

# ***Die Vermittlung von Immobilienfinanzierungen***

---

Ergebnisse einer Befragung unter Branchenexperten

# Vorwort

---

Sehr geehrte Leser:innen,

unter anderem die weiterhin vorherrschende Niedrigzinsphase führt dazu, dass die Nachfrage nach Immobilienfinanzierungen ungebrochen ist. Einen immer bedeutenderen Faktor spielt dabei die Vermittlung von Finanzierungen – im speziellen über online verfügbare Plattformen. Der langjährige Trend, Finanzierungen und Konditionen zu vergleichen, wird somit weiter angetrieben. Inzwischen erreichen kreditgebende Institute über 1/3 der Finanzierungen in Deutschland über eine Kreditplattform.

Aufgrund langjähriger Kundenbeziehungen und der Nähe zum Kunden profitieren hiervon auch die klassischen Filialbanken. So weit, so positiv?

Dass eine vermittelte Finanzierung weitere Parteien – neben Kunde / Bank z.B. auch Vermittler und/oder Plattform – durchläuft, macht ihre Abwicklung komplexer. Aufgrund der immer größer werdenden Anzahl an Wettbewerbern wird eine ineffiziente und langsame Abwicklung unter den Mitwirkenden jedoch nicht mehr toleriert.

Mit dieser Umfrage wurde der Status Quo des Kreditvermittlungsprozesses von Immobilienfinanzierungen erhoben. Das Ergebnis zeigt die Herausforderungen, die mit Blick auf einen optimalen Prozessablauf bestehen. Darüber hinaus bietet die Umfrage auch detaillierte Einblicke, wie Finanzierungsvermittlungen in einem aktuell äußerst dynamischen Umfeld ablaufen.

Somit dürfte für jeden etwas dabei sein – wir wünschen Ihnen interessante Einblicke und Erkenntnisse beim Lesen der Ergebnisse!

*Daniel Rödel   René Plaum   Marcel Kastner*

# Inhalt

---

**01** *Management Summary*

**04** *Kontakt und Impressum*

**02** *Design der Umfrage*

**05** *Kurzprofil FORT.SCHRITT*

**03** *Fazit*

**06** *Detaillauswertung*

# Management Summary

---

Als Unternehmen, das stark im Finanzdienstleistungssektor verwurzelt ist und dessen Mitarbeiter:innen eng mit den handelnden Akteuren am Markt verzahnt sind, stießen wir wiederholt auf kritische Aussagen und Eindrücke rund um den Vermittlungsprozess von Immobilienfinanzierungen.

Das haben wir zum Anlass genommen, genauer hinzusehen. Wir wollten verstehen, wie die Vermittlung von Immobilienfinanzierungen heute abläuft, was gut funktioniert und wo Probleme liegen.

Mit der durchgeführten Expertenbefragung konnten wir aktuelle Trends erkennen und Fehlerquellen im Vermittlungsprozess offenlegen. Die Ergebnisse der Umfrage lassen sich mit den nachfolgenden **acht** Kernaussagen zusammenfassen:

1

## Hohe Aussagequalität durch Expertise der Teilnehmer:innen.

Knapp 50% der Teilnehmer:innen arbeiten **über 10 Jahre** in der Kreditvermittlung. Rund die Hälfte der befragten Kreditberater:innen vermitteln deutlich **über 50 Finanzierungen** pro Jahr.

# 2

## Hoher Erfahrungswert mit Kreditvermittlungsplattformen.

Knapp 93% der Teilnehmer:innen haben Erfahrungen mit **Kreditvermittlungsplattformen**. Die **Top 3** bilden „interhyp“, „europace“ und „prohyp“.

# 3

## **Persönlicher Kontakt bildet das Fundament des erfolgreichen Produktabschlusses.**

Trotz zentralisierter Beratungs-Center, fortschreitender Digitalisierung oder alternativer Kommunikations- und Gesprächstools – **2/3** aller Beratungsgespräche finden **persönlich** statt. Erst im weiteren Verlauf einer Kreditvermittlung sind E-Mail und Telefon die Mittel der Wahl.

# 4

**Schnelligkeit ist das Maß aller Dinge im Vermittlungsprozess.**

80% der Teilnehmer:innen sehen die **Geschwindigkeit** des Vermittlungsprozesses als den größten **Erfolgsfaktor**.

# 5

## **Fehlende Qualität der Finanzierungsunterlagen bildet größten Stolperstein.**

Schnelligkeit im Prozess steht und fällt mit den an eine Bank eingereichten Finanzierungsunterlagen. Deren **Qualität** wird nur mit der Note „**befriedigend**“ bewertet.

## **„Lichtblick“ Kreditvermittlungsplattformen.**

Die Unterlagenqualität wird etwas besser bewertet, wenn eine Kreditvermittlungsplattform involviert ist.

# 6

## Das „Sammeln von Kundendokumenten“ birgt das größte Fehlerpotential.

Knapp 40% der Teilnehmer:innen machen das **Einsammeln** der benötigten **Kundenunterlagen** als Hauptfehlerquelle im Vermittlungsprozess aus.

# 7

## **Vertrauen als Schlüssel einer erfolgreichen Zusammenarbeit.**

Fehlt Vertrauen zwischen den handelnden Personen, fehlt die **Grundlage** für eine **erfolgreiche Zusammenarbeit**.

# 8

## **Bearbeitungsqualität ist ein wichtiges Kriterium.**

Eine mangelhafte Bearbeitungsqualität ist laut der Teilnehmer:innen ein **entscheidender Grund**, eine **Zusammenarbeit** zu beenden.

# Inhalt

---

**01** *Management Summary*

**04** *Kontakt und Impressum*

**02** *Design der Umfrage*

**05** *Kurzprofil FORT.SCHRITT*

**03** *Fazit*

**06** *Detaillauswertung*

# Gegenstand der Befragung

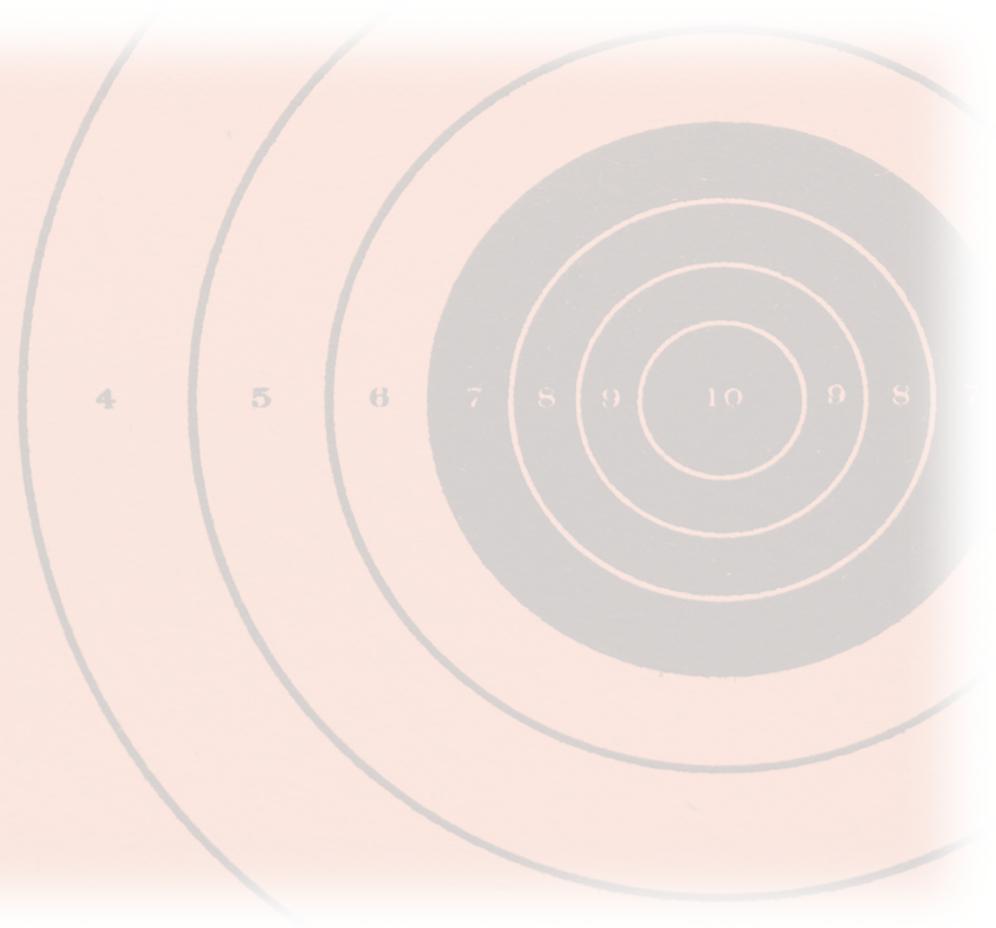
---

- Inhaltlich befasst sich die Umfrage mit dem Baufinanzierungsprozess (Darlehensvergabe mit Grundschuldbesicherung).
- Es erfolgt keine Unterscheidung zwischen privater und gewerblicher Finanzierung.
- Betrachtung des Baufinanzierungsprozesses; von der Anbahnung bis zur Auszahlung.



# Zielsetzung der Umfrage

- Erhebung des Status Quo in der Vermittlung von Baufinanzierungen
- Identifikation der Herausforderung im Vermittlungsprozess
- Identifikation möglicher Lösungsansätze



# Fakten zur Umfrage

---



Zielgruppe: Finanzierungsberater:innen, Mitarbeiter:innen  
Kreditmarktfolge, Mitarbeiter:innen von Kreditplattformen



Reine online Befragung via strukturiertem Fragebogen



Getrennte Befragungsstränge für Bankberater:innen,  
Vermittler:innen und Marktfolge



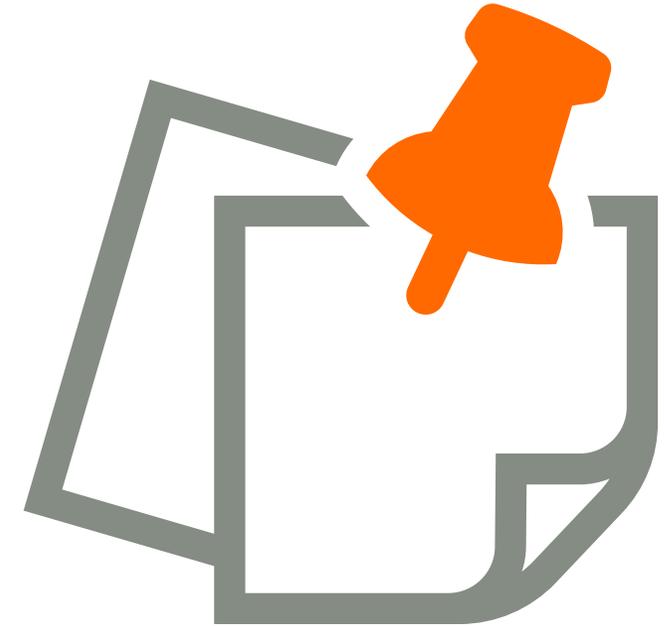
Erhebungszeitraum: 3 Monate | Juni – August 2021



43 ausgefüllte, qualitätsgesicherte Fragebögen



Verhältnis Bankberatung zu Vermittler:innen: 23 | 20  
Verhältnis Markt zu Marktfolge : 31 | 12



# Inhalt

---

**01** *Management Summary*

**04** *Kontakt und Impressum*

**02** *Design der Umfrage*

**05** *Kurzprofil FORT.SCHRITT*

**03** *Fazit*

**06** *Detaillauswertung*

# Fazit

---

Schulnote „Befriedigend“ – Nimmt man alle Bewertungen und Aussagen zum Status Quo des Kreditvermittlungsprozesses zusammen, kommen wir zu diesem Ergebnis. Betrachtet man die Bedeutung und Vielzahl an Baufinanzierungen, in der Tendenz beides steigend, stellt sich jedoch die Frage: Reicht das?

Die in der Umfrage erkannten Handlungsfelder können unterschiedlicher nicht sein. Ob Organisatorisch, strukturell oder technisch – die Ergebnisse haben die Stellschrauben für Optimierungen offengelegt.

**Kommunikation, Qualität, Schnelligkeit** und **Transparenz** sind laut den Teilnehmer:innen die wesentlichen Treiber einer erfolgreichen Kreditvermittlung. Ergänzt um die typischen Kundenwünsche wie „günstige Konditionen, flexible und digitale Abwicklung“, lässt sich der Anforderungskatalog an den idealen Vermittlungsprozess ziemlich konkret benennen.

Die Umfrage hat dargelegt, dass Handlungsbedarf besteht. Wo genau lässt sich ohne genaues hinsehen nicht seriös und Allgemein beantworten. Hierzu bedarf es einer detaillierten Analyse des jeweiligen Prozesses, um institutsspezifisch die Verbesserungspotenziale zu identifizieren und sie anschließend anzugehen.

„Befriedigend“ ist Ihnen nicht genug? Bei Interesse an weiteren Informationen, einer Bestandsaufnahme oder Analyse – sprechen Sie uns an. Gerne stehen wir Ihnen als kompetenter Partner mit Rat und Tat zur Seite.

*Daniel Rödel   René Plaum   Marcel Kastner*

# Inhalt

---

**01** *Management Summary*

**04** *Kontakt und Impressum*

**02** *Design der Umfrage*

**05** *Kurzprofil FORT.SCHRITT*

**03** *Fazit*

**06** *Detaillauswertung*

# Kontakt

---



Daniel Rödel

Consultant



René Plaum

Senior Consultant



Marcel Kastner

Managing Consultant



# **FORTSCHRITT**

MAKING CONSULTING DIFFERENTLY

Bergstraße 49 · 69469 Weinheim · Telefon: +49 6201 46 93 700  
[kontakt@fortschritt-gmbh.de](mailto:kontakt@fortschritt-gmbh.de)



# ***Impressum und Haftungserklärung***

---

## **Herausgeber, Redaktion und Gestaltung**

FORT.SCHRITT GmbH · Bergstraße 49 · 69469 Weinheim · Telefon: +49 6201 46 93 700 · Amtsgericht Mannheim · Registernummer: HRB 733443

Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der FORT.SCHRITT GmbH.

