ING-DiBa attraktive Provisionen und vielseitige Möglichkeiten der Vertriebsunterstützung im Rahmen einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit. Zum Erfolgskonzept Europas größter Direktbank zählt zudem der intensive Erfahrungsaustausch. „Ein enger Kontakt zu unseren Partnern liegt uns besonders am Herzen“, sagt Andreas Pflegshoerl, Abteilungsleiter Partnervertrieb Baufinanzierung der ING DiBa. „Als Direktbank ohne Filialnetz sind unsere Vertriebspartner zugleich auch die Reprä-

sentanten der ING-DiBa im Markt“, so Pflegshoerl. Neben der Marketingunterstützung über das ING-DiBa-Partnerportal bieten die vielfältigen Partnerveranstaltungen eine direkte Kommunikationsplattform für den gemeinsamen Erfahrungsaustausch. Darüber hinaus finden das ganze Jahr Workshops, Messeauftritte und diverse Events statt. Auch im Juni bot die ING-DiBa wieder ein stimmungsfreudiges Rahmenprogramm für das partnerschaftliche Miteinander außerhalb der Geschäftszeit.

Vom 19. bis 21. Juni 2008 lud die ING-DiBa, die im vergangenen Jahr mit einem zugesagten Neugeschäft von 10,4 Milliarden Euro ihre Marktführerschaft in der privaten Baufinanzierung in Deutschland behauptet hat, ihre erfolgreichsten Vertriebspartner zur Fußball-Europameisterschaft nach Wien ein. Unter dem Motto „Mit dem runden Leder in Wien“ wurde den Gästen ein abwechslungsreiches Programm mit dem berühmten Wiener Charme geboten. Höhepunkt war der Besuch des Ernst-Happel-Stadions zu einem Viertelfinalspiel der UEFA EURO 2008. Das 60 000 Zuschauern Platz bietende und zugleich ausverkaufte Stadion hielt eine atemberaubende

Atmosphäre für die Gäste bereit. Bereits Stunden vor dem Anpfiff des Spiels – Kroatien gegen die Türkei – zogen Tausende von Fußballfans begeistert durch Österreichs Hauptstadt. „Es war überwältigend mit welcher Freude die Fans ihre Mannschaften lautstark das ganze Spiel über unterstützten – weit bis ins Elf-Meter schießen hinein. Ein wahres Fußballfest!“, kommentierte Ulf Sybel das Erlebnis. Der Sales Manager der PRO-DIRECT-FINANCE nutzte das ING-DiBa-Partnertreffen zugleich, um die Stimmungen des Finanzierungsmarktes aufzunehmen. Intensiv diskutiert wurde, unter den anwesenden Vertriebspartnern, vor allem die Frage, ob und wie sich die Kreditvermittlung über die Interhyp-Plattform, nach der Übernahme der Interhyp AG durch die ING, verändern wird. „Für PRO-DIRECT-FINANCE als Hersteller von unabhängigen Systemlösungen eröffnen sich in jedem Fall weitere Aktionsfelder“, resümiert Ulf Sybel die aktuelle Diskussion. ■



# Qualitätsanspruch steigt

Frauenhofer-IAO-Studie



» Das Fraunhofer Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (Fraunhofer-IAO) führt seit 2005 jährlich Umfragen unter Bankmanagern in Deutschland zu aktuell strategischen Herausforderungen und Investitionsfeldern durch. An der aktuellen Studie »Bank & Zukunft 2008«, die von Mitte November 2007 bis Mitte Januar 2008 durchgeführt wurde, nahmen 480 Bankmanager teil.

## Kundenbindung und Vertriebssteuerung

Die Mehrheit der Befragten identifiziert einen weiter steigenden Preiswettbewerb bei Standardprodukten (96%), insbesondere in Zusammenhang mit dem zunehmenden Vertrieb von Finanzprodukten über Nichtbanken (73%) sowie dem Eindringen ausländischer Banken in den Inlandsmarkt (47%), als die wettbewerbsorientierten Herausforderungen für 2008. Hinzu

kommt ein zunehmender Qualitätsanspruch der Kunden (54%), der sich in steigenden Anforderungen an die Beratungs- und Servicequalität zeigt. Demzufolge wird dem Ausbau von Kundenbindungspotenzialen (88%) und der Verbesserung der Vertriebssteuerung (68%) eine hohe Priorität beigemessen. Kundennähe oder Kompetenz soll wieder sichtbar gemacht werden.

## Fachlich qualifiziert und sozialkompetent

Im Rahmen von Filialstrategien planen hierzu rund zwei Drittel der Befragten eine schrittweise Modernisierung der Filialen in der Fläche (65%), die durch spezifische Profile wie Beratungszentren, Leuchtturm- oder Experimentierfilialen im Einzelfall ergänzt werden. Den Ausbau des SB-Banking sehen ein Drittel der Bankmanager als wichtiges Investitionsfeld an und messen diesem Thema damit die gleiche Priorität bei wie

dem mobilen Vertrieb. Neben der Förderung der Vertriebskultur (89%) steht die fachliche Qualifizierung (48%) und die Entwicklung sozialer Kompetenzen (44%) der Mitarbeiter im Focus. Die Notwendigkeit der Weiterbildung von Mitarbeitern ergibt sich aus der Einschätzung der Befragten, die die Mitarbeiter zum größten Teil als nur teilweise (80%) auf die neuen Herausforderungen vorbereitet ansehen. Hierzu zählen auch die Anforderungen, die aus den strukturellen Veränderungen, wie zum Beispiel dem Einsatz effizienter IT-Technologien, resultieren.

## Hard- und Softfactors

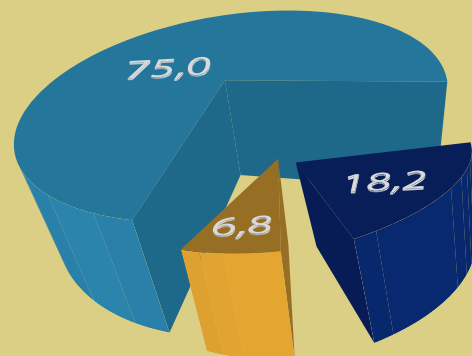
Der verstärkte IT-Einsatz zur Prozessoptimierung und Prozessautomation (82%) wird noch vor der Zielsetzung der Senkung der IT-Kosten (81%) als zentrale Herausforderung bewertet. Die intendierte Effizienzsteigerung bedingt zugleich, dass der Umgang mit neuen Technologien zu einem routinierten und qualifizierten Bestandteil des Tagesgeschäfts wird. Bankmitarbeiter müssen ihr ursprüngliches Qualifikationsprofil additiv um die Kompetenz des Umgangs mit den neuen Technologien erweitern. Zudem müssen sie dem Kunden Differenzierungsmerkmale gegenüber anderen Banken verdeutlichen. Dies erfordert ein hohes Maß an Sozial- und Kommunikationskompetenz. Die notwendigen Anpassungsmechanismen an die dynamische und komplexer werdende Bankenumwelt stützen sich damit, so das Fazit der Studie, auf zwei entgegengesetzte und zugleich komplementäre Dimensionen, den Hard- und Softfactors. ■

(Die Trendstudie »Bank & Zukunft 2008« unter [www.iao.fhg.de/d/shop/index.hbs](http://www.iao.fhg.de/d/shop/index.hbs))

