

# Zukunft der Kreditvermittlung

Wie funktioniert die Kreditvermittlung ohne Kontakt zwischen Bank und Kunden?

25.11.2020

## Die Interhyp Gruppe - Deutschland

- vor 20 Jahren als rein digitaler Anbieter für Immobilienfinanzierung in München von dem Deutschen Marcus Wolsdorf und dem Österreicher Robert Haselsteiner gegründet
- 2005: Eröffnung der ersten Interhyp-Niederlassungen in München, Hamburg und Frankfurt
- 2005: erfolgreichster Börsengang des Jahres
- 2008: Eingliederung in die ING-Familie
- 2019: Abschlussvolumen 24,5 Milliarden EUR
- 2020: 1 Million zufriedener Kunden
- über 100 Standorte, 1.600 Mitarbeiter\*innen
- Partnergeschäft Prohyp
- Marktführer im Bereich Vermittlung privater Wohnkredite

# Die Interhyp Gruppe - Österreich

- Herbst 2018: erste internationale Niederlassung in Österreich in Wien in der Nähe vom Prater gegründet
- große Marktunterschiede zu DE – Markt erinnert an die Situation von vor 20 Jahren in DE
- Unterschiede sowohl bei der Finanzierung (gesetzliche Rahmenbedingungen, Ablauf, Kriterien für eine Kreditentscheidung) als auch bei Kundenwünschen
  - ❑ 2020: Proof of concept
  - ❑ bundesweite Finanzierungen durch 15 fest angestellte Finanzierungsberater
  - ❑ next step: Skalierung des Angebots



# Ziel des heutigen Webinars

## ■ Vergangenheit

Wie hat sich die Kreditvermittlung in Österreich entwickelt?

## ■ Gegenwart

Wie sieht aktuell die Customer Journey bei einem über Interhyp vermittelten Hypothekarkredit aus?

## ■ Zukunft

Welche Möglichkeiten ergeben sich durch die Digitalisierung - für unsere Kunden, für die Bankpartner und uns Kreditvermittler ?



Visual: Pixabay

# Der lange Schatten der Fremdwährungskredite

Home > Finanzmarkt > Finanzmarktstabilität > Besonderheiten des österreichischen Bankwesens > Fremdwährungskredite

## Fremdwährungskredite

Eine Besonderheit des österreichischen Bankwesens war und ist der hohe Anteil von Fremdwährungskrediten und Tilgungsträgerkrediten im internationalen Vergleich. Dieses Faktum birgt eine Reihe von Gefahren für den österreichischen Finanzmarkt und wird daher regelmäßig von internationalen Institutionen (Internationaler Währungsfonds – IWF, Europäische Kommission, Europäische Ausschuss für Systemrisiken – ESRB) kritisch gesehen.

Wechselkursentwicklung

## Fremdwährungskredite: Zeit, auszusteigen



22.09.2020 um 08:08  
von **Hedi Schmid**  
folgen Neu

FINANZMARKTAUFSICHT  
**Das Kapitalmarktrisiko muss aus den Produkten**  
Mit der Erweiterung der Mindeststandards für Fremdwährungskredite hat die FMA dieser Kreditform einen Riegel vorgeschoben  
Bettina Pfluger 22. März 2010, 19:11 82 Postings

Startseite > Wirtschaft > Österreich

FINANZIERUNGEN

## Fremdwährungskredite schmelzen weiter dahin

- Für das ersten Halbjahr meldet die Finanzmarktaufsicht einen Rückgang um 450 Millionen Euro.

vom 11.09.2020, 11:36 Uhr | Update: 11.09.2020, 11:48 Uhr

## Die FMA greift ein

- Fremdwährungskredite in AT seit den 1990er-Jahren zum Massenprodukt: rund 43 Prozent aller im Euroraum vergebenen Fremdwährungskredite
- Seit Oktober 2008 hat sich das Volumen an heimischen Fremdwährungskrediten wechsellkursbereinigt um mehr als 70 Prozent verringert, damals war noch fast jeder dritte Kredit an heimische Verbraucher in einer Fremdwährung denominiert. **"Aufgrund des signifikanten Rückgangs stellen Fremdwährungskredite derzeit kein systemisches Risiko dar." (OeNB)**
- Anfang 2019 hat die OeNB gemeinsam mit der FMA und der WKO den Informationsfolder über Risiken von Fremdwährungskrediten aus dem Jahr 2006 überarbeitet und neu veröffentlicht. Ziel: Risikobewusstsein der Verbraucher zu schärfen, Risiken bei bestehenden Fremdwährungskrediten nachhaltig zu minimieren.
- 2020: Die Coronakrise stärkt sichere Währungen wie den Schweizer Franken. Viele fliehen nun endgültig aus ihren Frankenkrediten: So ging das noch offene Kreditvolumen im ersten Halbjahr 2020 laut FMA um 450 Millionen (3,4 Prozent) auf 12,47 Milliarden Euro zurück.
- Ende Juni 2020: nur mehr 7,7 Prozent aller Kredite in Fremdwährungen, davon 96,2 Prozent in Schweizer Franken und der Rest praktisch zu Gänze in japanischen Yen