## **Haftungserklärung**

Dieses Dokument mit seinen Inhalten wurde mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt und gibt den zum Zeitpunkt der Erstellung aktuellen Stand wieder. Dennoch kann für seine Vollständigkeit und Richtigkeit keine Haftung übernommen werden. Die verwendeten O-Töne wurden sprachlich und grammatikalisch, ohne den Sinn zu verändern, leicht angepasst, um sie besser zu veranschaulichen. Darüber hinaus spiegeln die verwendeten Kommentare die Meinung der Teilnehmer:innen wieder und sind nicht zwingend identisch mit der Meinung der FORT.SCHRITT GmbH.

# Inhalt

---

**01** *Management Summary*

**04** *Kontakt und Impressum*

**02** *Design der Umfrage*

**05** *Kurzprofil FORT.SCHRITT*

**03** *Fazit*

**06** *Detaillauswertung*



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.

# FORT.SCHRITT auf einen Blick

## Kurz & Bündig

- Dienstleister in jeder Projektphase
- Bündelung langjähriger Projekt- und Branchenerfahrung
- Partnerschaftlich & auf Augenhöhe
- Integrität & Qualität

### Fachberatung, Projektumsetzung, Einführungsmanagement



Banken &  
Sparkassen



Bausparkassen



Rechenzentren

2021

Mitarbeiter



22

Projektstage



5000

Erfahrungsjahre



300

2015



3



200



35

# Leistungsangebot der FORT.SCHRITT GmbH

## Analyse



### Fachberatung

Wir unterstützen bei der Anpassung von Systemen oder Prozessen.

## Projektmanagement

Wir begleiten die Planung, Steuerung und Durchführung.



### Testmanagement

Wir begleiten Sie aktiv bei der Testdurchführung.



## Schulung & Training

Unsere Dozenten unterstützen Sie tatkräftig bei der Systemeinführung.



### Ziel

# Inhalt

---

**01** *Management Summary*

**04** *Kontakt und Impressum*

**02** *Design der Umfrage*

**05** *Kurzprofil FORT.SCHRITT*

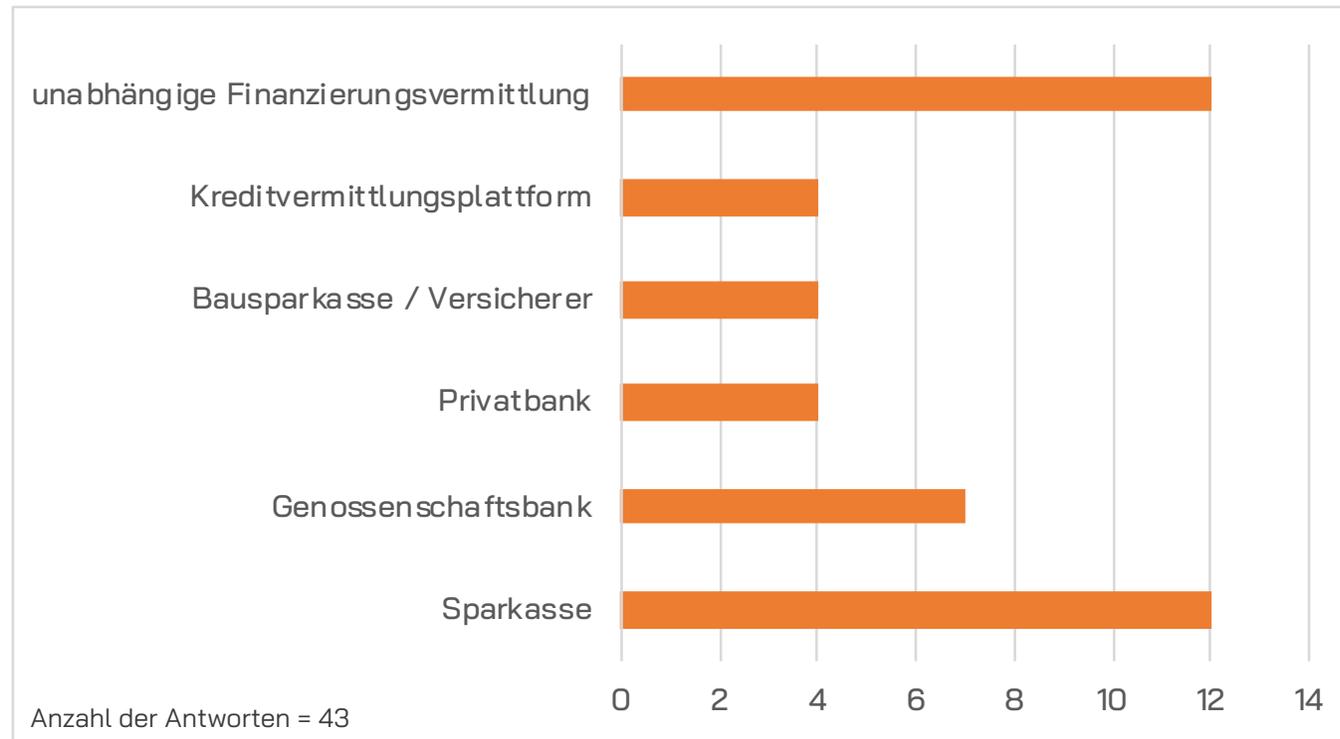
**03** *Fazit*

**06** *Detailauswertung*

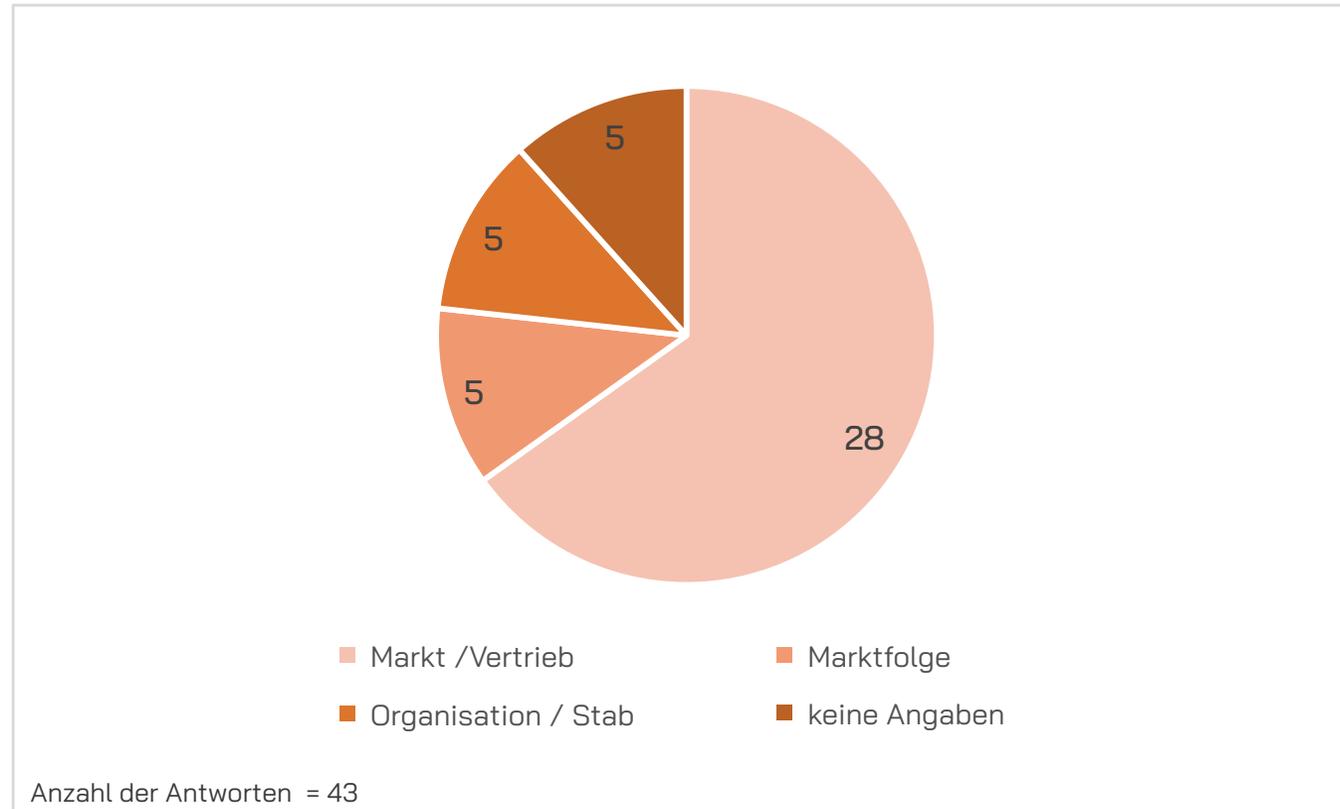


## *Angaben zur Person*

# Übersicht der Teilnehmer:innen nach Unternehmenszugehörigkeit



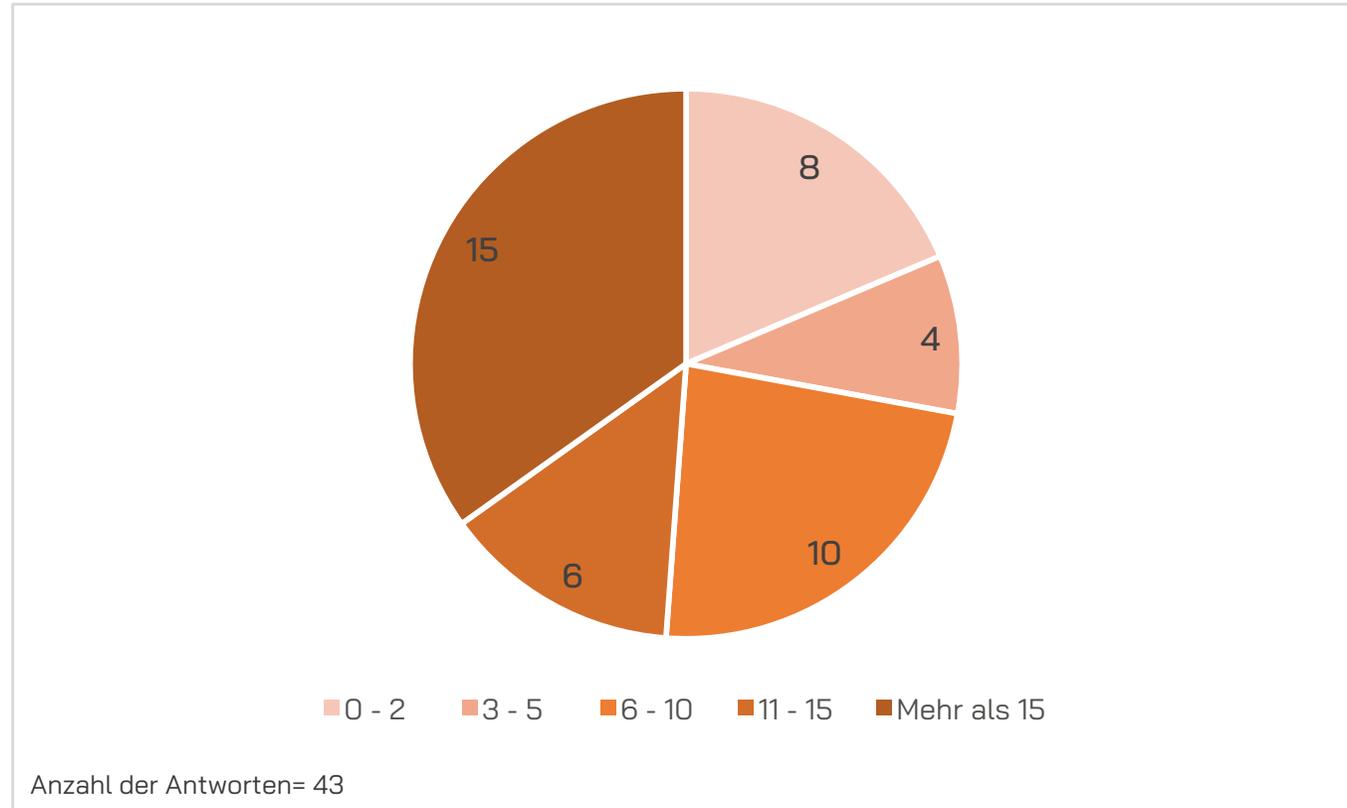
# Übersicht der Teilnehmer:innen nach Funktion