## Das Internet – die dritte Säule im Bankvertrieb

» Neben dem Einsatz mobiler Berater sowie dem persönlichen Kontakt in der Filiale etabliert sich zunehmend das Internet als dritte starke Säule im Bankvertrieb. Rund zwei Drittel der Institute konzentrieren ihre Vertriebsaktivitäten im Privatkundengeschäft bis 2009 auf diese drei Kanäle. Speziell für den Vertrieb über das Internet haben die Banken ihre Prognose noch einmal deutlich nach oben korrigiert. 67,4 Prozent der Bankmanager rechnen für die kommenden zwölf Monate mit einer steigenden Bedeutung des elektronischen Vertriebswegs. Das ist ein Anstieg von 8,6 Prozentpunkten gegenüber dem Vorjahr, so die Ergebnisse der Studie Banking Trend 2008 von Steria Mummert Consulting, die in Zusammenarbeit mit ibi research und dem Bankmagazin durchgeführt wurde. ■

## Die wirtschaftliche Lage im Privatkundengeschäft der Banken wird sich in den enden 12 Monaten Ihrer Meinung nach



■ nicht verändern ■ verbessern ■ verschlechtern

# Unabhängigkeit ist ein hohes Gut man muss und kann sie erhalten!



**REDAKTION:** Der Markt für Baufinanzierungsvermittlungen ist in den letzten Wochen stark in Bewegung geraten. Deutschlands bislang größte Vermittlerplattform wurde durch eine niederländische Bankengruppe erworben. Der erste größere Anbieter als Produzent hat sich entschlossen, diese Plattform als Anbieter zu verlassen. Die Situation lässt schlussfolgern, dass sowohl Produktanbieter als auch Vertriebe den Erhalt der eigenen vertrieblichen Unabhängigkeit forcieren werden. Wettbewerbsvorteile dürfen nicht verspielt werden.

**Jan-Uwe Schadendorf:** Als unabhängiges Unternehmen und Hersteller für ebenso unabhängige Bankbearbeitungs-, Vertriebssysteme und auch Plattformen, ist PRO-DIRECT-FINANCE der einzige namhafte Softwareanbieter auf dem deutschen Markt, der Banken und Vertrieben eine individuelle IT-Systemlösung für den Betrieb eigenständiger webbasierter Plattformen ermöglicht. Die Kernprodukte sind MONTO als das Bankbearbeitungssystem multichannel für Banken, Versicherungen und Bausparkassen mit der gesamten Prozessabbildung von Frontend über Middleware bis zum Backend und AKVO als Systemlösung für größere Vertriebe. Damit haben wir als Unternehmen zwei hervorragende Produkte auf dem Markt.

**REDAKTION:** Was zeichnet diese Systeme aus?

**Jan-Uwe Schadendorf:** Zum Verständnis: Die Systeme sind völlig unabhängig und individuell. Damit ermöglichen sie dem Betreiber, seine ganz eigenen Merkmale und Prozesse herauszustellen. Scoringmerkmale, Regelwerke etc. befinden sich in der eigenen Steuerung und sind für Dritte nicht unkontrolliert einsehbar. Die Wettbewerbsfähigkeit wird gestärkt und die Durchlaufzeiten extrem minimiert. Diese Systeme können sich beliebig untereinander vernetzen und bilden so ein großes Netzwerk unabhängiger freier Vertriebe und unabhängiger Banken.

Produktanbieter können sich für den Vermittlungsprozess direkt ohne Vermittler untereinander verbinden und so in ihre Vertriebskanäle die Produkte einsteuern, die sie selbst nicht bereitstellen. Die Hinterlegung der Regelwerke und Scorings verbleiben in der eigenen Steuerung des Systemnutzers. Vermittlerplattformen können über bidirektionale Schnittstellen angeschlossen werden. Die Anfrage fließt über die Schnittstelle in das Bankbearbeitungssystem MONTO und wird dort in Echtzeit verarbeitet. Die Ergebnisse der Prüfung, das Pricing, der Vertrag und der Status können so in ex-

terne Vertriebssysteme übergeben werden. Dieser Systemaufbau ermöglicht die Regel-, Scoring-, und Konditionspflege für alle Vertriebskanäle in einer zentralen Steuerung. Diese obliegt immer dem Systemnutzer. Änderungen erreichen zeitgleich alle Kanäle. Im System MONTO laufen alle Kreditanfragen gebündelt und einzeln auswertbar zusammen und können zentral bearbeitet und reportet werden. Über eine einzige Schnittstelle können diese gezielt in das Backend transferiert werden. Deutliche Kostenvorteile im Vertrieb und im Kreditbearbeitungsprozess sind die Folge.

**REDAKTION:** Was heißt das zum Thema Unabhängigkeit?

**Jan-Uwe Schadendorf:** Unabhängigkeit heißt, jeder Produktanbieter und Vertrieb, wie Bank, Versicherung und Bausparkasse, kann Vertriebe und Banken seiner Wahl zuschalten. Unabhängigkeit heißt auch, jeder Anbieter legt seine Regeln, Scoring, Produkte etc. nur einmal auf seinem eigenen System ab. Kein Dritter, kein Wettbewerber hat Zugang. Die Einführung neuer Produkte lässt sich „geräuschlos“ vorbereiten und bei den Vertriebskanälen der eigenen Wahl freischalten.

**REDAKTION:** Am Markt gibt es die eine oder andere Bank, die Ihre Kunden und somit Darlehen an Ihre direkten Mitbewerber über Vermittler oder Vermittlerplattformen weiterreicht. Ist dies für Endkunden auch nachvollziehbar?

**Jan-Uwe Schadendorf:** Die Öffnung für Drittanbieter ist prinzipiell eine Entwicklung, wie wir sie bei Fonds und Versicherungen ähnlich erlebt haben. Der große Unterschied ist, dass Banken bei der Vermittlung von Krediten ihre eigene Kernkompetenz erheblich tangieren. Dem kurzfristigen Vermittlungsertrag steht eine erhebliche Gefährdung des eigenen Geschäftsmodells gegenüber. Andererseits ist es sicherlich besser, dem Kunden Produkte zu vermitteln, die man selbst nicht darstellen kann, als ihn zu verlieren. Diese Form des „Überlaufventils“ ist mit der Technik der PRO-DIRECT-FINANCE problemlos darstellbar.

**REDAKTION:** Gefährdet die Vermittlung nicht ganz erheblich die Kundenbeziehung?

**Jan-Uwe Schadendorf:** Solange man die Kontrolle über die Vermittlung des Kunden behält, glaube ich das weniger. Man wird dann eher den Eindruck erhöhter Kompetenz beim Kunden hinterlassen.

Mit einer eigenen technischen Lösung liegen die Kundendaten ja auch nur bei einem selbst und bei dem Produkthanbieter. Da ist kein Dritter, der Zugriff hätte und die Daten für sich nutzen kann.

Nur nebenbei erwähnt: Sensible Themen der Einhaltung des Datenschutzes bei der Vermittlung durch Banken auf den reinen Vermittlerplattformen mit Bankbeteiligungen sind nicht abschließend geklärt. Was passiert z.B. mit den eigenen Kundendaten, wenn die Vermittlerbeziehung beendet wird? Oder mit den eigenen Kundendaten, die nie zum Abschluss geführt haben? Zumeist agiert hier die Bank als eine Art Untervermittler. Wer überwacht die Datenstreuung bei der Einreichung zur Prüfung einer Finanzierung bei Banken im Markt?

