

Pressemitteilung

Umfrage zur Baukreditvermittlung: Beschaffung von Kundendokumenten stellt größte Hürde dar

Expertenbefragung des Beratungsunternehmens FORT.SCHRITT identifiziert Fehlerquellen im Vermittlungsprozess

Weinheim, 14. Dezember 2021 – Eine Expertenbefragung der [FORT.SCHRITT GmbH](#) legt Trends und Fehlerquellen im Vermittlungsprozess von Baufinanzierungen in Deutschland offen. Die größte Hürde stellen demnach die Beschaffung und Qualität der Finanzierungsunterlagen dar. Sie bieten hohes Fehlerpotenzial und wirken sich unmittelbar auf die Schnelligkeit der Abwicklung aus. Für einen reibungslosen Prozess ist die Geschwindigkeit laut der Befragten jedoch das wichtigste Kriterium – noch vor dem Faktor Kondition.

Knapp 50 Kreditberater und -sachbearbeiter in Banken, Sparkassen und Bausparkassen sowie unabhängige Vermittler und Kreditvermittlungsplattformen (KVP) haben an der qualitativen Umfrage teilgenommen. Rund die Hälfte der teilnehmenden Berater vermittelt mehr als 50 Baufinanzierungen pro Jahr. 93 Prozent haben bereits mit KVPs zusammengearbeitet.

„Über ein Drittel aller in Deutschland abgeschlossenen Baufinanzierungen erreichen Finanzinstitute über Vermittlungsplattformen. Die Umfrage bestätigt unsere Erfahrung, dass der Abwicklungsprozess sowohl in den Banken selbst als auch zwischen Bank und Vermittler nicht optimal abläuft. Für eine erfolgreiche Prozessabwicklung müssen vor allem Finanzinstitute und Plattformen ihre Kommunikations- und Informationsqualität sowie Transparenz verbessern“, sagt Marcel Kastner, Managing Consultant bei FORT.SCHRITT, der die Umfrage gemeinsam mit Daniel Rödel und René Plaum durchgeführt hat. Das Unternehmen aus Weinheim berät Banken, Sparkassen und Bausparkassen bei der Gestaltung und Optimierung IT-gestützter Prozesse.

Größte Fehlerquelle: Sammeln von Kundendokumenten

Die Qualität und Beschaffung von Kundendokumenten spielen für eine schnelle Kreditabwicklung eine wesentliche Rolle. Die Qualität der Unterlagen, die bei einer Bank eingereicht werden, wird von vielen Befragten (33 Prozent) aber lediglich mit der Schulnote „befriedigend“ oder nur „ausreichend“ (ebenfalls 33 Prozent) bewertet. Eine leichte Korrektur nach oben erhält die Bewertung, wenn bei der Vermittlung bzw. bei der Einreichung der Unterlagen eine

Kreditvermittlungsplattform dazwischengeschaltet ist. Gleichzeitig sehen 40 Prozent der Befragten im „Sammeln von Kundendokumenten“ eine der größten Fehlerquellen im Prozess. Am zweithäufigsten gaben die Teilnehmer Unterlagenprüfung und Erfassung im KVP-System (jeweils 14 Prozent) als Fehlerquellen an.

Persönlicher Kontakt und Geschwindigkeit sind entscheidend

Trotz des Trends zu digitalen Kommunikationstools bleibt der persönliche Kontakt bei der Baukreditvermittlung entscheidend. So geben die Befragten an, dass zwei Drittel der Beratungsgespräche noch immer persönlich stattfinden. Die weitere Kommunikation im Vermittlungsprozess erfolgt anschließend per E-Mail und Telefon. Auch bei der Frage nach dem entscheidenden Kriterium im Vermittlungsprozess zeichnet sich ein klares Bild ab: Für über 80 Prozent der Befragten ist die Geschwindigkeit der Abwicklung das wichtigste Kriterium noch vor fairen Konditionen (67 Prozent) und der Transparenz des Prozesses (42 Prozent).

Alle Ergebnisse der Umfrage können Sie [hier](#) herunterladen.