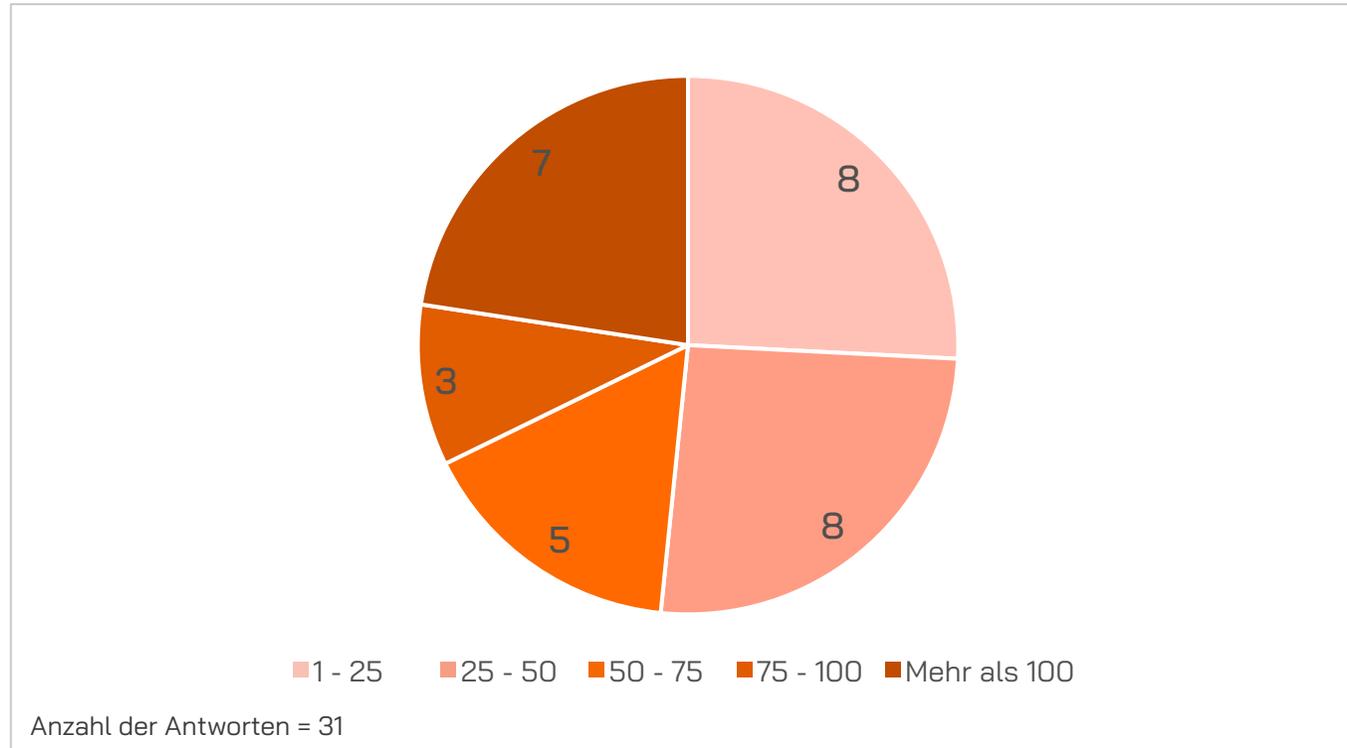


# *Angaben zur Berufserfahrung*

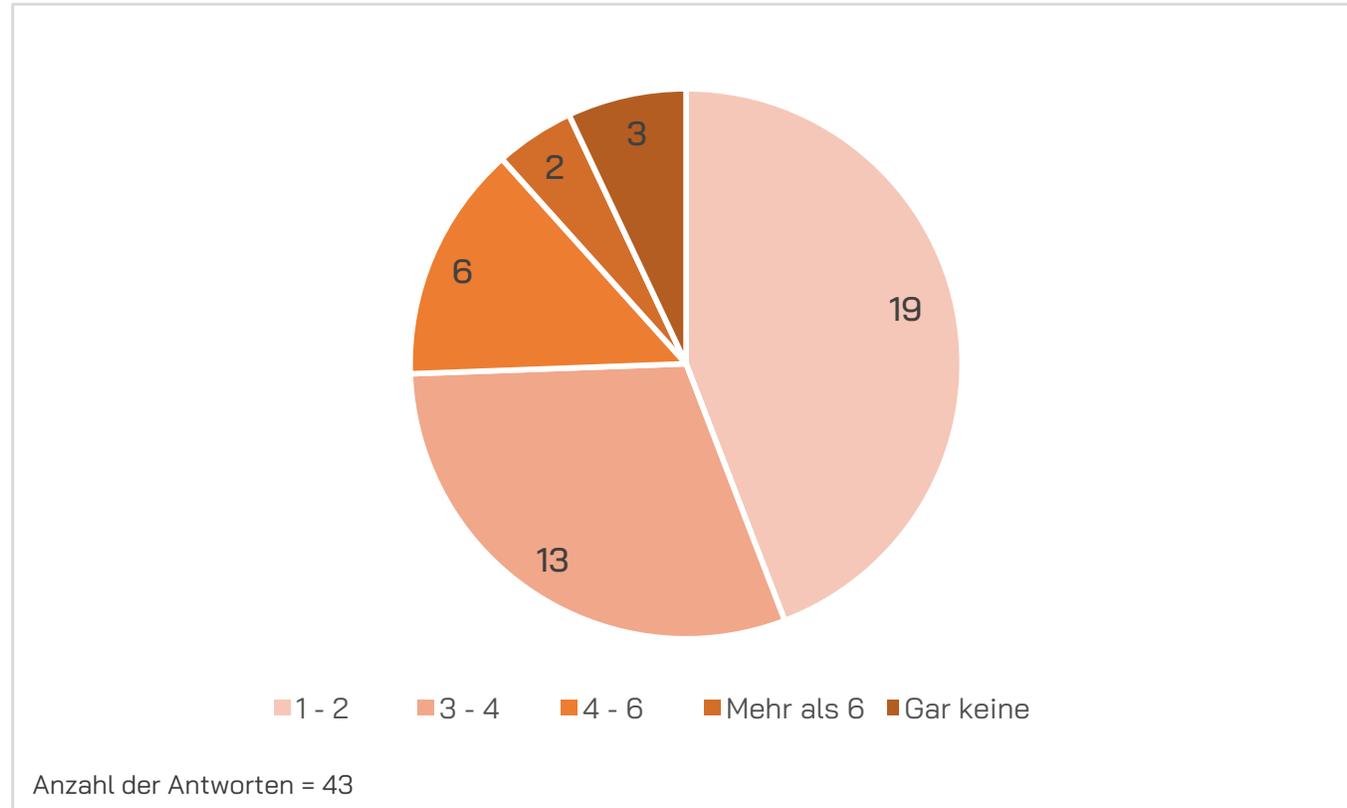
## Berufserfahrung der Teilnehmer:innen nach Jahren



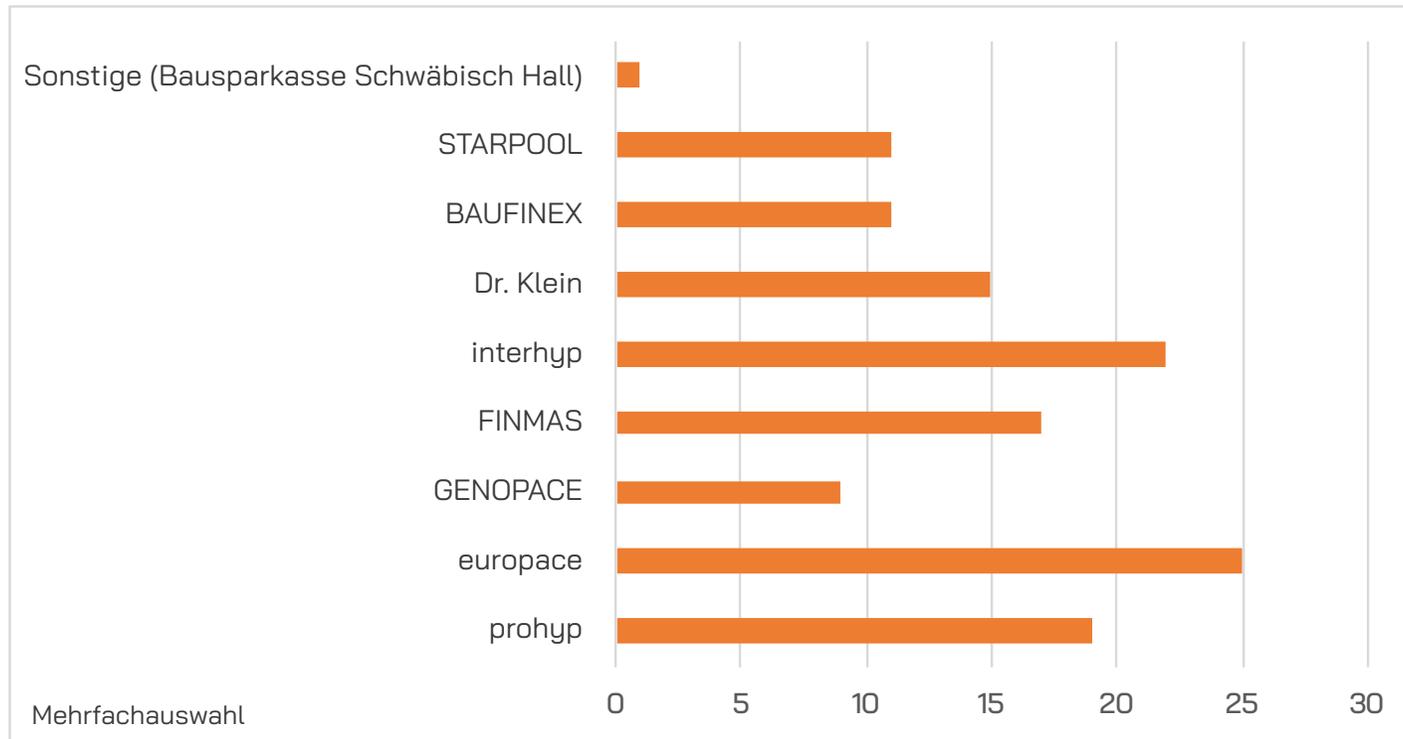
## Wie viele Baufinanzierungen vermitteln Sie pro Jahr?



# Mit wie vielen Kreditvermittlungsplattformen haben Sie bisher Erfahrungen gemacht?



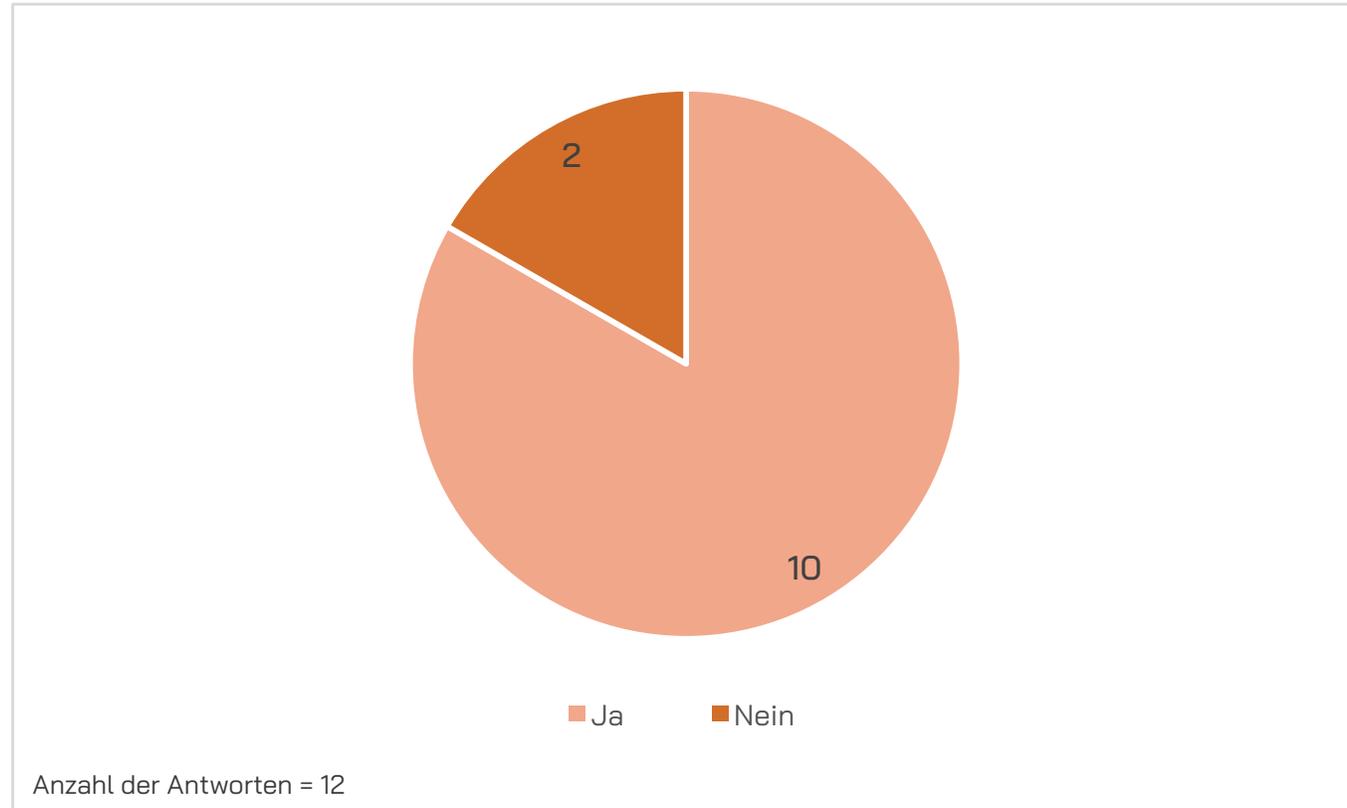
# Mit welchen der nachfolgenden Kreditvermittlungsplattformen arbeiten Sie zusammen?



