

Die Hypothek ab der Stange – oder eine Immobilienfinanzierung nach Mass

Grossbanken, Kantonalbanken und Versicherungen sind aus Volumen- und Effizienzgründen gezwungen, standardisierte Produkte anzubieten, um das Hypothekengeschäft möglichst rationell abzuwickeln. Dieses auf die grosse Masse der Kunden ausgerichtete Geschäft birgt die Gefahr, dass individuelle Kundenbedürfnisse lediglich oberflächlich und kurzfristig befriedigt werden. Den Privatbanken bietet sich in diesem Umfeld die Chance, sich durch eine ausgesprochene Kundenorientierung und massgeschneiderte Finanzierungen zu profilieren und so für die Kunden einen nachhaltigen Mehrwert zu schaffen.



*Von Peter Keller
Head Financing
Bank Leu AG, Zürich*

Der schweizerische Hypothekarmarkt ist von einem Verdrängungskampf der Anbieter geprägt. Zusätzliche Marktanteile können nur über Preiskonzessionen oder höhere Risiken gewonnen werden. Es besteht damit ein enormes Spannungsfeld zwischen Volumensteigerung, Margenerosion und Risikominimierung sowie effizienter und dennoch qualitativ einwandfreier Abwicklung.

Immobilien und Hypotheken sind ein vielbeachtetes Thema geworden. Nur wenige Tageszeitungen haben heute noch keine Immobilienbeilage. Themenschwerpunkt ist oftmals der Preis der Hypotheken. Viele Hypothekarschuldner wissen heute, dass die Höhe der Hypothekarzinsen Verhandlungssache ist. Internetportale wie www.comparis.ch schaffen ebenfalls

Preistransparenz und erhöhen den Verhandlungsdruck auf die Banken zusätzlich. Die Konkurrenz unter den Banken ist gross, und immer öfter bieten die Banken Hypotheken sogar unter den Selbstkosten, also mit einer negativen Rendite, an. Trotzdem bleibt das Hypothekengeschäft gesamthaft immer noch rentabel genug. Alle Anbieter versuchen, ihre Volumen weiter zu steigern. Aus nachvollziehbaren Gründen leidet darunter in erster Linie die Zinsmarge. Als Folge davon reduzieren die Banken die kostenintensiven Beratungsdienstleistungen und erhöhen ihre Risikobereitschaft. Beides geht schlussendlich zu Lasten des Kunden.

Hypotheken im Private Banking

Anders verhält es sich im Private Banking. Der Kunde erwartet nicht eine schnelle Abfertigung zu einem möglichst tiefen Preis wie im Massengeschäft, sondern eine individuelle Beratung, Kompetenz und Qualität. Ihm bietet man flexibel konfigurierbare Produkte – einen Massanzug sozusagen. Worin liegen nun die konkreten Unterschiede zwischen einer Hypothek ab der Stange und einer Immobilienfinanzierung nach Mass? Wir sehen acht Unterscheidungsmerkmale:

1. Die Kundenbedürfnisse

Bei einer Privatbank steht nicht die Frage im Vordergrund, ob der Kunde «die Anforderungen erfüllt», um eine Hypothek zu bekommen. Die Perspektive wird um 180° gedreht, indem der Kunde fragen darf, ob die Bank seine Anliegen erfasst und bereit ist, eine Finanzierung zur Verfügung zu stellen, die seinen Bedürfnissen entspricht.

Im Private Banking stellt die Liegenschaft primär einen Teil des Anlagevermögens des Kunden dar und nicht die Sicherheit für eine Hypothek. Daraus ergeben sich vor allem in der langfristigen Betrachtungsweise signifikante Unterschiede zur klassischen Beurteilung durch eine Kommerzbank. Es ist offensichtlich, dass diese Sichtweise hilft, die Kundenbedürfnisse in ihrer Vielfältigkeit besser zu erfassen.