**REDAKTION:** Das sind interessante Fragestellungen. Aber in der ausgeprägten Wettbewerbssituation ist doch jeder auf attraktive Produktangebote angewiesen.

**Jan-Uwe Schadendorf:** Wettbewerbsfähigkeit erfordert konkurrenzfähige Produkte und

die hängen im Wesentlichen an schlanken Prozessen und schnellen Durchlaufzeiten. Das ist der eine Teil der Differenzierung. Der andere Teil sind die kleinen aber feinen Unterschiede in der Produktgestaltung. Diese sollen nicht nur als vertriebliches Argument vorhanden sondern auch technisch abzubilden sein. Sie müssen überraschend platziert werden können. Jedes neue Produkt hat nur wenige Monate Zeit sich zu positionieren bevor Nachahmerprodukte folgen. Überraschungen gelingen am Besten, wenn man nur selbst davon weiß.

Die Unabhängigkeit mit der technischen Lösung der PRO-DIRECT-FINANCE heißt eben auch, eine detailgetreue und sehr individuelle Abbildung von Produkthanbietern zu gewährleisten. Das haben z.B. die Systemlösungen der Ponteq (mit einem hoch komplexen Prüfungs- und Konditionierungsregelwerk) oder im genossenschaftlichen Verbund GENOHYP (mit sehr spezifiziertem Produkt- und Vertriebsaufbau) bewiesen. Das ermöglicht Anbietermerkmale, die für den berühmten kleinen Unterschied sorgen.

**REDAKTION:** Ein wenig erinnert die Marktsituation ja an die Entwicklungen der Produzenten im Handelsbereich und den Supermarktketten. Es scheint spannend zu werden, welche Entwicklungen sich hier noch ergeben.

**Jan-Uwe Schadendorf:** Ja, für Produkthanbieter bestehen sicherlich Gefahren, wenn man sich von einem großen Vertriebskanal zu sehr abhängig macht. Insofern ist dieser Vergleich nicht von der Hand zu weisen. Auf den Punkt gebracht: Die Zulieferung aus umsatzstarken

Vermittlerplattformen zu nutzen, ist eine nahe liegende unternehmerische Entscheidung. Der Vermittlungsprozess eine Andere. Hier ist sicher der Aufbau mehrerer und vor allem eigener Vertriebskanäle strategisch eine sinnvolle Entscheidung.

**REDAKTION:** Bewahrung der Unabhängigkeit heißt also Trennung dieser Entscheidungen. Sind Vermittlungsleistung und dafür notwendige IT-Infrastruktur zu trennen?

**Jan-Uwe Schadendorf:** Ja, genau das ist strategisch richtig und die PRO-DIRECT-FINANCE bietet dazu die entsprechenden Systeme und komplette IT-Unterstützung.

**Jan-Uwe Schadendorf war 29 Jahre im Sparkassen- und Genossenschafts- und Hypothekenbanksektor tätig, bevor er im April 2008 als Business Consultant zur PRO-DIRECT-FINANCE wechselte.**



Steria Mummert Consulting - IT-Budget 2008

## Kundenbindung und Datensicherheit

Wachstum und Kundenbindung spielen eine übergeordnete Rolle in der Planung der IT-Ausgaben deutscher Unternehmen. Zu diesem Ergebnis kommt die Studie „IT-Budget 2008“ der InformationWeek, die zusammen mit Steria Mummert Consulting ausgewertet wurde. Demnach investieren 54 Prozent der deutschen Betriebe 2008 gezielt in IT, um damit die Zufriedenheit ihrer Kunden zu steigern. Das sind 28 Prozent mehr als im Vorjahr. Als konkrete IT-Projekte für Absatzsteigerungen und Kundenbindung stehen Kundenmanagementsysteme (CRM) im Fokus. Sie ermöglichen die genaue Auswertung von Informationen, damit Vertriebsmitarbeiter Kunden noch gezielter ansprechen und beraten können. Darüber hinaus spielt das Thema Datensicherheit als konkretes Projekt zur Kundenbindung eine wichtige Rolle: Jeder zehnte der befragten IT-Verantwortlichen plant beispielsweise, sensible Kundendaten noch besser vor Missbrauch zu schützen. Vor allem Banken, Versicherungen oder Telekommunikationsunternehmen speichern und verwalten enorme Mengen personenbezogener Kundendaten. Das Vernachlässigen des Themas führt unweigerlich zu massiven Imageschäden. Datensicherheit ist somit eine absolute Grundvoraussetzung für ein funktionierendes Kundenmanagement.

(Die Ergebnisse der Studie unter [www.steria-mummert-consulting.de/presse/presseinformationen](http://www.steria-mummert-consulting.de/presse/presseinformationen))

# Das neue Infoportal für Vertriebe

Direkter Informationszugriff verkürzt Prozessabläufe im Vertrieb und erhöht Servicequalität im Kundenkontakt



» **Speziell für die Anforderungen im Vertriebsgeschäft der Immobilienfinanzierung entwickelt, bietet das Infoportal Nutzern einer AKVO-Systemlösung und MONTO Bankbearbeitungssystemnutzern einen webbasierten und jederzeit, unabhängig von Geschäftszeiten, möglichen Einblick in die aktuellen Bearbeitungsstände der jeweiligen Finanzierungsanfragen. Das verkürzt die Informations- und Kommunikationswege in der Vertriebsarbeit und erhöht zugleich die Servicequalität im Kundenkontakt. Dokumenten-Synchronisationen stellen zudem sicher, dass wirklich alle Beteiligten auf dem aktuellen Wissensstand sind.**

## **Verbesserte Servicequalität im Kundenkontakt**

Im Vermittlungsgeschäft der Immobilienfinanzierung ist Schnelligkeit gefragt. Kunden wollen möglichst sofort nach ihrer Finanzierungsanfrage wissen, ob und wann sie das Darlehen für ihre Immobilie erhalten und welche Unterlagen speziell für den Vertragsabschluss einzureichen sind. Mit dem neuen Infoportal bieten wir Vertriebs-einheiten, die das Modul Speed Check nutzen, jetzt an dieser Stelle eine schnellere Informationssicherheit.

Bisher hatten Speed-Check-Nutzer – durch den Bearbeitungswechsel des Finanzierungsantrages

zur nachgelagerten Vertriebsstelle – keine Einsicht in den fortlaufenden Antragsprüfungsprozess. Mit dem neuen Infoportal ändert sich das. Unabhängig vom prozessualen Geschäftsablauf informieren sich Speed-Check-Nutzer, durch den Einsatz dieses webbasierten Moduls, jetzt jederzeit – unabhängig von den Geschäftszeiten – über den Status der eingereichten Kreditanträge und beantworten damit entsprechende Kundenanfragen gleich direkt. Ein telefonisches Nachfragen bei der nachgelagerten Bearbeitungsstelle entfällt.