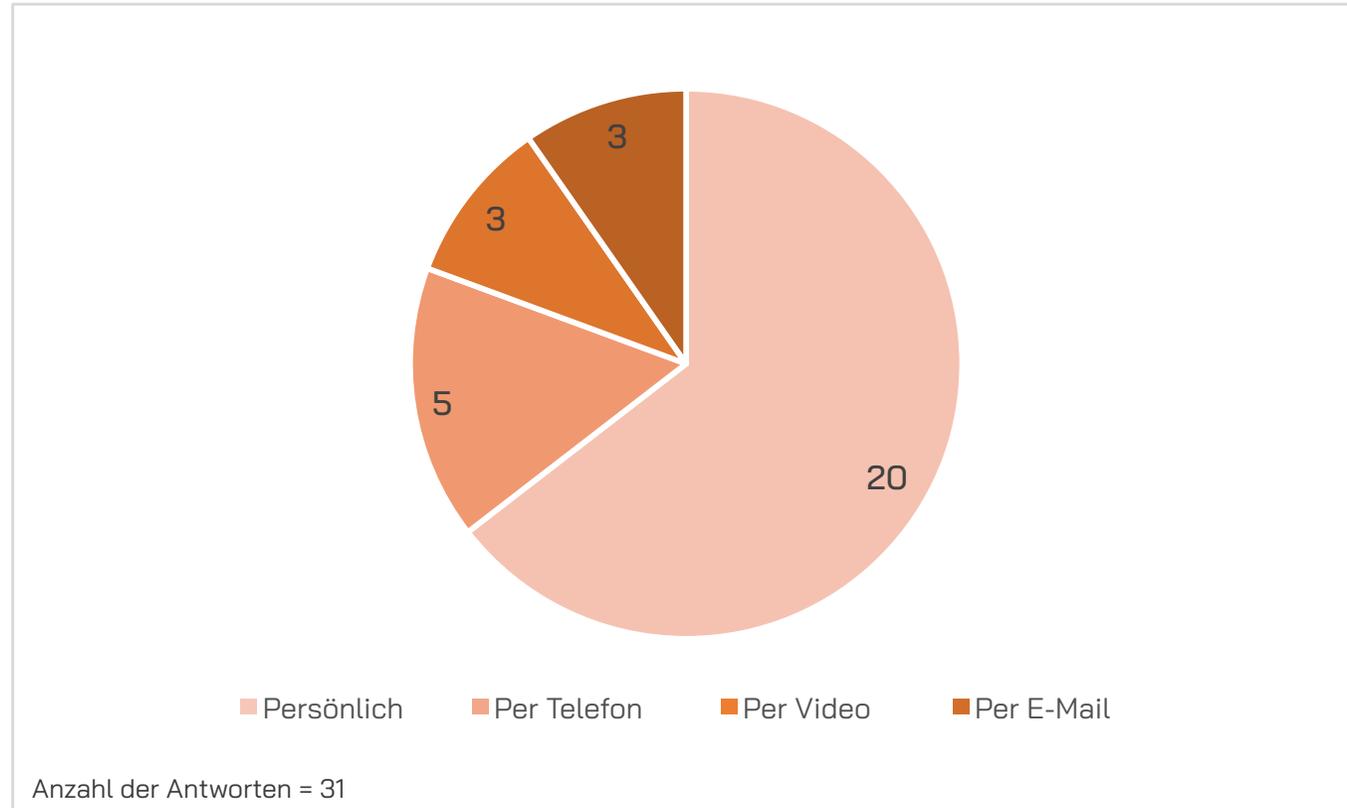


*Allgemeine Fragen  
zum Vermittlungs-  
prozess*

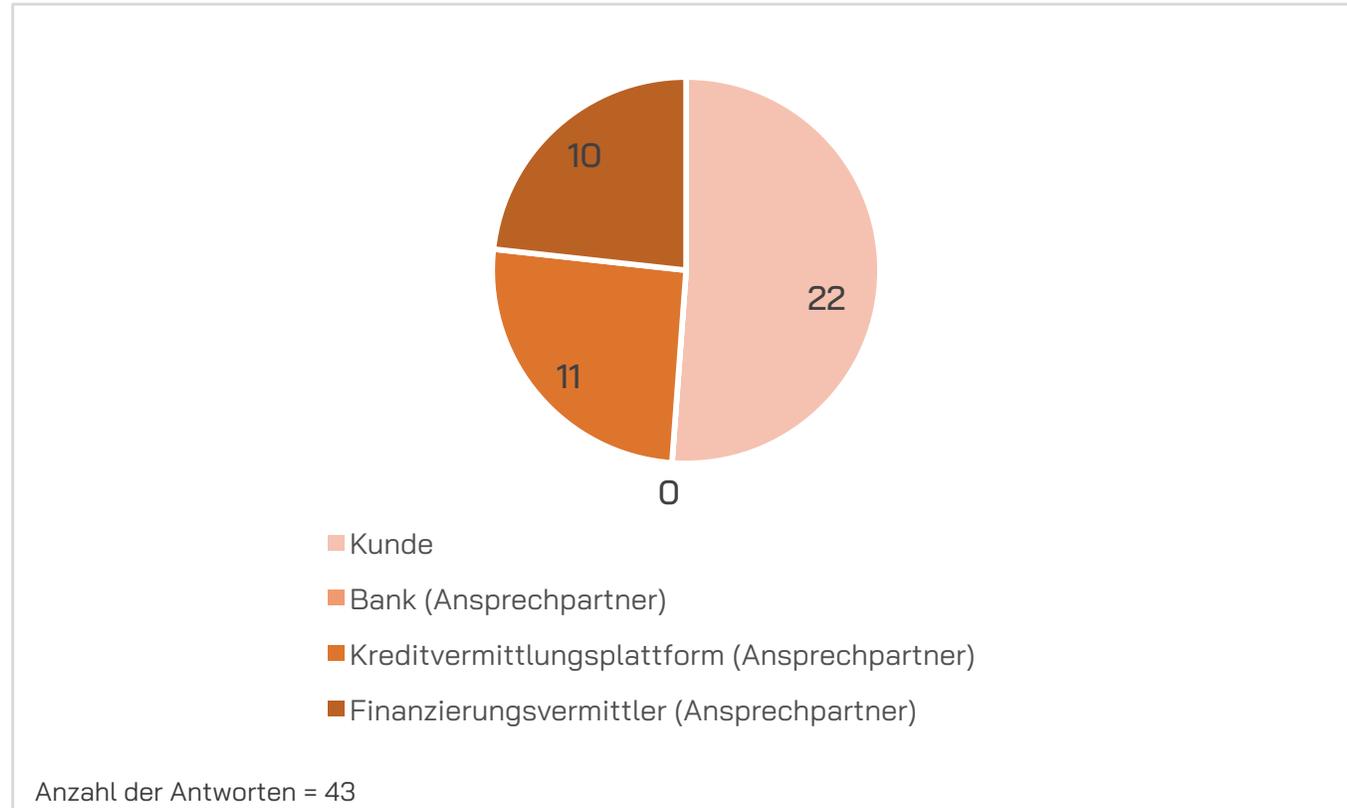
## Ist Ihr Institut über digitale Schnittstellen mit einer oder mehrerer Kreditvermittlungsplattformen verbunden?



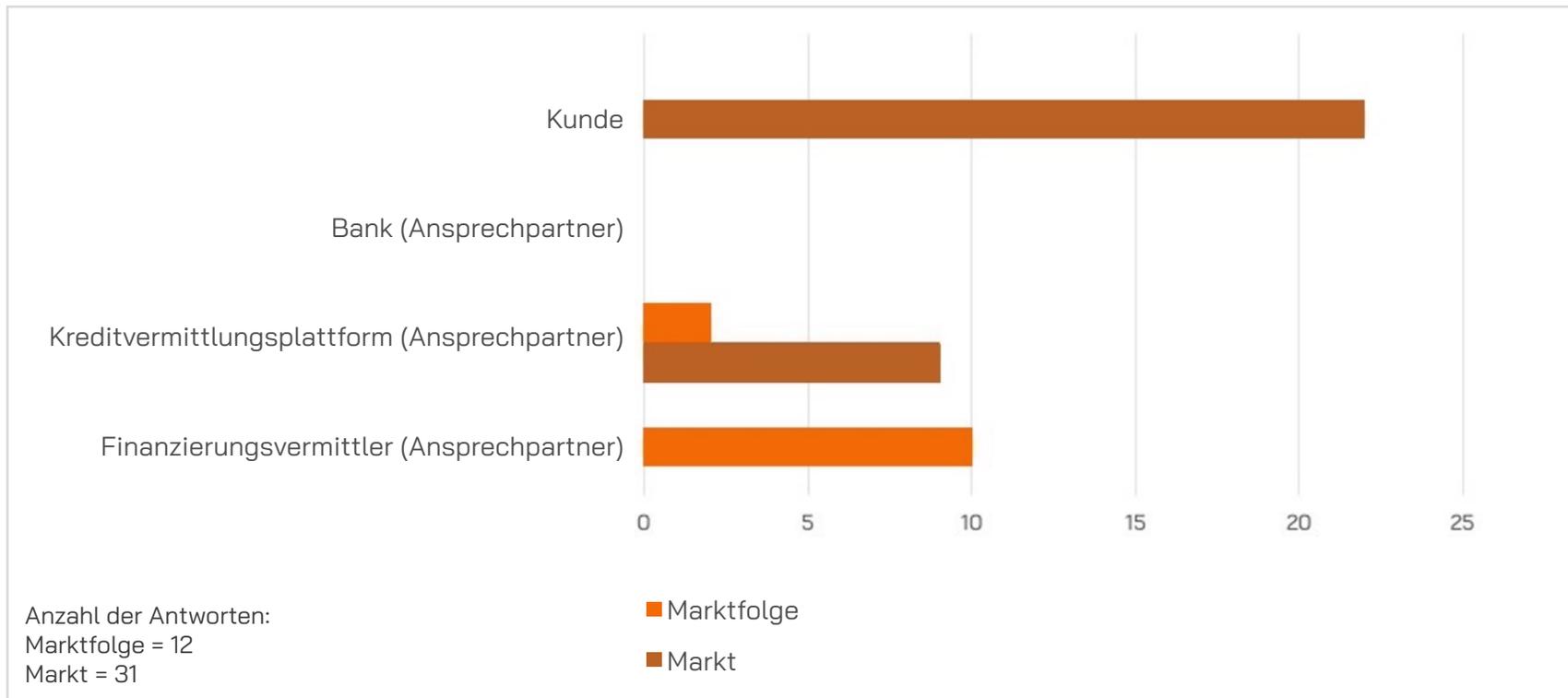
## Wie finden Ihre Beratungsgespräche in der Regel statt?



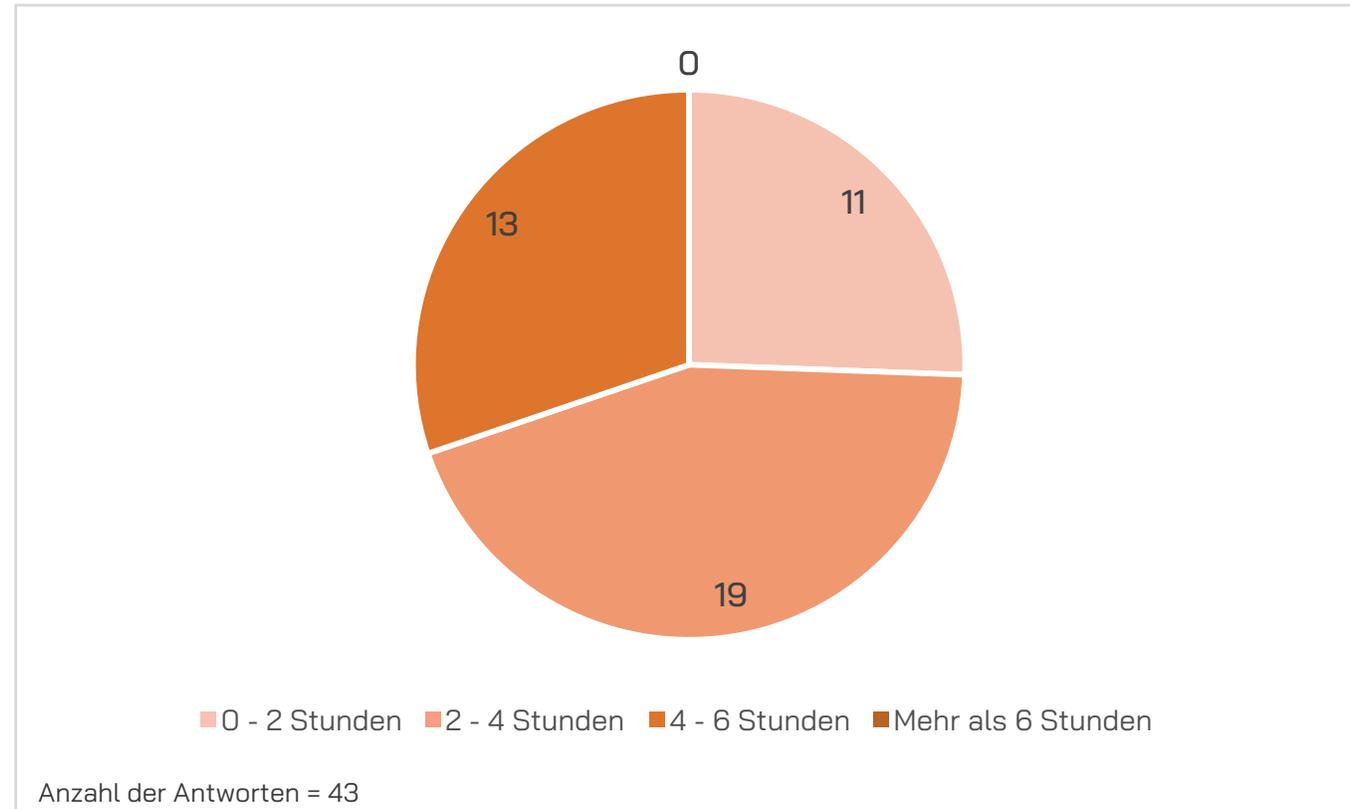
# Mit wem haben Sie im Rahmen eines Vermittlungsgeschäftes den häufigsten Kontakt?



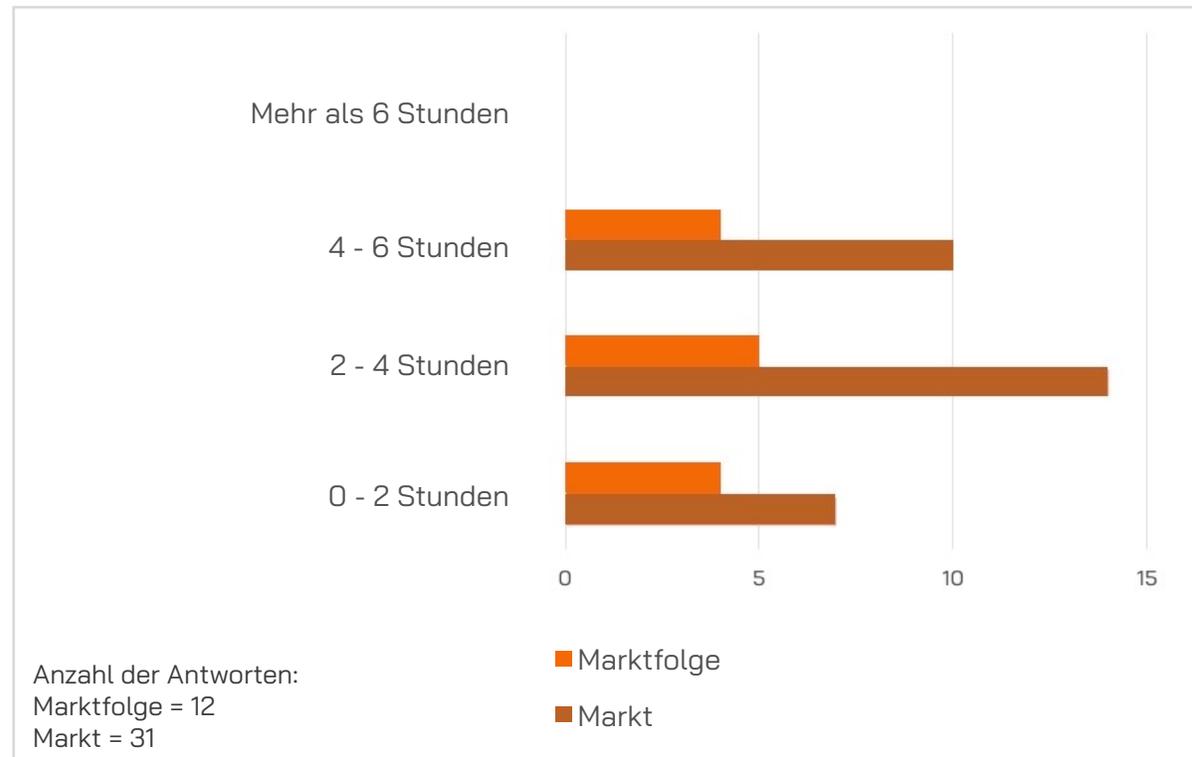
# Mit wem haben Sie im Rahmen eines Vermittlungsgeschäftes den häufigsten Kontakt?



