



Prolongation der Immobilien- finanzierung

- ein Magic Moment für Kunde und Bank

Viele Banken und Sparkassen nehmen momentan wahr, dass das Neugeschäft in der Immobilienfinanzierung stagniert oder sogar rückläufig ist. Zum einen ist der Immobilienmarkt leergefegt, es gibt zu wenig Objekte im Angebot. Zum anderen „rauben“ Plattformen und Vermittler den klassischen Anbietern Marktanteile.

Parallel steigt das Prolongationsaufkommen aufgrund des starken Neugeschäftswachstums der Vergangenheit. Damit steht für Banken und Sparkassen die nächste Herausforderung vor der Tür: die Zinsen sind seit der ursprünglichen Darlehensvereinbarung deutlich gesunken, je nach Laufzeit um bis zu 5%! Wenn die Kunden nun mit der bisherigen Annuität verlängern, steigen die Tilgungsanteile massiv an. Ebenso kommen Kunden im Prolongationszeitpunkt auf die Idee, die Restvaluta aus eigenen Mitteln zu tilgen. Geldanlagen bringen aktuell kaum Renditen.

Das Zusammenwirken dieser Effekte kann zu spürbaren Rückgängen der Aktivbestände bei Banken und Sparkassen führen. Nachhaltige Erträge gehen verloren! Einer der Stellhebel zur Entschärfung dieser Situation ist ein vertrieblisch geschickter Umgang mit der Prolongationssituation des Kunden!

In unserer Beratungspraxis sehen wir häufig aber leider genau das Gegenteil: die Prolongation wird als Kreditprozess verstanden. Es geht insbesondere darum zu klären, welche Prolongationsvariante der Kunden wählen möchte. Finanzierungsberater setzen den Prolongationsprozess mit nachgelagerter Priorität um, da das Neugeschäft zeitkritischer ist. Am Ende gelingt nicht mal ein Telefonat mit dem Kunden, es verbleibt nur der Versand des Prolongationsangebotes in der Hoffnung, dass der Kunde reagiert.

Tatsächlich ist der Zeitpunkt der Prolongation aber ein besonderer Moment für den Kunden. Er hat die Möglichkeit, ganz neue Weichenstellungen für die weitere Finanzierung zu setzen. Er kann verlängern, ablösen, umschulden bzw. zusammenführen, die Annuität und damit seine Liquiditätsbelastung erhöhen oder verändern. Viele Möglichkeiten stehen ihm im Prolongationszeitpunkt offen.

Dieses sind jedoch nur die Entscheidungen, die konkret mit der Prolongation im engeren Sinne zu treffen sind. Gleichzeitig sollte der Blick aber auch auf die veränderte Lebenssituation des Kunden und die Situation der Immobilie gerichtet werden. Es wäre aus Sicht des Kunden - und damit auch aus Sicht der Bank bzw. Sparkasse - sinnvoll, wichtige Fragestellungen in einer Art Strategiegelgespräch zur Prolongation zu prüfen:

- Wie nah ist der Kunde am Ruhestand? Ist eine Entschuldung bis dahin möglich?
- Hat sich seine Einkommenssituation verändert, kann er ggf. sogar eine höhere Annuität leisten und sich noch schneller entschulden?
- Ist eine Ablösung der Restvaluta wirklich sinnvoll? Wie wird die freiwerdende Liquidität genutzt, um das damit „verbrauchte“ Vermögen wiederaufzubauen?
- Ist die Immobilie in die Jahre gekommen, besteht Modernisierungsbedarf? Wie ist dieser zu finanzieren?
- Sind die Kinder aus dem Haus? Ist die Immobilie nun zu groß? Will der Kunde sich verkleinern und eine andere Immobilie suchen?
- Wie ist die Absicherungssituation? Muss die Hausratversicherung angepasst werden?
- usw.

Wir sind uns sicher: Wenn der Kundenberater in der Lage ist, diese Fragen in einem emphatischen und professionell geführten Beratungsgespräch mit dem Kunden zu besprechen und daraus die richtige Strategie für den Kunden abzuleiten, wird er diesen hoch zufriedenen Kunden langfristig binden! Und er wird einen deutlichen Beitrag für seine Zielerreichung geleistet haben.

In den Häusern, in denen der Prolongationsprozess noch nicht die oben beschriebenen Anforderungen erfüllt, empfiehlt innovent die Optimierung in einem überschaubaren Projekt, in dem Schnittstellen und Verantwortlichkeiten



zwischen Berater und Finanzierungsspezialist geregelt werden, das Strategiegelgespräch zur Prolongation ausgestaltet wird und die Berater in einem maßgeschneiderten Training dafür „fit“ gemacht werden.

Wenn alle Zahnräder richtig ineinandergreifen, wird die Prolongation tatsächlich zu einem Magic Moment für Kunden und Bank! Getreu unserem Motto „einfach.wirksam.erlebbar“ unterstützen wir Sie gerne dabei und erarbeiten mit Ihnen gemeinsam Ihr individuelles Umsetzungskonzept, damit Sie noch mehr Zufriedenheit bei Ihren Kunden erreichen!

Sprechen Sie uns an!

Ihre innovent consult aus Münster!