Pressekontakt:

FORT.SCHRITT GmbH
Marcel Kastner
Bergstraße 49
69469 Weinheim
Tel.: +49 (0)6201 - 4693 700
m.kastner@fortschritt-gmbh.de
www.fortschritt-gmbh.de

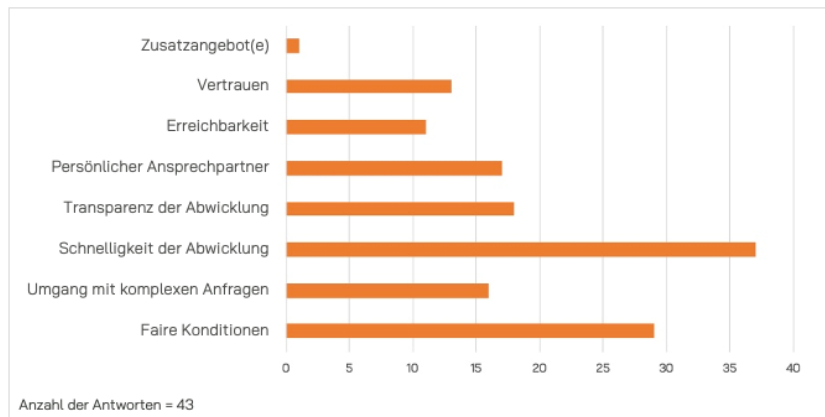
VOCATO public relations GmbH
Sina Österreicher/Verena Schmorleiz
Toyota-Allee 29
50858 Köln
Tel.: +49 (0)2234 - 60 198-11/-15
soesterreicher@vocato.com,
vschmorleiz@vocato.com
www.vocato.com

Über FORT.SCHRITT

Die FORT.SCHRITT GmbH berät Banken, Sparkassen und Bausparkassen bei der Gestaltung und Optimierung IT-gestützter Prozesse. Thomas Keil-McCoy und Thomas Trompeter gründeten das Unternehmen mit Sitz in Weinheim 2015 aus einem Migrationsprojekt für Landesbausparkassen heraus. Die Firma hilft ihren Kunden, Prozesse zu digitalisieren und kosteneffizienter sowie nach regulatorischen Bestimmungen aufzusetzen. Bisher hat das Unternehmen circa 50 Beratungsprojekte erfolgreich umgesetzt. Im wachsenden FORT.SCHRITT-Team arbeiten zurzeit über 20 Mitarbeiter, die die Einführung digitaler Lösungen mit hoher bankfachlicher Expertise begleiten.

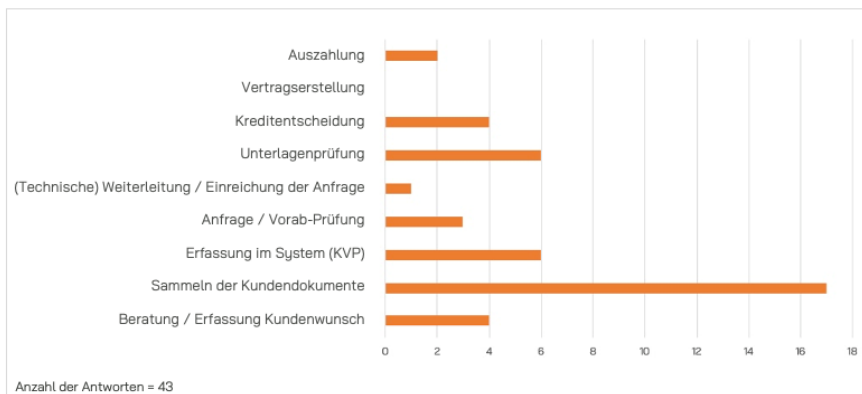
Grafik- und Bildmaterial:

Was ist für Sie ein entscheidender Faktor im Vermittlungsprozess?



Grafik 1: Die Schnelligkeit der Abwicklung sowie faire Konditionen werden am häufigsten als entscheidende Faktoren für einen erfolgreichen Vermittlungsprozess genannt.

In welchem Prozessabschnitt liegt Ihrer Meinung nach die größte Fehlerquelle?



Grafik 2: Das Sammeln der Kundendokumente gilt als größte Fehlerquelle im Vermittlungsprozess von Baufinanzierungen.



Bild: Marcel Kastner, Managing Consultant bei der FORT.SCHRITT GmbH

Bildquelle für alle Bilder: FORT.SCHRITT GmbH