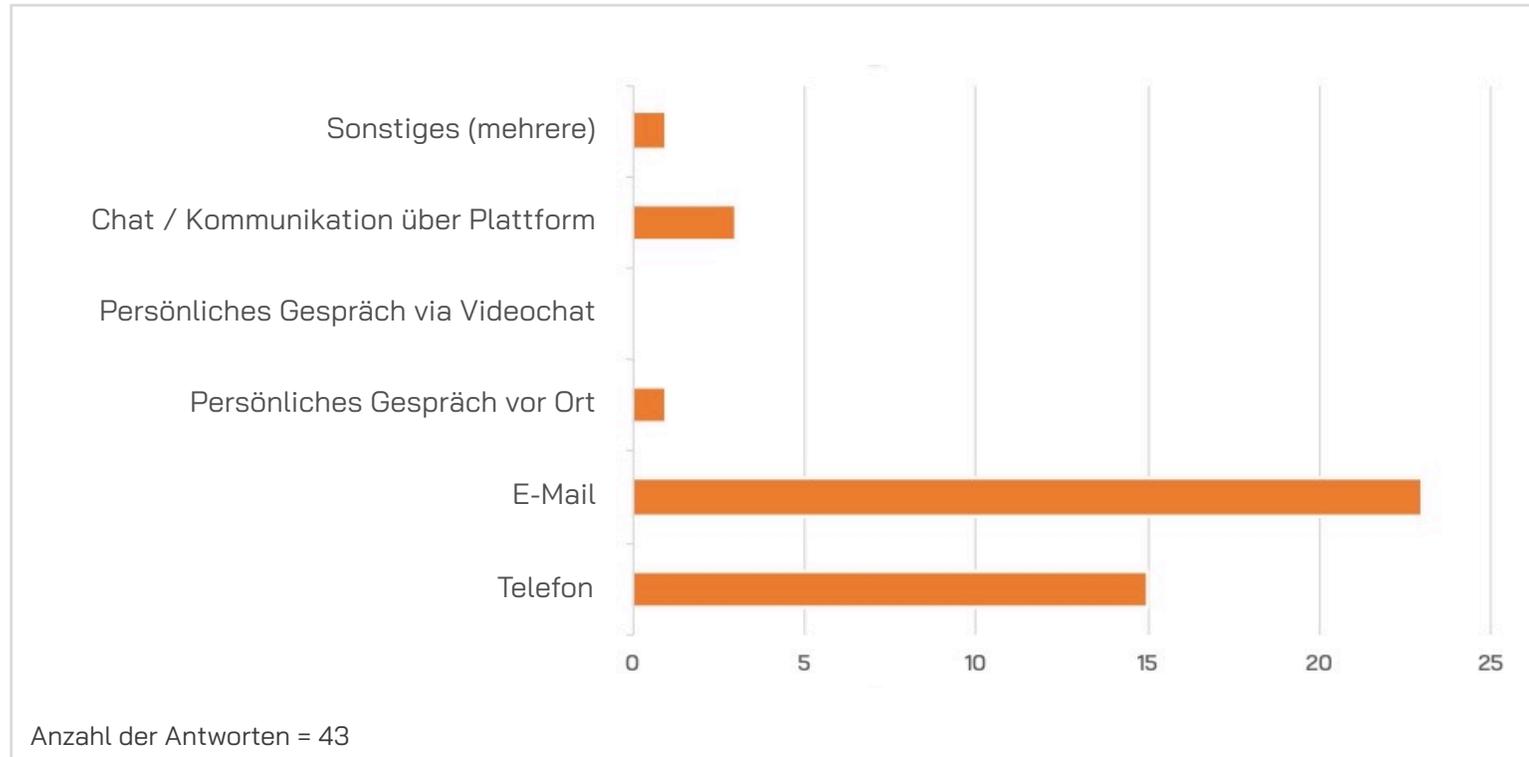
## Wie viel Zeit benötigen Sie durchschnittlich für die Vor- und Nachbereitung einer Vermittlung?



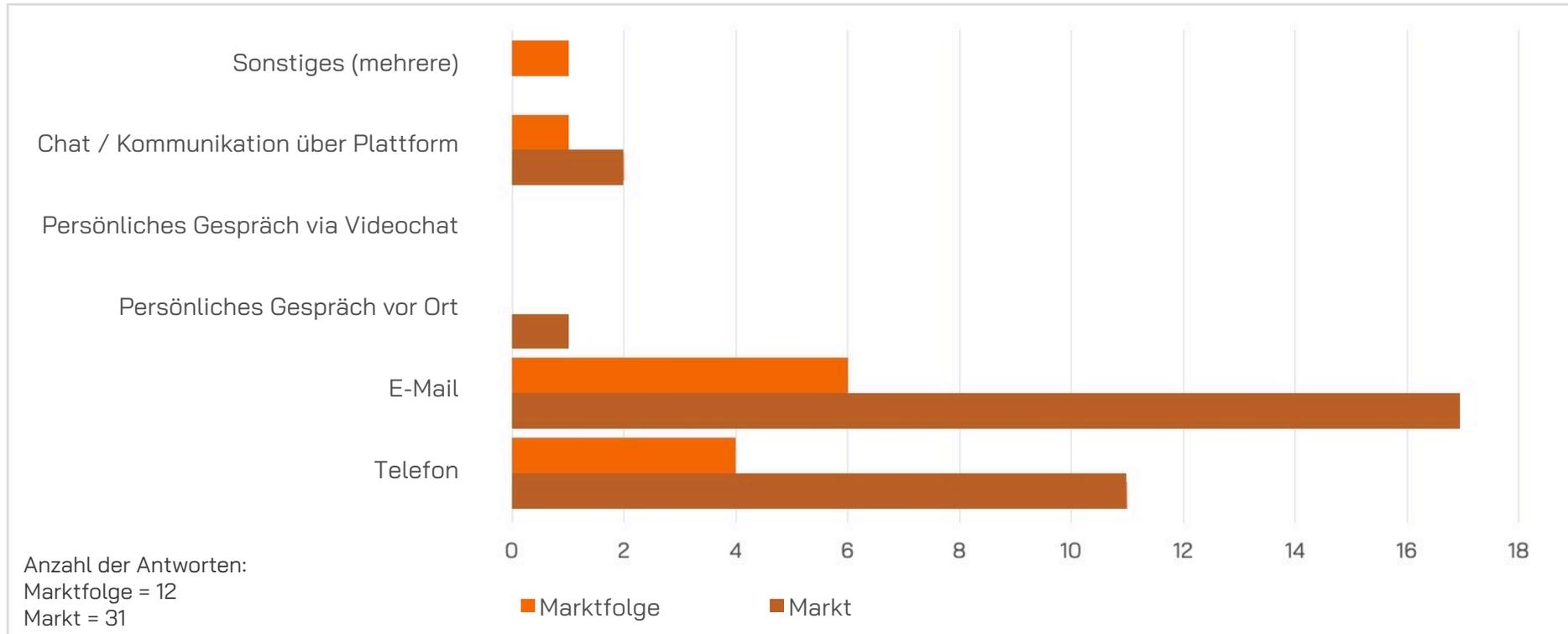
# Wie viel Zeit benötigen Sie durchschnittlich für die Vor- und Nachbereitung einer Vermittlung?



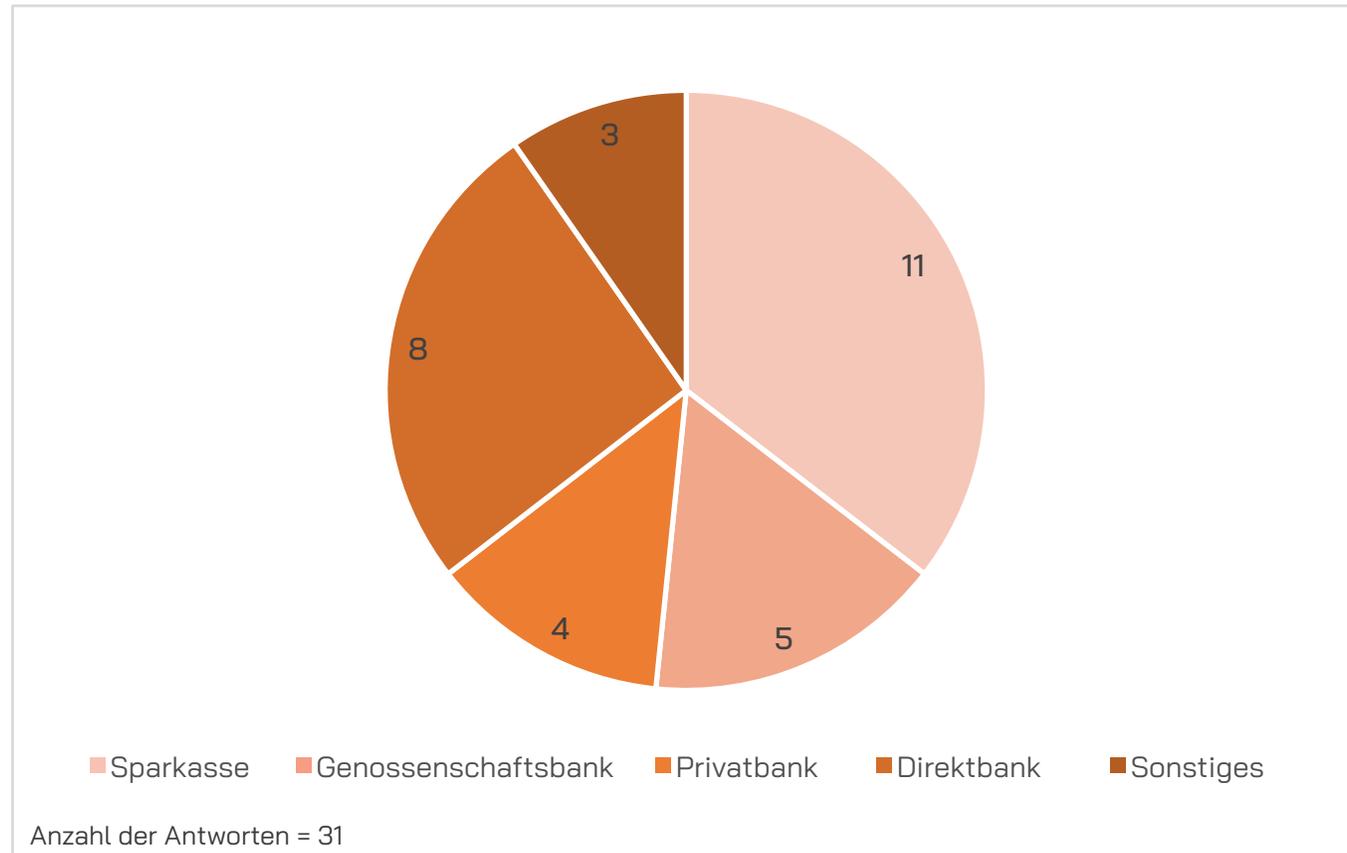
# Welche Kontaktmöglichkeit nutzen Sie am häufigsten während des Vermittlungsprozesses?



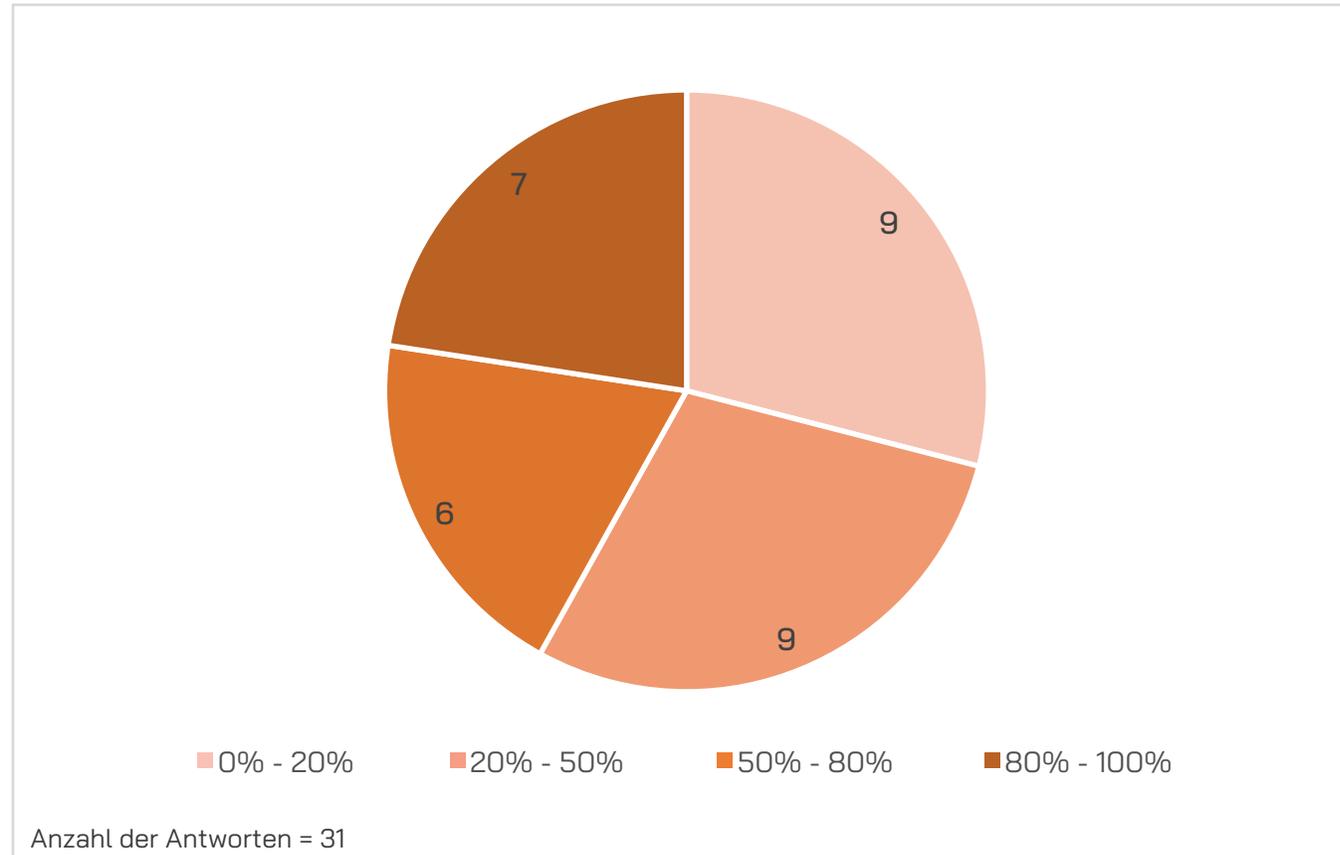
# Welche Kontaktmöglichkeit nutzen Sie am häufigsten während des Vermittlungsprozesses?