## **Effizienteres Zusammenarbeiten im Vertrieb**

Aber nicht nur die Qualität im Kundenkontakt wird durch den Einsatz des neuen Moduls erhöht. Auch die Zusammenarbeit innerhalb der Vertriebseinheiten verbessert sich. Speed-Check-Nutzer und Sachbearbeiter der nachgelagerten Prüfstelle sind durch das Infoportal indirekt miteinander verbunden. Der Speed-Checker-Nutzer erhält dabei eine seinen Aufgaben entsprechend eingeschränkte Sicht auf das jeweilige Finanzierungsengagement. Auf drei komprimierten und chronologisch angeordneten Masken werden ihm die Angaben zum Antragsteller und Objekt, zur Finanzierungsconstellation, zum Prozessstatus sowie zu den erforderlichen Unterlagen übersichtlich angezeigt. Zudem steht eine bi-

direktional funktionierende Notizfunktion für den Informationsaustausch mit der nachgelagerten Bearbeitungsstelle zur Verfügung.

Die im Infoportal tabellarisch und fachlich zusammenhängend aufgelisteten Übersichten bieten sowohl Speed-Check-Nutzern, als auch nachgelagerten Sachbearbeitern, einen schnellen Überblick über das jeweilige Finanzierungsengagement.

Ohne telefonisches Nachfragen wird u. a. sichtbar, welche Kundenunterlagen die nachgelagerte Bearbeitungsstelle zur Antragsprüfung noch benötigt bzw. anfordert. Nach dem der Speed-Check-Nutzer die nachgelieferten Unterlagen in die ihm zur Verfügung stehende „Digitale Akte“ hochgeladen hat, synchronisiert sich diese automatisch auch für den Sachbearbeiter der nachgelagerten Bearbeitungsstelle. Darüber hinaus synchronisiert sich beidseitig der Dokumentenstatus. Jeder Vertriebsmitarbeiter – Speed-Check-Nutzer und Sachbearbeiter – verfügt damit zu jeder Zeit, Rechte und Management gesteuert über den jeweils aktuellen Informationsstand zum Finanzierungsengagement. Das optimiert die Zusammenarbeit und sichert allen Beteiligten ein effizientes Arbeiten zu. ■

# Zwei Prozent Personalzuwachs bei privaten Banken

» Im privaten Bankgewerbe hat sich die Beschäftigungszahl im vergangenen Jahr um zwei Prozent auf über 190 000 Mitarbeiter erhöht. Damit ist der seit 2001 anhaltende Beschäftigungsrückgang nicht nur gestoppt, sondern die personellen Kapazitäten wurden, laut Arbeitgeberverband des privaten Bankgewerbes (AGV Banken), sogar erhöht. Im privaten Bankgewerbe stieg die Zahl der Beschäftigten – allein im Tarifbereich – in den beiden vergangenen Jahren um 2.500 Personen (plus 3,3 Prozent). Laut Heinz Laber, Vorsitzender der AGV

Banken, zeige dies, dass die Mitgliedsunternehmen gezielt in Wachstumsbereiche, insbesondere in die Privatkundenberatung, investieren. Im gesamten Kreditgewerbe ging der Personalbe-

stand 2007 leicht, um 0,1 Prozent auf rund 680.500 Mitarbeiter, zurück. Im öffentlich-rechtlichen und genossenschaftlichen Bereich wurden demnach im vergangenen Jahr weiterhin Stellen abgebaut.

BESCHÄFTIGTE IM KREDITGEWERBE - MIT POSTBANK -						
per 31.12.	private Banken u. Bausparkassen	Sparkassen	Landesbanken öff. Bausparkassen	Spezialinstitute	Volks- u. Raiffeisenbanken Spardabanken	gesamtes Kreditgewerbe
2000	252.750	283.450	57.950		180.400	774.550
2001	249.000	282.850	59.250		178.200	769.300
2002	237.400	278.800	58.800		176.200	751.200
2003	218.300	271.900	57.100		174.700	722.000
2004	210.300	265.400	56.750		170.300	702.750
2005	205.350	260.800	58.600		168.300	693.050
2006	199.850	257.000	52.400		167.150	681.300



## Bernhard Heinlein in den Vorstand der MünchenerHyp berufen

» Der Aufsichtsrat der Münchener Hypothekenbank eG hat mit Wirkung zum 1. August 2008 Herrn Bern-

hard Heinlein, 51, zum stellvertretenden Vorstandsmittglied der MünchenerHyp berufen. Herr Heinlein ist seit 1984 bei der MünchenerHyp in verschiedenen Funktionen tätig und verantwortete zuletzt als Generalbevollmächtigter den Bereich Privatkunden Wohnungswirtschaft Verbund. Auch in seiner neuen Funktion im Vorstand wird Herr Heinlein schwerpunktmäßig für den weiteren Ausbau der privaten Immobilienfinanzierung zuständig sein.

Damit gehören dem Vorstand der MünchenerHyp an: Erich Rödel (Vorsitzender), Dr. Bernhard Scholz, Klaus Sturm und Bernhard Heinlein (stv). ■

(www.muenchenerhyp.de)



## Dr. Ulrich Schröder tritt bei der KfW Bankengruppe an

» Der KfW-Verwaltungsrat hat Dr. Ulrich Schröder zum Mitglied des Vor-

standes bestellt und gleichzeitig zum Vorstandsvorsitzenden bestimmt. Schröder, derzeit noch Vorstandsvorsitzender der NRW.Bank mit Sitz in Düsseldorf und Münster, wird diese Funktionen bei der KfW ab 1. September 2008 übernehmen. Die Personalentscheidung hatte der Präsidialausschuss der KfW bereits Ende Mai vorbereitet. Schröder wird bereits vor dem offi-

ziellen Amtsantritt in wichtige Entscheidungen des Vorstandes einbezogen und wird sein Wissen und seine Erfahrung – insbesondere in den Verkaufsprozess der IKB – einbringen. Die IKB war im Zuge der Finanzmarktkrise in erhebliche Schwierigkeiten geraten. Die Anteile sollen nun zügig veräußert werden. ■ (www.kfw.de)



## Brouwers ersetzt Zeilinger im ING-DiBa-Vorstand

» Nach 38 aktiven Jahren im Bankensektor beendet Hermann Zeilinger seine Vorstandstätigkeit bei der deutschen ING-Direktbanktochter ING-DiBa zum 31. Juli 2008. Zeilinger blickt dabei zufrieden zurück: „Ich freue mich, die ING-DiBa in einer Zeit dynamischen Wachstums

begleitet haben zu können. Für mich waren es ohne Zweifel die spannendsten Jahre“, wird er in der Pressemitteilung der ING DiBa zitiert. Wie das Unternehmen weiter mitteilte, wird Bas Brouwers (36), bisher Bereichsleiter für Controlling und Risikomanagement, am 1. August Hermann Zeilinger (55) ersetzen, der in den Aufsichtsrat einzieht und der Bank damit verbunden bleibt. Brouwers ist neben Vorstandschef Ben Tellings der zweite Niederländer im fünfköpfigen Führungsgremium der deutschen ING-DiBa. Brouwers, der Bilanzanalyse, internationales

Finanzmanagement und Finanzbuchhaltung studierte, ist seit August 2007 Generalbevollmächtigter der ING-DiBa. Er begann seine berufliche Laufbahn 1995 bei der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft KPMG in Utrecht. Zum niederländischen Allfinanzkonzern ING kam er 1998. Bis 2001 unter anderem als Spezialist für Akquisitionen tätig, leitete Brouwers bis 2004 das Rechnungswesen von ING Lease in den Niederlanden. Danach arbeitete er als stellvertretender Finanzvorstand der Direktbanksparte ING Direct in Amsterdam. ■ (www.ing-diba.de)