## Der schlechte Ruf bleibt – vorerst

- Misstrauen der Banken gegenüber gewerblichen Kreditvermittlern
- Einstellen von bestehenden Vermittlungskooperationen
- Langsame Annäherung an große auserwählte Kreditvermittler
- Schlechtere Provisionsvereinbarungen für kleinere gewerbliche Vermittler



## Trend zur Digitalisierung

### ■ OeNB-Umfrage im Herbst 2019:

Etwa 72% der Bevölkerung besitzt einen Computer, 77% ein Smartphone, 33% ein Tablet und 6% eine Smartwatch.

Etwa 75% der Bevölkerung nutzen das Internet zumindest täglich. Bereits 84% der unter 35-jährigen aber nur 15% der über 65-jährigen nutzen Onlinebanking.

Signifikante Unterschiede finden sich auch im Bereich der abgeschlossenen Ausbildung: 82% der Befragten mit mindestens abgeschlossener Matura nutzen Onlinebanking, wohin die Nutzungsquote bei Personen ohne Lehrabschluss bei 25% liegt.

Die Nutzung von Onlinebanking steht in engem Zusammenhang mit der Inanspruchnahme von Dienstleistungen am Bankschalter:

Von den Bankkund\*innen, die Onlinebanking nicht verwenden, besuchen 61% zumindest einmal pro Monat einen Bankschalter, wohingegen dies auf nur 23% der Onlinebanking-Nutzenden zutrifft. Von diesen nimmt die Hälfte einen Bankschalter höchstens einmal pro Jahr in Anspruch.



Visual: Pixabay

# Grenzen des digitalen Bankings

## ■ Studie "Erwartungen an das Banking der Zukunft"

...der Unternehmensberatung Eurogroup Consulting: Zielgruppe Generation Z (16-24 Jahre, Digital Natives) und Generation Y (25-38 Jahre, Digital Immigrants)

- 72% der Befragten lehnen digitale Sprachassistenten ab, 80% wollen nicht von einem Robo-Advisor beraten werden

- 30% der Generation Z verstehen sich als persönliche Kunden, ebenso 30% als hybride Kunden, 40% als digitale Kunden

- 20% der Generation Y verstehen sich als persönliche Kunden, 35% als hybride Kunden, 45% als digitale Kunden



--> insgesamt sei eine stimmige Balance aus Mensch und Technik gefragt, wie sie ein Kundenservice-Center mit Omnikanal-Strategie leisten könne

--> persönliche Erreichbarkeit, faires und nachvollziehbares Preis-/Leistungsverhältnis, Einfachheit und Klarheit der Produkte

# Kundenverhalten aus Sicht von Interhyp Österreich

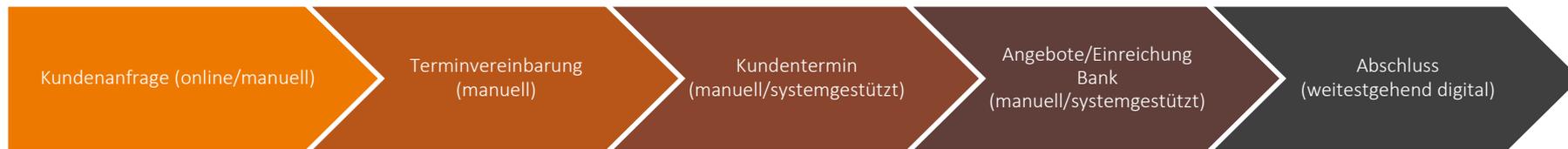


- Corona Effekt hinsichtlich neuer Beratungsmodelle bereits spürbar
- Großteil der Kunden\*innen schätzen persönliche Beratung, Telefon- und Videoberatung werden aber mittlerweile oft nachgefragt
- Vertrauen in digitale Angebote und Softwarelösungen steigt
- Die Kunden\*innen bevorzugen Hybridlösungen
- Bereits die Hälfte aller Kreditsuchenden beginnt ihre Reise Online