2. Die Flexibilität

Im Private Banking darf der Kunde mehr als eine Auswahl zwischen drei oder vier starr konfigurierten Produkten erwarten. Im Idealfall besteht nicht nur eine grosse Vielfalt an Hypothekarformen, sondern die Hypothek kann auf die individuellen Erfordernisse des Kunden zugeschnitten werden. Will er zu einem späteren Zeitpunkt etwas ändern, muss dies problemlos und ohne grossen Aufwand möglich sein. Auf ungewöhnliche Wünsche wird eingegangen, kreative Lösungsvorschläge und produktübergreifende Gesamtlösungen sind Stärken im Private Banking.

3. Die Kompetenz

Für Geschäfte und Schuldner, die ausserhalb der gängigen Parameter liegen, die ein Computersystem erfassen kann, ist Kompetenz erforderlich. Dazu braucht es Berater mit einer hervorragenden Ausbildung und viel Erfahrung, denn mangelnde Kompetenz bedeutet Unsicherheit in der Beratung und Abwicklung. Wir stellen fest, dass sich anspruchsvolle Kunden entspannen können, wenn sie im Hypothekarbereich Ansprechpartner finden, die Fach-, Beratungs- und Entscheidungskompetenz vereinen.

4. Die Vernetzung

Eine Private-Banking-Hypothek muss in den Zusammenhang der Lebenssituation des Kunden gestellt und nicht als isoliertes Geschäft betrachtet werden. Steueroptimierung, Nachlassregelung und Planung für den Ruhestand sind Bereiche, die in eine gute Hypothekarberatung einfließen. Der Hypothekarberater arbeitet deshalb eng mit dem Anlage- und Steuerberater sowie dem Finanzplaner zusammen. So entgeht er der Gefahr, den besten Preis für das falsche Produkt anzubieten und weist den Kunden über das Produkt hinaus auf Optimierungsmöglichkeiten ausserhalb der reinen Finanzierung hin.

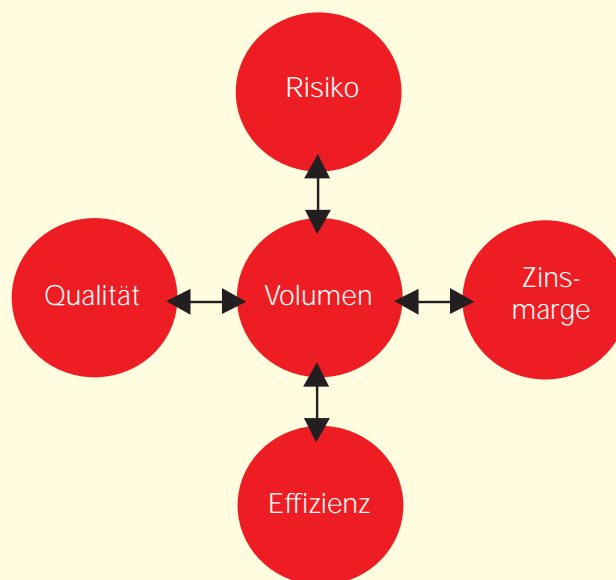
5. Die Beziehung

Immobilien und Hypotheken wirken in viele – auch sehr private – Lebensbereiche hinein. Zwischen Berater und Kunde besteht im Idealfall ein persönliches Verhältnis, das auf gegenseitigem Vertrauen und Respekt aufbaut. Häufige Beraterwechsel sind der Beziehung nicht förderlich. Im Private Banking wird daher sehr grosser Wert auf Kontinuität gelegt. In der Bank Leu gehen wir noch einen Schritt weiter: Unsere Kunden haben neben ihrem Anlageberater auch ihren Kreditberater, der sie in Finanzierungsfragen persönlich berät. Damit werden Kreditentscheide nicht einfach am grünen Tisch gefällt, und nicht Papier, sondern der Kunde steht im Zentrum des Kreditentscheidungsprozesses. So stellen wir sicher, dass die Kundenbedürfnisse immer die nötige Beachtung finden.