## Berliner Volksbank. Jung und Mertke neue stellvertretende Vorstandsmitglieder

» Der Aufsichtsrat der Berliner Volksbank hat in seiner Sitzung vom 12. Juni 2008 zwei stellvertretende Vorstandsmitglieder bestellt. Die bishe-

rigen Generalbevollmächtigten Carsten Jung und Andreas Mertke werden ab 1. Juli für das Privatkundengeschäft und das Vertriebsmanagement verantwortlich sein, bzw. für die Bereiche Personal und Recht. Der 41-jährige Diplom-Kaufmann Jung startete seine Karriere bei der Commerzbank als Prokurist. Seine Erfahrungen im gewerblichen Immobiliengeschäft stellte er 1999 der Berliner Volksbank als Bereichsleiter Immobilienkunden zur Verfügung. Zuletzt leitete er den Bereich Vertriebsmanagement Firmenkunden. Der 51-jährige Diplom-Betriebswirt Mertke absolvierte bereits

seine Ausbildung bei der Berliner Volksbank. Er war als Bereichsleiter unter anderem für den Vorstandsstab und zuletzt für den Bereich Zentrale Gewerbliche Kunden zuständig. ■ (www.berliner-volksbank.de/diebank/

presse/presseinformationen)



## Führungsspitze der Eurohypo ordnet sich neu

» Einem Pressebericht zufolge steht eine Neuordnung der Führungsspitze bei der Commerzbank-Tochter Eurohypo AG bevor. Demnach wird der Vorstandsvorsitzende Bernd Knobloch (56) in den Aufsichtsrat (AR) wechseln.

Als Commerzbank-Vorstandsmitglied bleibt er weiterhin für das Geschäftsfeld Commercial Real Estate verantwortlich. Der aktuell amtierende Aufsichtsratsvorsitzende Klaus-Peter Müller wird, dem Bericht zufolge, den Posten bei der Eurohypo aufgeben.

Als Nachfolger von Knobloch bei der Eurohypo ist Frank Pöschke (43) vorgesehen. Pöschke ist zuständig für die Bereiche Corporate Banking, Kontinen-

taleuropa, Lateinamerika und Großbritannien und künftig auch für das US-Geschäft. Bevor Pöschke im September 2007 zur Eurohypo kam, war er Geschäftsführer der Commerz Grundbesitz Gruppe, der Kapitalanlagegesellschaft der Commerzbank für offene Immobilienfonds.

In der Ende August stattfindenden AR-Sitzung dürften die personellen Änderungen bei der Eurohypo beschlossen werden. ■ (Börsen-Zeitung, 1.8.2008)



## Eurohypo-Vorstandsmitglied Martin Zielke legt sein Mandat nieder

» Martin Zielke hat sein Mandat als Vorstandsmitglied des Immobilienfinanziers Eurohypo AG zum 30. Juni niedergelegt und ist zur Konzern-

mutter Commerzbank gewechselt. Wie die Eurohypo mitteilte, wird sich der 45-Jährige künftig ganz auf die Leitung des neu geschaffenen zentralen Stabs Group Finance der Commerzbank kümmern. Die Aufgabe eines Konzernleiters bei der Commerzbank hatte Zielke Anfang des Jahres parallel zu seiner Vorstandstätigkeit bei der Eurohypo übernommen.

In den Vorstand des Immobilienfinanziers war Zielke Anfang April 2006 berufen worden. Als Chief Financial Officer (CFO) war der Diplomkaufmann für Finanzen, Controlling und Steuern zuständig. Wie die Eurohypo AG weiter bekannt gab, wird Thomas Köntgen die Verantwortung für das Controlling übernehmen. Köntgen ist im Vorstand auch für das Risikomanagement zuständig.

■ (www.eurohypo.com)



## Essen Hyp CFO Burkhard Dallosch wechselt zur Wfa

» Burkhard Dallosch, Vorstand mit den Schwerpunkten Chief Risk und Chief Financial Officer bei der Hypothekenbank in Essen AG (Essen Hyp), wechselt zum 1. Okto-

ber 2008 als Geschäftsführer zur Wohnungsbauförderungsanstalt (Wfa) in der NRW.Bank. Mit Dallosch übernimmt ein erfahrener Banker und Risikomanager die Spitze der rund 400 Mitarbeiter starken Wfa, teilte die NRW.Bank mit.

Nach seiner Ausbildung zum Bankkaufmann (1983-1985), bei der Hamburgischen Landesbank, studierte Dallosch Betriebswirtschaftslehre. Nach Abschluss seines Studiums durchlief er bei der Com-

merzbank AG ein Traineeprogramm und wurde danach Filialleiter, erst in Frankfurt, später in Limburg. 1997 wechselte er in die Abteilung Strategische Konzernentwicklung und Controlling in die Zentrale des Commerzbank-Konzerns. Ab 2002 leitete Dallosch die Commerzbank Filiale Prag bevor er 2006 als Vorstand in die Hypothekenbank in Essen AG wechselte. ■ (www.nrwbank.de)



## Dietmar Binkowska soll neuer Chef der NRW.Bank

» Der Präsidialausschuss der NRW.BANK hat dem Verwaltungsrat Dietmar P. Binkowska (46), derzeit Vorsitzender des Vorstandes der Sparkasse KölnBonn, als neuen Vorstandsvorsitzenden der NRW.BANK empfohlen, teilte die NRW.Bank mit. Binkowska ist

damit aussichtsreicher Nachfolgekandidat für den bisherigen NRW-Bank-Chef Ulrich Schröder, der zum 1. September an die Spitze der KfW wechselt.

Im April 2003 wurde Binkowska stellvertretender Vorstandsvorsitzender der Stadtsparkasse Köln, 2007 stieg er zur Nummer 1 der mittlerweile fusionierten Sparkasse KölnBonn auf. Davor machte er Karriere bei diversen Großbanken: Nach seinem Studium der Wirtschaftswissenschaften begann Binkowska 1988 als Trainee bei der Deutschen

Bank. Danach war er Leiter des Filialgeschäftes in Essen, ab 1994 dann Bezirksfilialdirektor bei der Deutschen Bank AG in Ulm. 1995 trat er in die Geschäftsleitung des Privatbankhauses Schliep & Co. Düsseldorf, einer Konzerntochter der Bayerischen Vereinsbank AG, ein. Innerhalb des Münchener Konzerns stieg er bis zum Vorstandssprecher der Westfalenbank in Bochum auf. 2002 ging Binkowska zur Commerzbank. Dort verantwortete er als Mitglied des Management Board das Private Banking. ■ (www.nrwbank.de)

## Zwei neue Vorstandsmitglieder bei der WestLB

» Mit Thomas Groß und Klemens Breuer erhält der Vorstand der WestLB zwei neue Mitglieder. Groß wird die Funktion des Chief Risk Officer (CRO) der Bank übernehmen. Breuer zeichnet sich zukünftig als stellvertretendes Vorstandsmitglied für das Kapitalmarktgeschäft der WestLB verantwortlich. Als CRO der Bank Austria Creditanstalt AG in Wien verantwortet Thomas Groß seit 2006 das Risiko