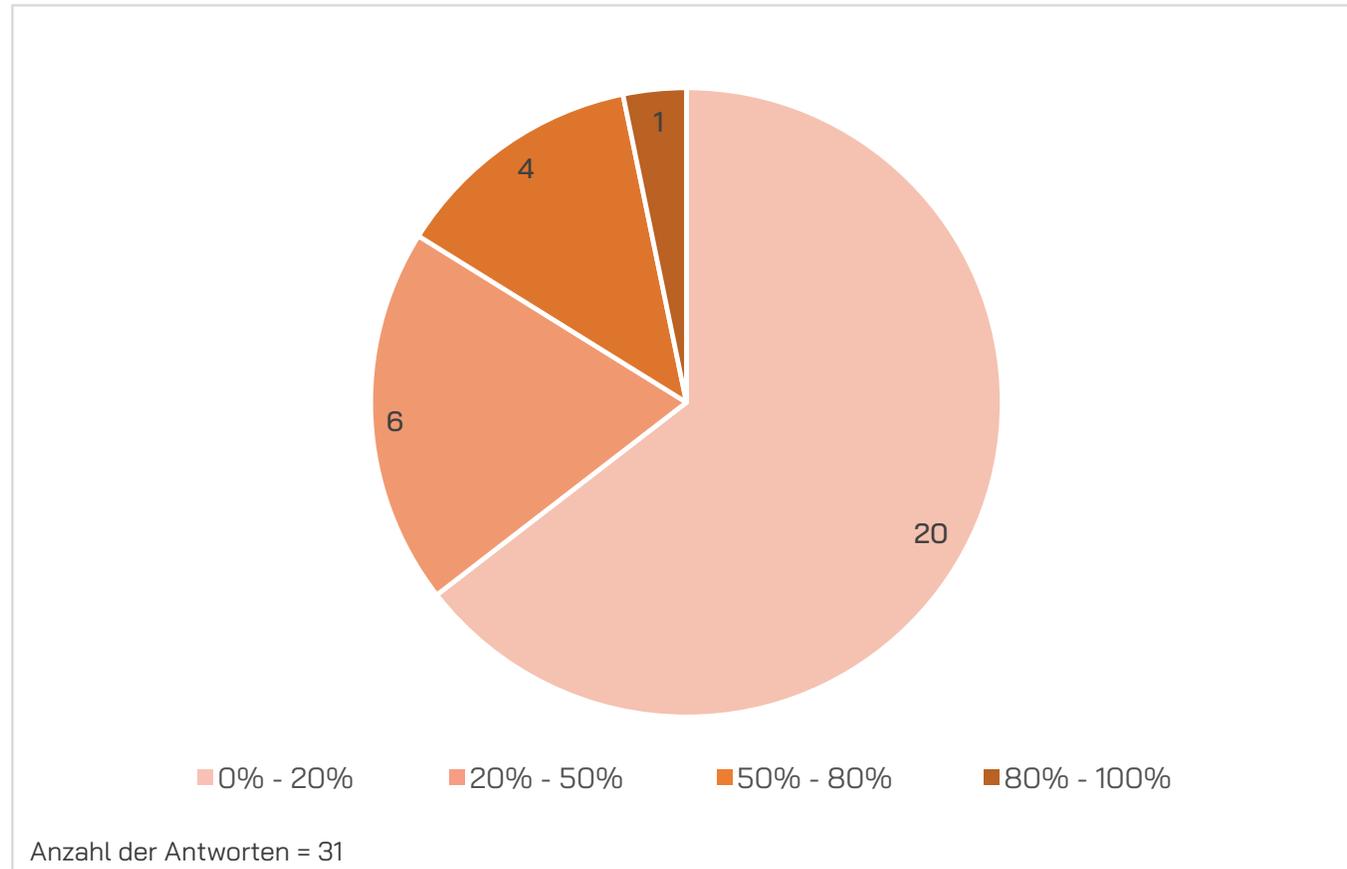
## Wenn es auf die Schnelligkeit einer Zusage ankommt, für welche Art von Institut entscheiden Sie sich?



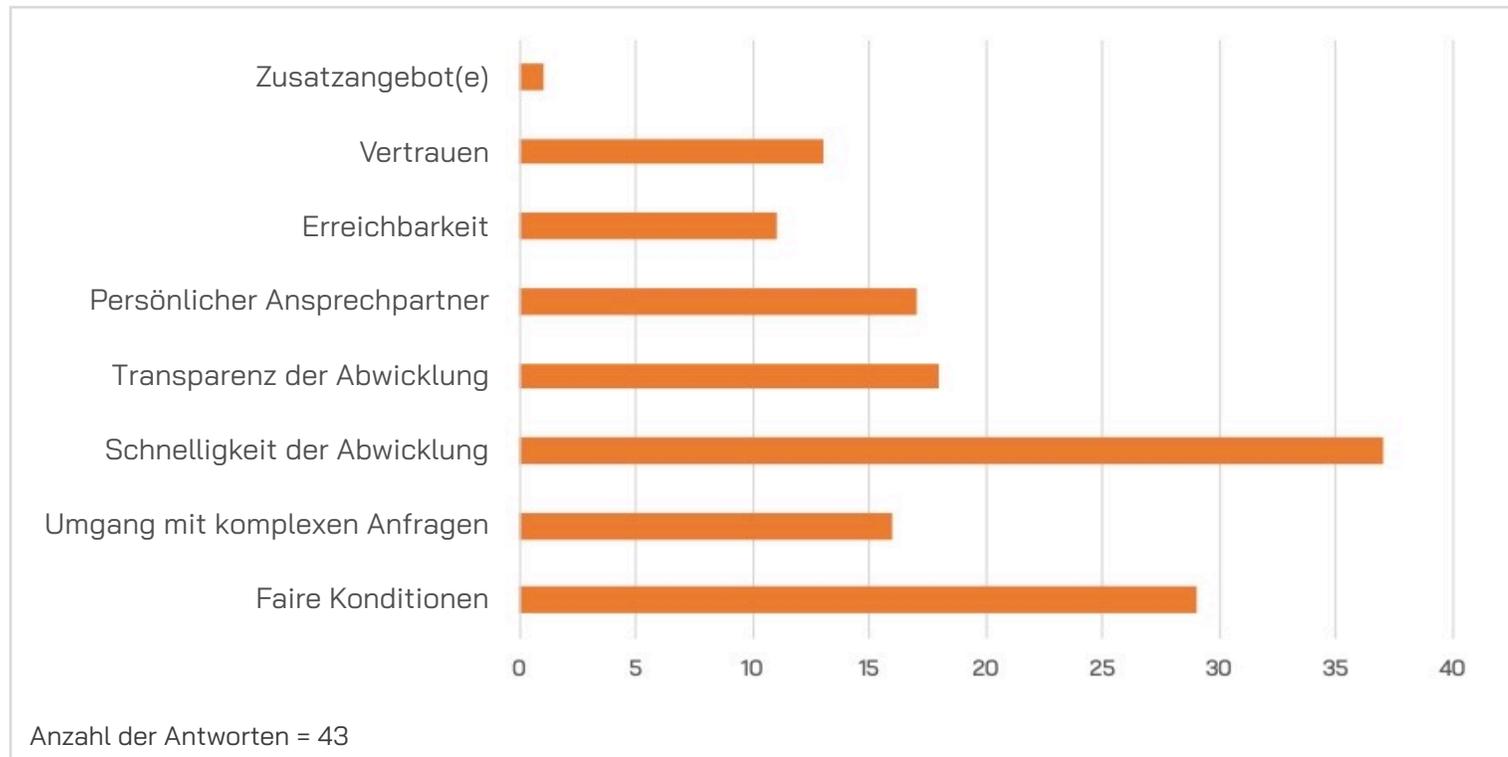
## Wie viel Prozent der Banken, mit denen Sie zusammenarbeiten, sind klassische Filialbanken?



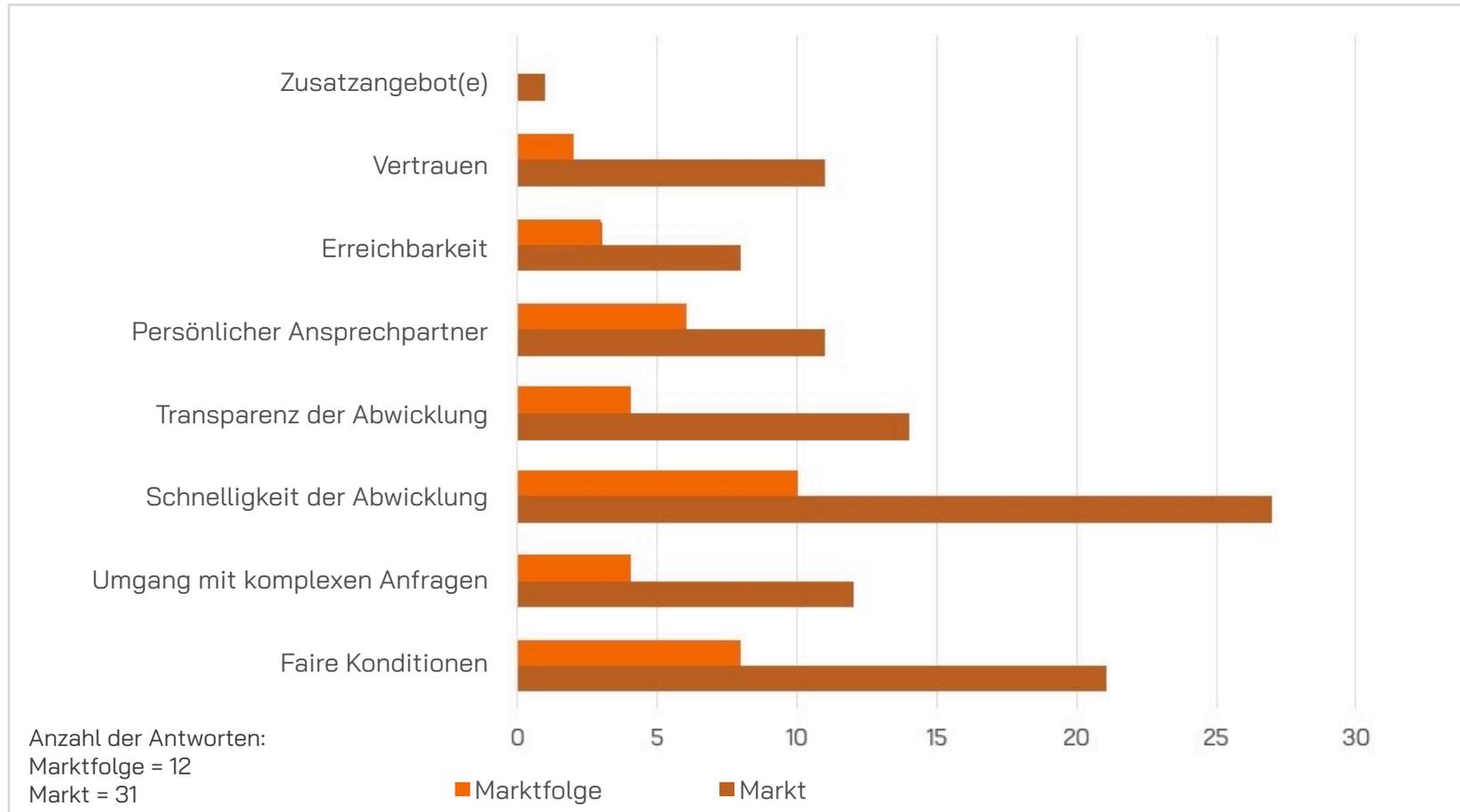
## Wie viele der Banken, mit denen Sie zusammenarbeiten, sind reine Direktbanken?



# Was ist für Sie ein entscheidender Faktor im Vermittlungsprozess?



# Was ist für Sie ein entscheidender Faktor im Vermittlungsprozess?



## Welche Vorteile sehen Sie speziell im persönlichen / direkten Vermittlungsprozess?



## Welche Vorteile sehen Sie speziell im online Vermittlungsprozess?

[...]freie Zeiteinteilung  
in der Bearbeitung[...]

[...]Kann  
sehr schnell  
sein[...]

[...]deutschlandweite  
Vermittlung[...]

[...]Unterstützt die Schnelligkeit  
in der Kreditzusage durch  
Daten-übertragung und  
automatische Verarbeitung[...]

[...]schnell  
und  
anonym[...]

[...]evtl. automatische  
Kreditentscheidung bei  
einfachen Anfragen[...]