6. Die Extrameile

Ist Ihr Berater auch nach 17 Uhr bereit, sich für Ihre Anliegen einzusetzen? Im Private Banking muss die Bereitschaft bestehen, Sonderleistungen für den Kunden zu erbringen, ohne jede Minute zu verrechnen. Die Extrameile bedeutet, für den Kunden da zu sein, wenn andere schon längst abgewinkt haben, weil es ihnen zu aufwendig ist. Die Berater dürfen sich nicht wie Funktionäre verhalten, sondern müssen zu ungewöhnlichen Leistungen bereit sein und Grenzen des üblichen Service sprengen.

Das Spannungsfeld im Massengeschäft



Der schweizerische Hypothekarmarkt ist von einem Verdrängungskampf geprägt. Marktanteile können nur über Preiskonzessionen oder höhere Risiken gewonnen werden. Es besteht damit ein Spannungsfeld zwischen Volumensteigerung, Margenerosion und Risikominimierung sowie einwandfreier Abwicklung.

7. Die Reaktionsfähigkeit

Sind die Strukturen der Bank derart einfach, dass ein Kreditgesuch in kurzer Frist beantragt, entschieden und abgewickelt werden kann? Oft ist der Zeitfaktor entscheidend, um eine gute Gelegenheit, z.B. eine günstige Immobilie, nicht zu verpassen. Privatbanken schneiden bezüglich Reaktionsfähigkeit wegen ihrer überschaubaren Grösse besser ab als grosse Banken. Schnell und gleichzeitig individuell zu sein, gelingt nur kleinen, flexiblen und kundenorientierten Organisationen.

8. Die Qualität

Was nützt Schnelligkeit, wenn am Schluss alles schiefgeht? Wieviel Ärger entsteht durch Fehler in der Abwicklung, weil zwar der Wille da ist, aber die Fähigkeit oder Konzentration fehlt, um ein Hypothekengeschäft korrekt und sauber abzuwickeln. Hypotheken im Private Banking heben sich nicht nur in der Beratung, sondern auch in der Abwicklung vom Durchschnitt deutlich ab. Denn jede Hypothek ist eine Massanfertigung des Kreditberaters für seinen Kunden. Da der Kreditberater den gesamten internen Prozess, inkl. die Abwicklung, direkt kontrolliert, garantiert er persönlich die Servicequalität.

Wie geht eine Privatbank aber mit dem Konkurrenzdruck und den sinkenden Margen um? Einerseits will sie sich über die genannten Stärken profilieren und sich so von der Konkurrenz abheben. Andererseits fängt sie sinkende Margen durch relativ hohe Mindestbeträge pro Hypothek auf, damit der Stückkostenanteil weniger ins Gewicht fällt. Bei den Risiken verfolgt sie eine konsequent vorsichtige Politik. Auf diese Art kann sie sich in der Nische der vermögenden, anspruchsvollen Kunden sehr gut behaupten und trotz Konkurrenzkampf ihr Hypothekarvolumen überdurchschnittlich steigern.

Oft schafft eine gute und vernetzte Beratung für einen Kunden weit grössere finanzielle Vorteile als eine Billighypothek mit schlechter oder gar keiner Beratung. Dennoch scheint sich im momentanen Marktumfeld alles um den Preis zu drehen. Die Bank Leu hat sich seit vielen Jahren mit Erfolg auf das Segment der Private-Banking-Kunden fokussiert. Umfassende und vernetzte Beratung, Beziehung, Qualität und Schnelligkeit stehen zuoberst auf der Prioritätenliste, mit spürbaren Auswirkungen für die Kunden. All diese Qualitäten basieren auf einer langen Tradition – 250 Jahre Erfahrung in der Immobilienfinanzierung hinterlassen ihre Spuren. ■