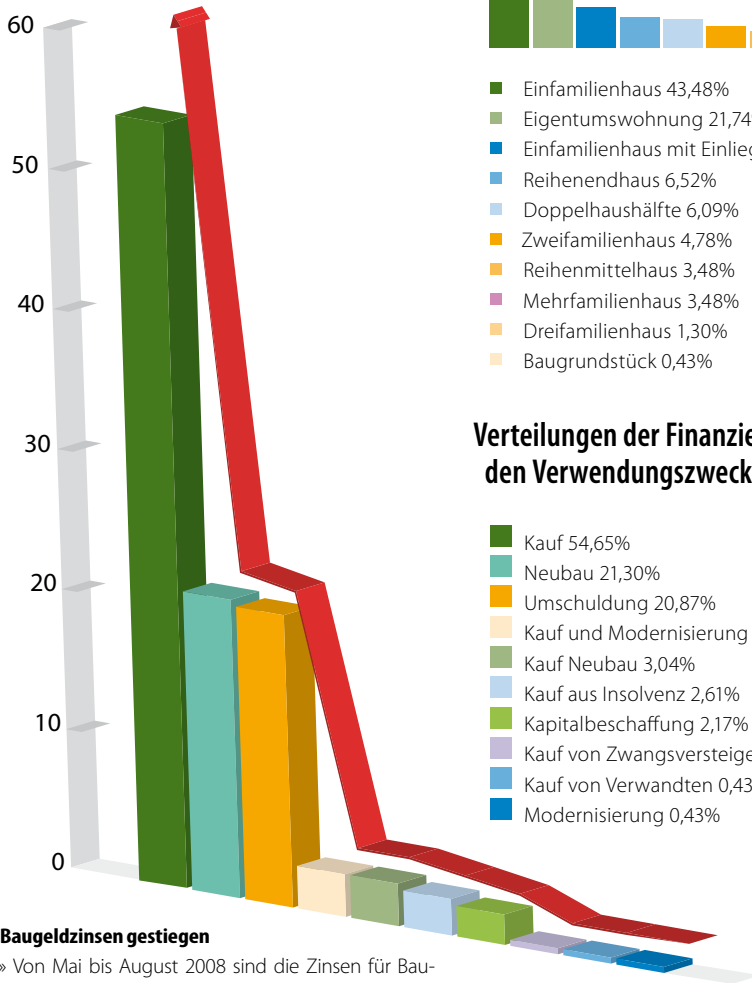
Management der gesamten BA Gruppe inklusive der Tochtergesellschaften in Zentral- und Osteuropa. Seine berufliche Laufbahn begann der 42-Jährige bei der Boston Consulting Group bevor er zur HypoVereinsbank wechselte und dort zum Bereichsvorstand Group Risk Control sowie zum Head of Risk Control and Policies auf Holdingebene der Unicredit Group aufstieg. Groß übernimmt das Risikomanagement von Dr. Wolfgang Nickels, der sich zukünftig vollständig auf sein Amt als Arbeitsdirektor konzentrieren wird. Klemens Breuer verfügt über eine langjährige

Erfahrung im Kapitalmarktgeschäft, die er bei der Deutschen Bank in den Bereichen Global Markets, Treasury und Global Finance im In- und Ausland sammeln konnte. Seit 2005 ist der 40-Jährige für die WestLB tätig, wo er derzeit als Geschäftsereichsleiter und Group Treasurer Verantwortung trägt. Werner Taiber, der im Vorstand bisher das Kapitalmarktgeschäft und den Unternehmensbereich Firmenkunden & Strukturierte Finanzierung verantwortet, wird sich künftig ganz auf den Unternehmensbereich Firmenkunden & Strukturierte Finanzierung fokussieren. ■ (www.westlb.de)

# Analysen des Marktes

## Verteilungen der Immobilienfinanzierungen auf Verwendungszwecke, Bundesländer, Objektarten und Finanzierungsmittel

» Die nachfolgenden Grafiken geben einen Überblick über die Verteilungen der Verwendungszwecke, Objektarten und Finanzierungsmittel, der im Monat Juli auf den Systemlösungen der PRO-DIRECT-FINANCE abgewickelten Immobilienfinanzierungen sowie deren Verteilung auf die Bundesländer. ■



### Baugeldzinsen gestiegen

» Von Mai bis August 2008 sind die Zinsen für Baugeld um ca. einen halben Prozentpunkt gestiegen. Sogar die KfW hatte mehrfach ihre Konditionen nach oben anpassen müssen. Die Erhöhung betrug für die verschiedenen Programme und Zinsbindungen zwischen 0,05 und 0,20 Prozentpunkte. Annuitätendarlehen mit einer fünfjährigen Zinsbindung sind im Durchschnitt genauso teuer oder sogar teurer als Kredite mit zehnjähriger Zinsbindung. Nachdem die Europäische Zentralbank die Leitzinsen Anfang August unverändert bei 4,25% belassen hat und damit signalisierte, dass sie trotz Inflationsrisiken der Sorge um die Konjunkturentwicklung eine stärkere Beachtung schenkt, haben die Zinsen etwas nachgegeben. In der Folge hat die Zinsstrukturkurve – zwischen zwei und zehn Jahren – von invers inzwischen wieder auf leicht positiv gedreht. Im langjährigen Vergleich gelten die aktuellen Zinsen unter Experten als

### Verteilungen der Finanzierungen auf die Objektarten in Prozent



- Einfamilienhaus 43,48%
- Eigentumswohnung 21,74%
- Einfamilienhaus mit Einlieger 8,70%
- Reihenendhaus 6,52%
- Doppelhaushälfte 6,09%
- Zweifamilienhaus 4,78%
- Reihenmittelhaus 3,48%
- Mehrfamilienhaus 3,48%
- Dreifamilienhaus 1,30%
- Baugrundstück 0,43%

### Verteilungen der Finanzierungen auf den Verwendungszweck in Prozent

- Kauf 54,65%
- Neubau 21,30%
- Umschuldung 20,87%
- Kauf und Modernisierung 3,04%
- Kauf Neubau 3,04%
- Kauf aus Insolvenz 2,61%
- Kapitalbeschaffung 2,17%
- Kauf von Zwangsversteigerung 0,43%
- Kauf von Verwandten 0,43%
- Modernisierung 0,43%

günstig. Wie die ING-DiBa, WestImmo, DKB und VICTORIA verzichten viele Darlehensgeber derzeit auf die sonst üblichen Aufschläge bei Forward-Darlehen. Das dürfte Anschlussfinanzierer freuen.

### Bausparbranche erlebt Renaissance

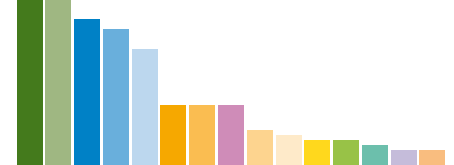
Der deutschen Bausparbranche scheint die Subprime-Krise eine kleine Renaissance beschert zu haben. Laut Verbandsangaben haben die privaten Bausparkassen im ersten Halbjahr 2008 mehr als eine Million Verträge über eine Bausparsumme von 28,3 Milliarden Euro abgeschlossen. Dies entspricht einem Zuwachs gegenüber dem Vorjahreszeitraum um 1,3 Prozent bei der Anzahl der Verträge und um 1,9 Prozent bei der Bausparsumme. „Die Sparer suchen verstärkt wieder solide Wege, um sich ihren

### Verteilungen der Finanzierungen auf die Fremdmittelarten



- Annuitätendarlehen 66,74%
- KfW Darlehen 28,02%
- Forwarddarlehen (Annuität) 3,88%
- Festdarlehen LV 0,52%
- Festdarlehen BSV 0,31%
- Capzinsdarlehen 0,31%
- Forwarddarlehen BSV 0,10%
- Forwarddarlehen LV 0,120%