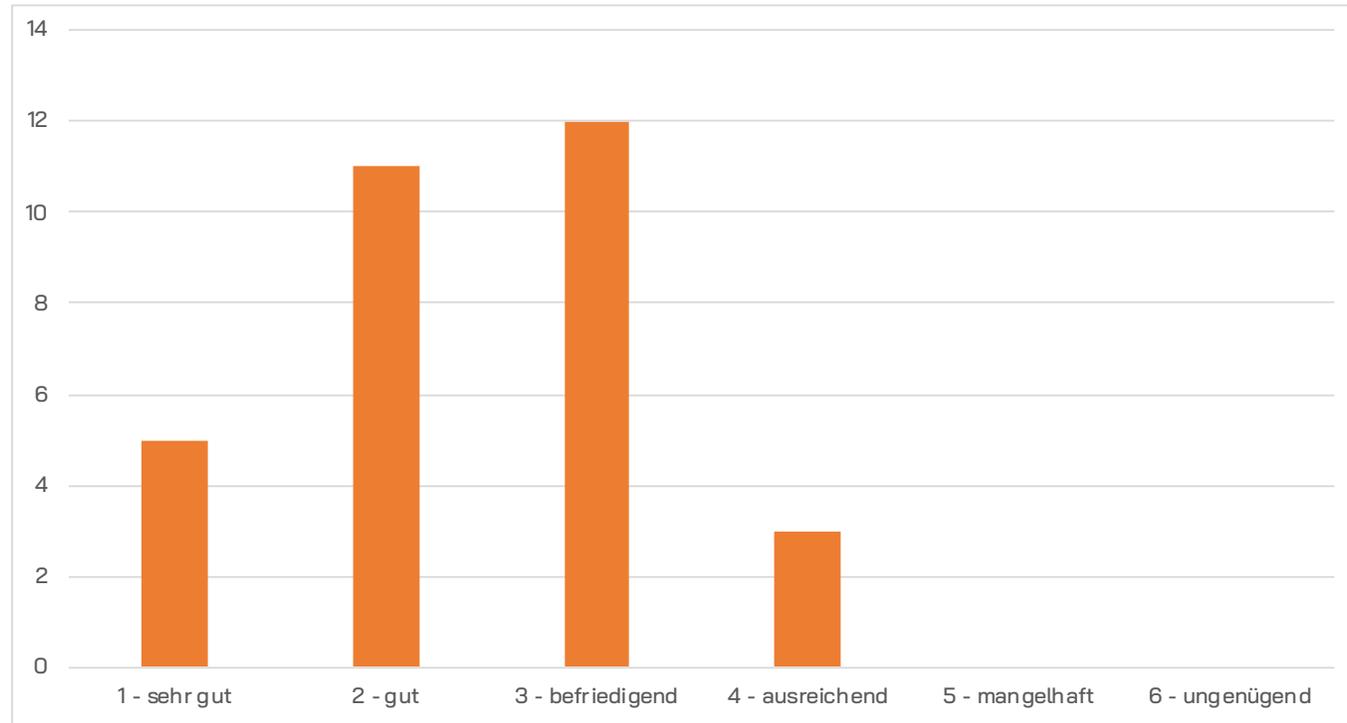
[...]Der Prozess wird durch die  
Nutzung von Plattformen  
standardisierter, transpa-  
renter und planbarer[...]

[...]größere Anzahl der  
Angebote, mehr  
Markttransparenz [...]



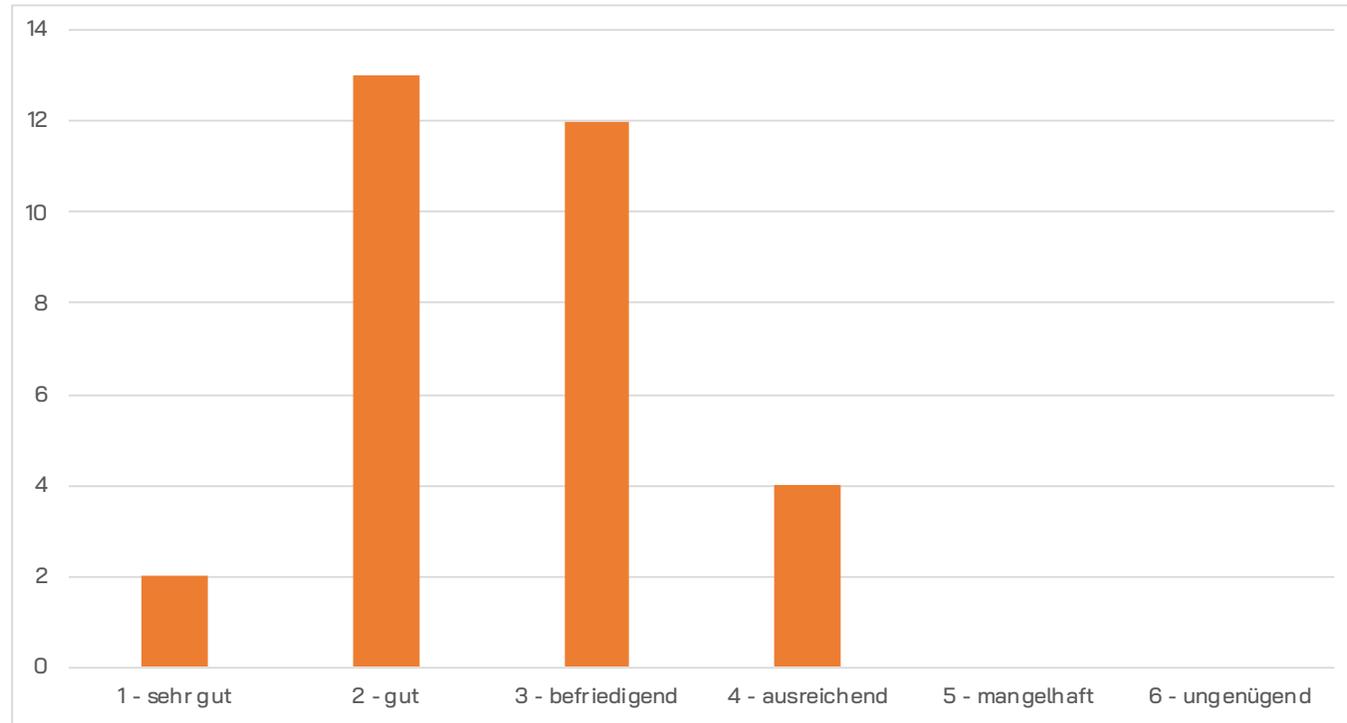
# ***Bewertung des Kreditvermittlungs- prozesses***