## Folgende Eigenschaften werden von Kunden\*innen am meisten gewünscht:

- einfach zugänglich --> online beginnen, manuell, online beenden
- umfassend --> Begleitung von A bis Z durch persönliche Finanzierungsberater\*innen
- transparent --> Vergleich der besten und passendsten Finanzierungsangebote
- leicht verständlich --> Erklärung durch Expert\*innen

# Customer Journey bei Interhyp Österreich



# Touchpoints – Wo treffen wir auf unsere Kunden

## ■ Offline

- Direktanfragen von Kunden telefonisch oder per E-Mail (Weiterempfehlung)

## ■ Online

- Werbeanzeigen auf Immobilienplattformen oder bezahlte Anzeigen bei Google
- Homepage
- Social Media



## Wir kontaktieren unsere Kunden

- Erster Kontaktversuch wenige Minuten nach Eingang der Anfrage
- Willkommens-E-Mail
- Wunschtermin wird mit Kundenbetreuung oder Finanzierungsberater\*innen am Telefon vereinbart
- Kunde kann zwischen verschiedenen Beratungsformaten wählen: persönliche Beratung, Videoberatung, Live-Beratung oder telefonische Beratung
- Vorabübermittlung von Dokumenten ermöglicht unkomplizierte systemgestützte Beratung



Ein Kernsystem für  
alle Handgriffe, vom  
Erstkontakt bis zur  
Einreichung

## Wir vereinbaren Termine mit unseren Kunden

- In der Regel Termine binnen 24 Stunden
- Persönliche Beratung in Niederlassung, telefonische-, live- oder Videoberatung bequem von jedem Ort aus
- Kundenangaben und Unterlagen werden abgeglichen
- Unterlagenmanager ermöglicht automatische Zuordnung der Unterlagen
- Zinsrechner erleichtert den Berater\*innen die Auswahl der richtigen Bank
- Kunde kann durch eine Live-Beratung mit geteiltem Bildschirm jeden Schritt der Beratung mitverfolgen



Im Anschluss wird die Bedarfsanalyse per E-Mail an die Kund\*innen übermittelt

# Abschluss

- Kreditverträge werden Kunden und Interhyp vor Vertragsunterfertigung zur Verfügung gestellt
- "unregionale" Finanzierungen möglich
- Endbesprechung der Kreditverträge durch Interhyp
- Unterschrift der Kund\*innen --> persönlich, digital, Postweg (1/3, 2/3); Corona Effekt spürbar
- Bestätigung der Finanzierung --> Provision durch Bank in Partnerportal



# Herausforderungen für Kreditvermittler in der Zusammenarbeit mit Banken



Visual Pixabay

- Von manuellen Prozessen bis Live-Anbindung ist alles am Markt vertreten
- Bereitschaft zur Herausgabe der Vergaberichtlinien vorhanden
- Bereitschaft zur Herausgabe der Konditionsschlüssel großteils nicht vorhanden
- Bewilligungsprozesse noch zur sehr von Menschen gesteuert
- Unterscheidung zwischen Eigengeschäft und vermittelten Geschäften (Score Card)
- Keine Unterscheidung zwischen Eigengeschäft und vermittelten Geschäften (Kondition)
- Kostenersparnis der vermittelten Finanzierungen (Stückkosten) wird erst von wenigen Banken erfasst und berücksichtigt

# Das digitale Zuhause der Immobilienfinanzierung

- Mit Interhyp Home bietet Interhyp Deutschland seinen Kunden bereits selbst die Möglichkeit über 400 Banken zu vergleichen sowie die Finanzierung individuell zu berechnen. Mehr dazu in unserem Video:
  - <https://www.youtube.com/watch?v=Z79fTvtBH8g>

# Zukunft der Kreditvermittlung – important steps

- Lösung Bearbeitungsgebühr neu mit Bankpartnern (1.1.2021)
- Vorschlag zur Innenprovisionierung
- Live Anbindung der größten Bankpartner
- Gleichbehandlung von Eigen- und Vermittlungsgeschäft
- Bessere Konditionierung im Vermittlungsgeschäft aufgrund geringerer Stückkosten
- Plattformgeschäft weiterentwickeln --> gemeinsam wachsen anstatt zu konkurrieren
- Spezialisierung der Anbieter



Foto Pixabay

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Thank  
You!