### Verteilungen der Finanzierungen auf die Bundesländer in Prozent



- Baden Württemberg 17,26%
- Bayern 17,26%
- Berlin 12,83%
- Nordrhein-Westfalen 11,95%
- Hessen 10,18%
- Brandenburg 5,31%
- Schleswig Holstein 5,31%
- Niedersachsen 5,31%
- Sachsen-Anhalt 3,10%
- Sachsen 2,65%
- Mecklenburg-Vorpommern 2,21%
- Bremen 2,21%
- Hamburg 1,77%
- Rheinland Pfalz 1,33%
- Saarland 1,33%

Traum von den eigenen vier Wänden zu erfüllen. Mit der Verabschiedung des Eigenheimrentengesetzes ist zudem Klarheit über die staatliche Förderung geschaffen worden. Das wird jetzt für weitere Impulse sorgen“, erklärte Andreas J. Zehnder, Vorstandsvorsitzender des Verbandes der Privaten Bausparkassen, bei der Vorlage der Halbjahreszahlen. Ab November 2008 wollen die privaten Bausparkassen mit neuen Riester-Bausparverträgen auf dem Markt sein. ([www.bausparkassen.de](http://www.bausparkassen.de)). ■

## Informationspflicht bei Kreditverkäufen



## Rechte der Kreditnehmer gestärkt

In seiner letzten Sitzung vor der Sommerpause, am 27.06.2008, hat der Bundesrat mit seinem Beschluss zum Risikobegrenzungs-gesetz die Rechte der Kreditnehmer beim Verkauf von Darlehen gestärkt. Kreditinstitute müssen künftig mit zeitlichem Vorlauf über den geplanten Verkauf von Darlehen informieren. In jedem Immobiliendarlehensvertrag muss künftig ein deutlich gestalteter Hinweis stehen, dass die Bank das Darlehen an Dritte verkaufen kann. Die bisher übliche Praxis, sich mit einer Unterschrift der Allgemeinen Geschäftsbedingungen im Vorhinein vom Kunden das Recht geben zu lassen, Darlehen abtreten zu dürfen, darf nicht mehr angewendet werden. Auch muss drei Monate vor Änderung oder Auslaufen eines Darlehensvertrages mitgeteilt werden, ob eine Anschlussfinanzierung gewährt wird oder ob das Kreditverhältnis ausläuft.

Auf ein Sonderkündigungsrecht im Falle eines Kreditverkaufes hat der Gesetzgeber verzichtet. Stattdessen schützen künftig zusätzliche Sicherheiten Kunden vor missbräuchlichen Zwangsvollstreckungen. So muss bei einem Kreditverkauf dem Käufer die so genannte Sicherheitsabrede des Schuldners weitergereicht werden. In der

Sicherheitsabrede ist zum Beispiel niedergelegt, dass die Grundsschuld nur in Höhe des nicht getilgten Kreditbetrages abgetreten werden kann. Unberechtigte Vollstreckungen werden künftig mit einem Schadensersatzanspruch sanktioniert.

Darüber hinaus legt das Risikobegrenzungs-gesetz erstmals deutlich fest, was als notleidender Kredit bezeichnet wird. Ein Immobilienkredit ist dann notleidend, wenn der Darlehensnehmer mit mindestens zwei aufeinanderfolgenden Teilzahlungen und mindestens 2,5 Prozent des Nennbetrags des Darlehens in Verzug ist. Dann darf der Kredit gekündigt werden. (<http://dip21.bundestag.de/dip21/btd/16/097/1609778.pdf>)

Die Artikel dienen lediglich der allgemeinen Bildung und Weiterbildung und nicht der Beratung im Falle eines individuellen rechtlichen Anliegens. Bei weiteren themenbezogenen Fragen ist die Hinzuziehung eines Rechtsanwalts unerlässlich. Es wird keine Haftung für den Inhalt der veröffentlichten Artikel, insbesondere im Hinblick auf Richtigkeit, Aktualität und Vollständigkeit der zur Verfügung gestellten Informationen übernommen.

# Mehr Kundenrechte gegenüber Auskunfteien

## Bundeskabinett beschließt Novelle zum Bundesdatenschutzgesetz (BDSG)

» Ende Juli hat das Bundeskabinett den Entwurf eines Gesetzes zur Änderung des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) beschlossen. Ziel der Gesetzesnovelle ist, die bestehenden Regelungen über die Tätigkeit von Auskunfteien für den modernen Geschäftsverkehr anzupassen. Insbesondere sollen die, von Auskunfteien und Geschäftspartnern verwendeten Scoring-Verfahren, transparenter und die damit getroffenen Entscheidungen nachvollziehbarer werden.

### Verbessertes Auskunftsrecht

Konsumentenkredite, die sofort gewährt werden und steigende Warenkäufe über das Internet erhöhen die Anonymität im Kreditgeschäft. Neben Banken greifen verstärkt Versandhändler, Telefonanbieter und Vermieter auf Auskunfteien zurück, um die Bonität ihrer Kunden zu prüfen. Anwendung finden dabei auch so genannte Scoring-Verfahren, mit denen auf Basis abstrakter

Kriterien das Kreditrisiko berechnet wird. In Zukunft sollen Verbrauchern Informationen zur Verfügung stehen, aus denen sie ersehen können, warum eine mögliche Ablehnung erfolgte. Dazu zählt auch, dass in einer verständlichen Form erklärt wird, wie ein konkreter Scorewert zustande gekommen ist.

### Rechtsgrundlage für Durchführung von Scoring-Verfahren und Datenverarbeitung

Zudem nennt die Novelle die Erhöhung der Rechtssicherheit als ein weiteres Ziel. Für Scoring-Verfahren, deren Ergebnisse für Entscheidungen über die Begründung, Durchführung oder Beendigung von Vertragsverhältnissen verwendet werden, sollen allgemeine Voraussetzungen gelten. Danach müssen solche Verfahren insbesondere wissenschaftlich fundiert sein. D.h., die Score-Werte müssen nach anerkannt mathematisch-statistischen Verfahren erzeugt werden. Aber auch die Rechtssicherheit bzgl. anderer Datenverarbeitungen soll durch die Schaffung

klarer gesetzlicher Verarbeitungserlaubnisse erhöht werden. So sollen konkrete Vorgaben sicherstellen, dass nur Daten übermittelt werden, die einen Hinweis auf die Zahlungsunfähigkeit oder -unwilligkeit des Betroffenen geben.

### Rechtssicherheit für Banken

In der Gesetzesnovelle werden auch Vorgaben für die Datenübermittlung an Auskunfteien festgelegt, die einen Hinweis auf die Zahlungsunfähigkeit oder -unwilligkeit geben. Demnach dürfen Kreditinstitute Angaben über die Begründung, Durchführung und Beendigung bestimmter Bankgeschäfte - wie Kredit-, Garantie- und Girogeschäfte mit Überziehungsmöglichkeiten - grundsätzlich an Auskunfteien übergeben. Dies bedingte bisher die Einwilligung des Betroffenen, die häufig unfreiwillig erfolgte, da sonst kein Kredit zu bekommen ist. ([http://medien-internet-und-recht.de/rss\\_druckversion\\_mir.php?mir\\_dok\\_id=1700](http://medien-internet-und-recht.de/rss_druckversion_mir.php?mir_dok_id=1700)). ■

## Grundsatzurteil zu Zwangsvollstreckungen

### Unterwerfungserklärung benachteiligt Schuldner

Nach einem Bericht der SZ vom 15.7.2008 hat das Landgericht Hamburg die Position der Hausbesitzer gestärkt und die Zwangsvollstreckung durch einen Finanzinvestor für unzulässig erklärt. Im konkreten Fall hatte der Kläger beim Kauf eines Mehrfamilienhauses seiner Bank im Rahmen der Grundschuldbestellung das Recht auf eine sofortige Zwangsvollstreckung eingeräumt (so genannte „Unterwer-

fungserklärung“). Entgegen der bisherigen Rechtsprechung argumentierte das Landgericht, dass dabei der Verkauf von Krediten an Finanzinvestoren nicht berücksichtigt werde. Der Schuldner weise „zu Recht darauf hin, dass er bei Abgabe der Unterwerfungserklärung nicht mit einem Verkauf des Kreditvertrages nebst Sicherheiten an eine Nichtbank habe rechnen müssen“. In den Händen eines Finanzinvestors, „der anders als eine Bank nicht an einer langfristigen Geschäftsbeziehung, sondern an einer raschen Verwertung der Sicherheiten

interessiert ist, verwandelt sich die Möglichkeit einer Vollstreckung ohne vorherige Nachprüfung in ein äußerst wirksames Druckmittel, das ein erhebliches Missbrauchspotenzial birgt“. Solange es dem Schuldner überlassen bleibe, die gerichtliche Prüfung im Wege einer Vollstreckungsklage herbeizuführen, stelle die Unterwerfungserklärung „eine unangemessene Benachteiligung des Schuldners dar“. Das Landgericht hat wegen der grundsätzlichen Bedeutung die Rechtsbeschwerde zum Bundesgerichtshof zugelassen. (Az. 318 T 183/07)

## Senkung der Zinskonditionen in den Förderprogrammen

### der KfW Mittelstandsbank und der KfW Förderbank

» Aufgrund der aktuellen Entwicklung am Kapitalmarkt wurden die Zinssätze der meisten Förderprogramme der KfW Mittelstandsbank sowie der KfW Förderbank mit Wirkung zum 12.08.2008 gesenkt. Von der Änderung ausgenommen sind die Förderprogramme Wohnraum Modernisierung „Öko-Plus“, Ökologisch Bauen ESH 40 sowie das CO<sub>2</sub>-Gebäudesanierungsprogramm. In den Förderprogrammen „Kommunal Investieren“, „Unternehmerkredit außerhalb KMU-Fenster“, „Kapital für Arbeit und Investitionen außerhalb KMU-Fenster“ und „Nachrangtranche“ liegt der Zinssatz für die Endkreditnehmer stets oberhalb des EU-Referenzzinssatzes. Daher wurde in diesen Programmen ebenfalls keine Änderung vorgenommen. ■

### Anpassungen im KfW-Umweltprogramm – Umweltinvestitionen außerhalb Deutschlands

» Die KfW Mittelstandsbank hat ihr Förderangebot mit Wirkung zum 01.07.2008 angepasst. Damit steht das KfW-Umweltprogramm auch zur Finanzierung von Umweltinvestitionen außerhalb Deutschlands zur Verfügung. Die Programmbedingungen entsprechen denen des Programms „Unternehmerkredit – Ausland“. Kredite für Umweltinvestitionen außerhalb Deutschlands werden künftig analog dem KfW-Umweltprogramm (020, 026) angeboten. Die Auszahlung beträgt dann 96 % (bisher 100 %). Damit ist eine vorzeitige ganze oder teilweise außerplanmäßige Tilgung des ausstehenden Kreditbetrages während der ersten Zinsbindungsphase ohne Zahlung einer Vorfälligkeitsentschädigung möglich. ■

### Neue Kriterien für die Kreditvergabe bei der DKB

» Im Hinblick auf ihre praktischen Erfahrungen mit den bisher gültigen Kreditkriterien hat die Deutsche Kreditbank AG ihre Entscheidungsparameter einer Überprüfung, sowohl hinsichtlich der Markt- als auch der Risikorelevanz, unterzogen. Im Ergebnis dieser Analyse wurden spezielle Anpassungen bzw. Änderungen vorgenommen. Diese betreffen u. a.:

- Wegfall der Teildarlehensmindestbeträge
- Ermittlung des Nettoeinkommens aus dem Gesamtbrutto statt Steuerbrutto
- Neue Regelungen für Kapitalanleger
- Finanzierungen von Mehrfamilienhäusern bis 10 Einheiten
- Erhöhung der Bewirtschaftungskosten bei eigen genutzten Objekten
- Wegfall der Forwardaufschläge

Die neuen Kriterien für die Kreditvergabe sind Anfang August in Kraft getreten. ■

### WestImmo-Sonderaktion: Höhere Provisionen bei KfW-Darlehen

» Für die Vermittlung von KfW-Darlehen an die Westdeutsche ImmobilienBank AG zahlt die WestImmo noch bis Ende August höhere Provisionssätze. Während der Sonderaktion, die am 1. Juli begann und bis zum 29. August 2008 läuft, gewährt die WestImmo bei Finanzierungen ohne Anrechnung des KfW-Darlehens auf den Beleihungsauslauf bei einer 5-jährigen Zinsbindung erstmalig eine Provisionszahlung. Für Zinsbindungszeiten zwischen 10 und 15 Jahren erhöht sich die Provisionszahlung um 0,5 Prozent. ■



## +++NEWS+++ NEWS+++ NEWS+++

Die **Sparkasse Köln/Bonn** ist über den Rheinischen Sparkassen- und Giroverband an der WestLB beteiligt. Durch die Belastungen aus der Finanzkrise, Sonderabschreibungen bei Beteiligungen sowie dem Sanierungsbeitrag für die WestLB, war das Geldhaus in Turbulenzen geraten. Nur durch die Auflösung von stillen Reserven konnten für 2007 rote Zahlen verhindert werden. ++++

Die **Eurohypo AG** hat Anfang Juli die Aktien der Hypothekenbank in Essen (EssenHyp) von der Commerzbank übernommen. Damit sei ein entscheidender Schritt für die Verschmelzung der EssenHyp auf die Eurohypo vollzogen, teilte die Eurohypo AG mit. Die Beschlüsse zur Verschmelzung und ihre Eintragung ins Handelsregister sollen bis Ende August erfolgen. Die Verschmelzung erfolge rückwirkend zum 1. Januar 2008.

Wie die Eurohypo weiter mitteilte, wurde am 25. Juli 2008 gemäß Hauptversammlungsbeschluss der Squeeze-out der Commerzbank bei der Eurohypo in das Handelsregister eingetragen. Mit dem Herausdrängen der Minderheitsaktionäre endet auch die Notierung der Eurohypo-Aktie. ++++++

## AUSBLICKE

In der kommenden Ausgabe berichten wir unter anderem über  
DAS NEUE WEBASIERTE MODUL BAUSPAREN MIT CROSS SELLING.



Lassen Sie sich überraschen, welche Möglichkeiten sich erschließen.  
Nutzen Sie Synergien und erweitern Sie Ihre Möglichkeiten im Vertrieb.