## Beurteilen Sie die Kommunikationsqualität zwischen KVP und Vermittler.



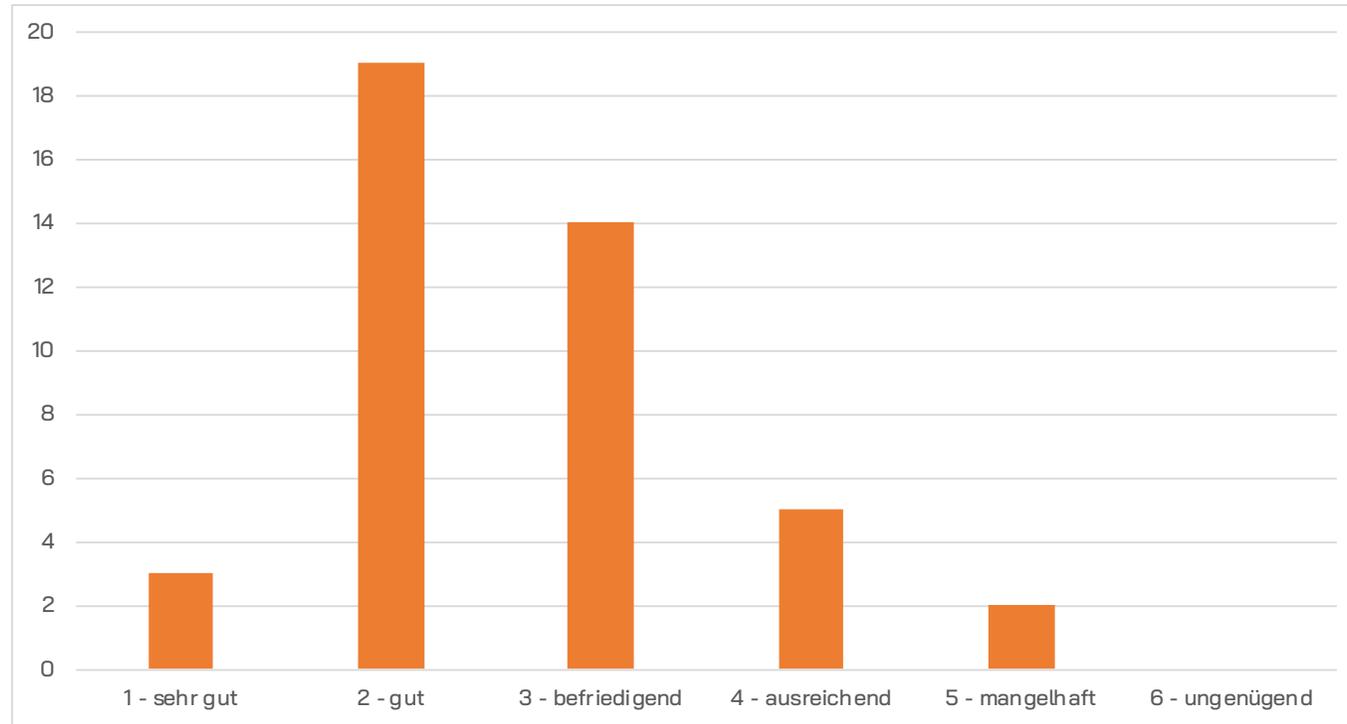
Anzahl der Antworten = 31

## Beurteilen Sie die Informationsqualität zwischen KVP und Vermittler.



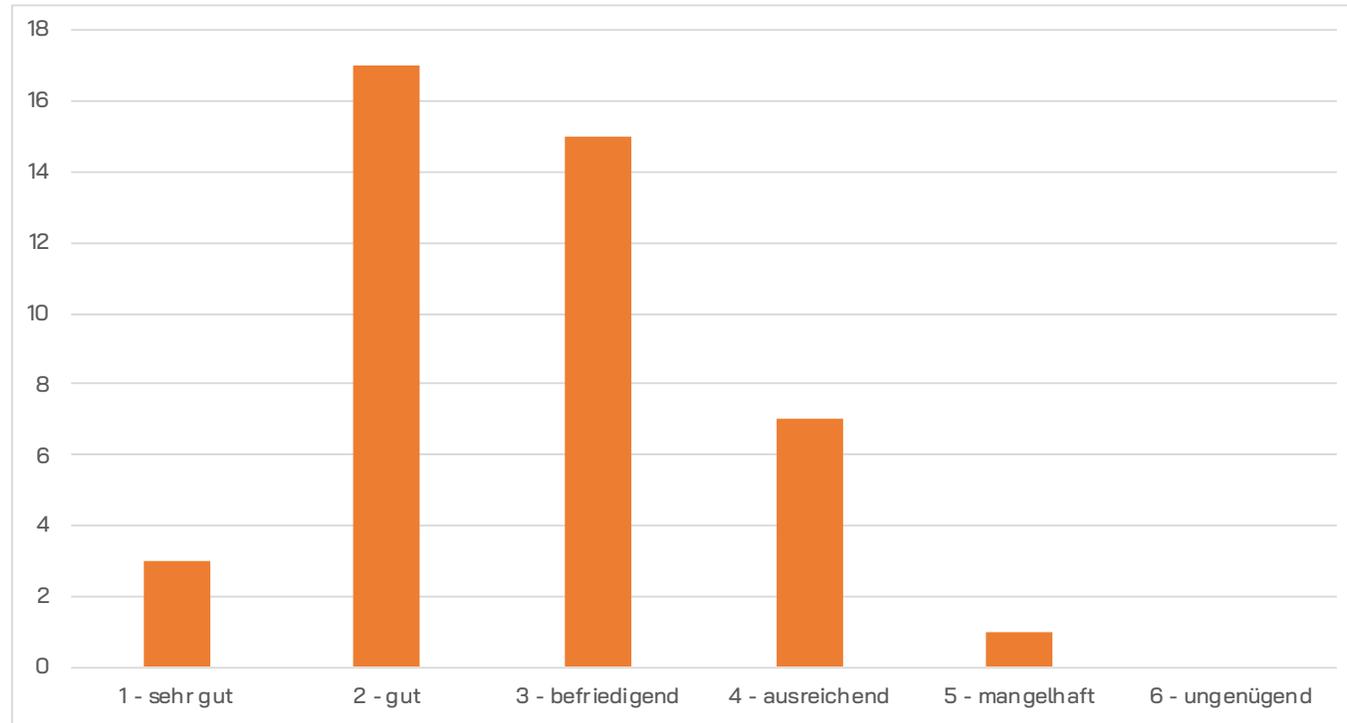
Anzahl der Antworten = 31

## Beurteilen Sie die Kommunikationsqualität zwischen Bank und Vermittler.



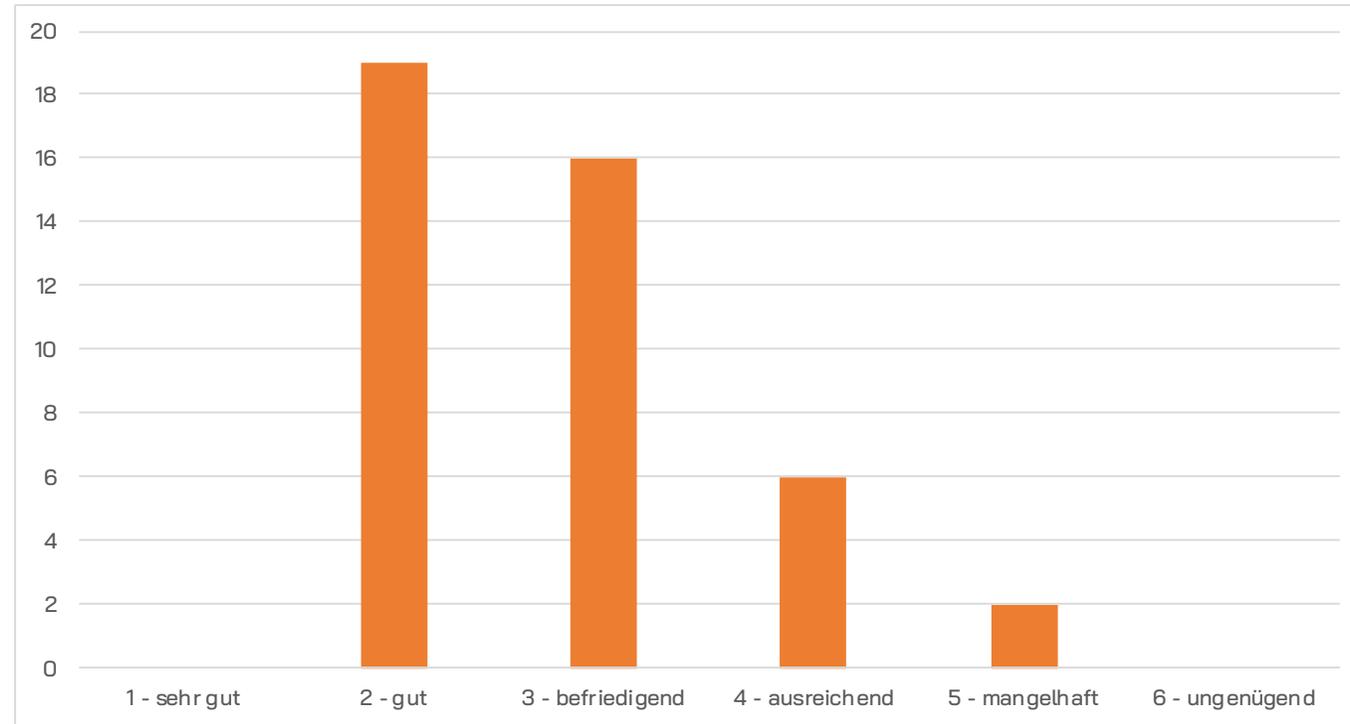
Anzahl der Antworten = 43

## Beurteilen Sie die Informationsqualität zwischen Bank und Vermittler.



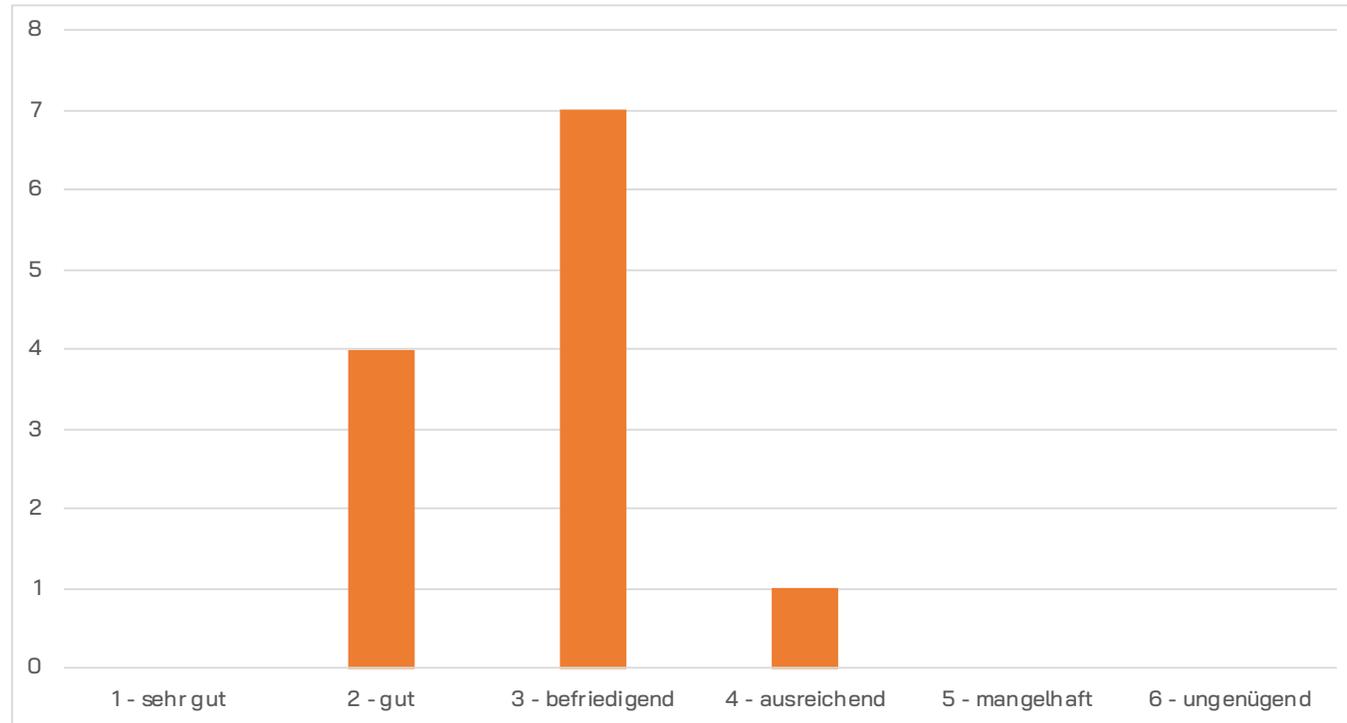
Anzahl der Antworten = 43

## Beurteilen Sie die Schnelligkeit eines Vermittlungsprozesses mit den Akteuren Vermittler-KVP-Bank.



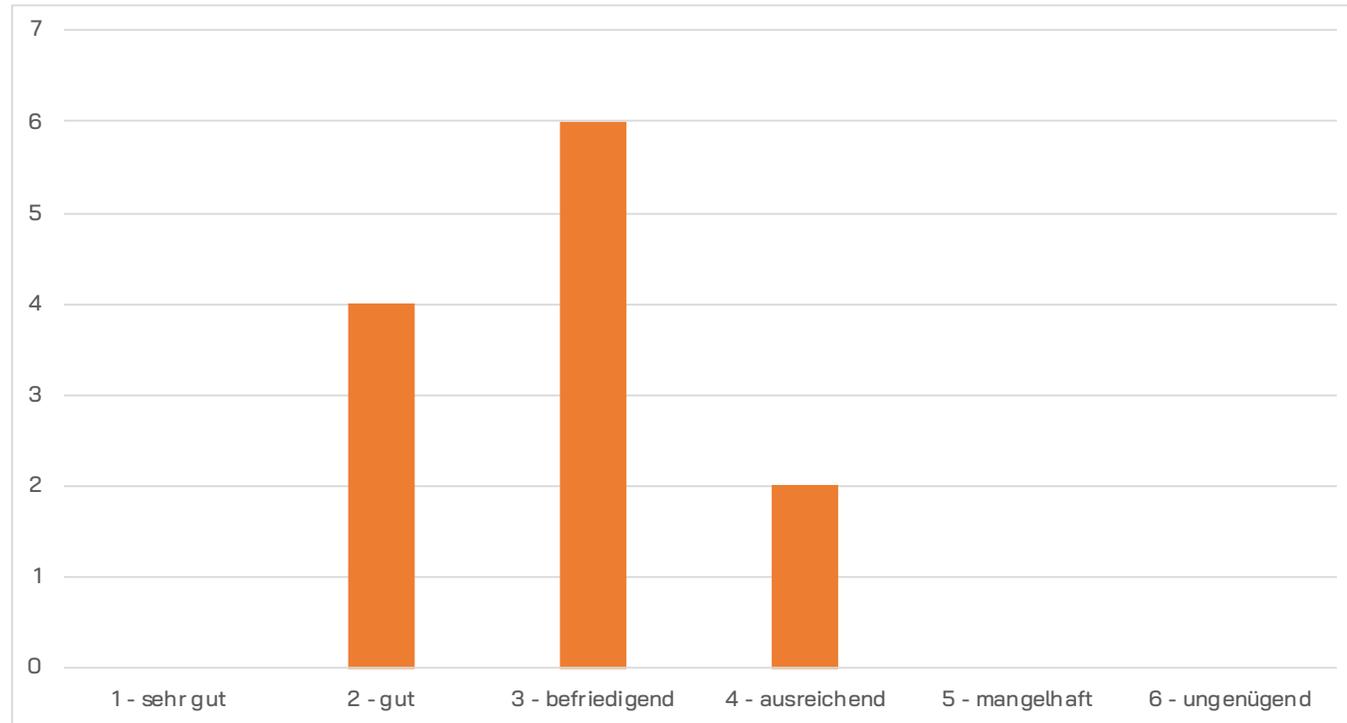
Anzahl der Antworten = 43

## Beurteilen Sie die Kommunikationsqualität zwischen KVP und Bank.



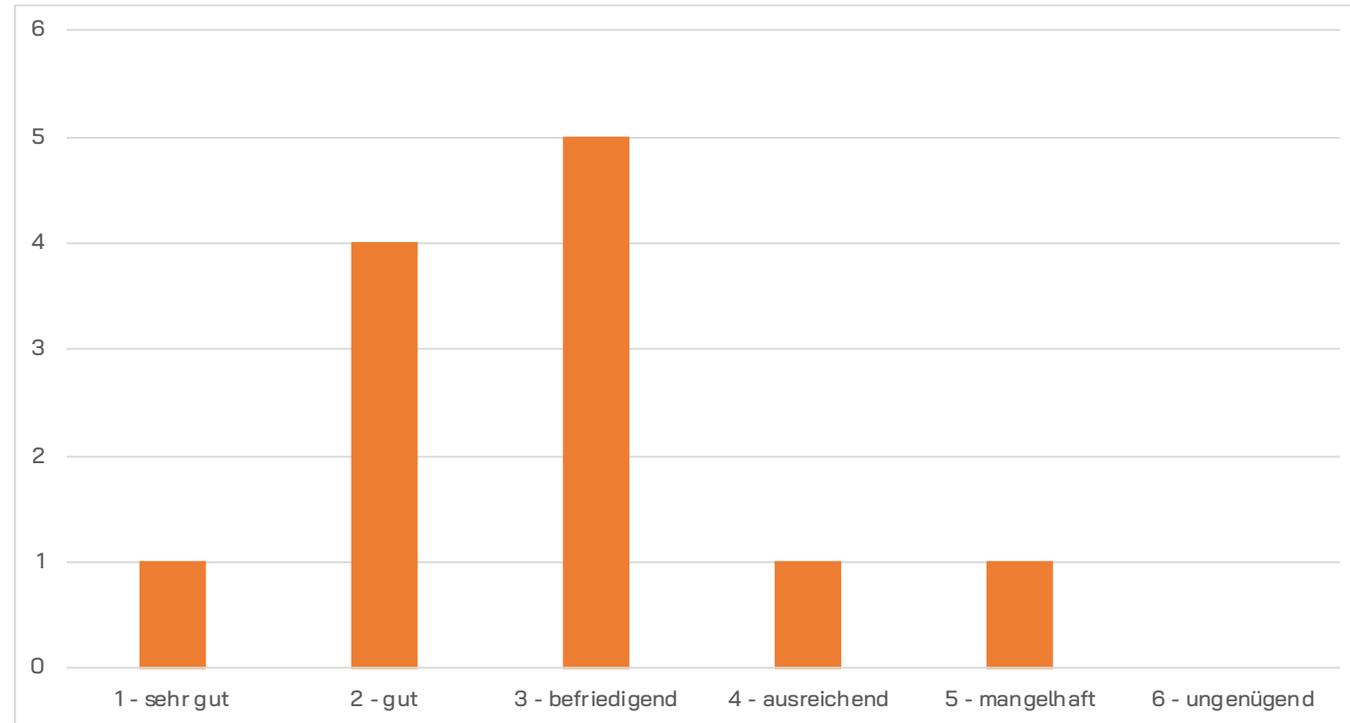
Anzahl der Antworten = 12

## Beurteilen Sie die Informationsqualität zwischen KVP und Bank.



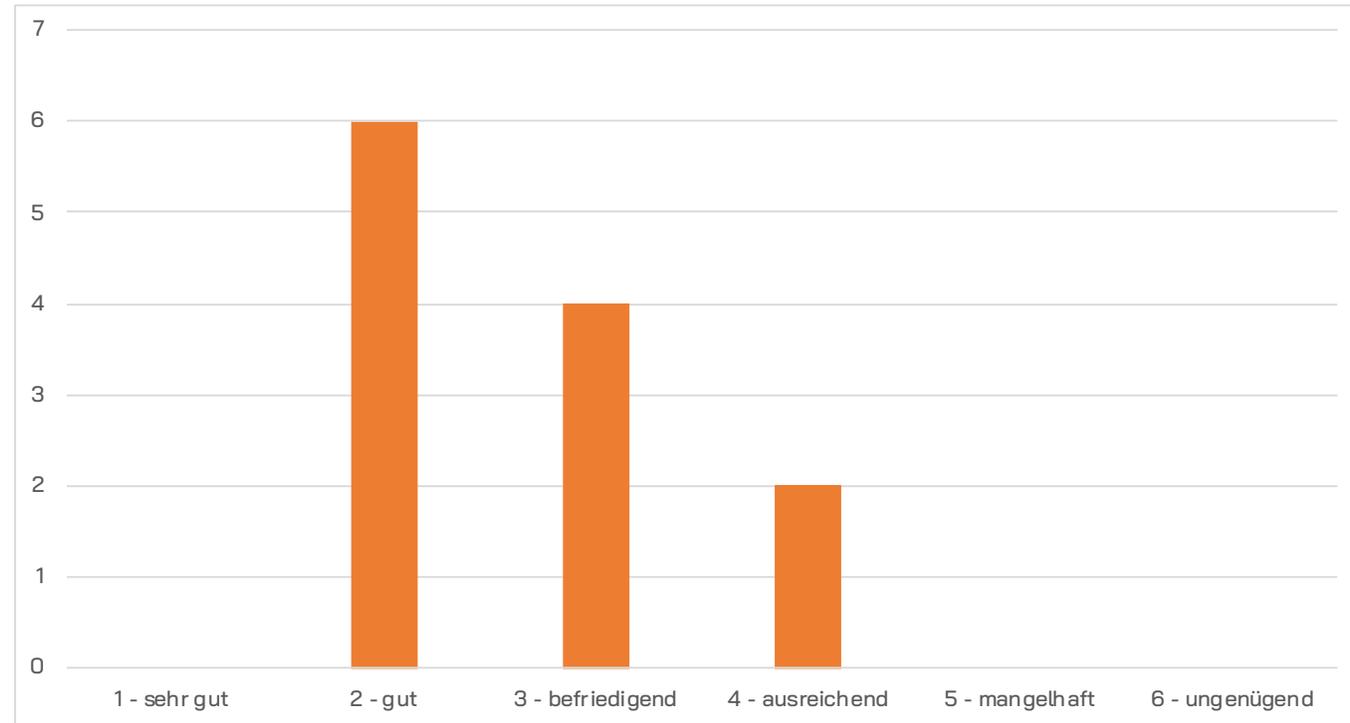
Anzahl der Antworten = 12

## Beurteilen Sie die Schnelligkeit eines Vermittlungsprozesses mit den Akteuren Vermittler-Bank.



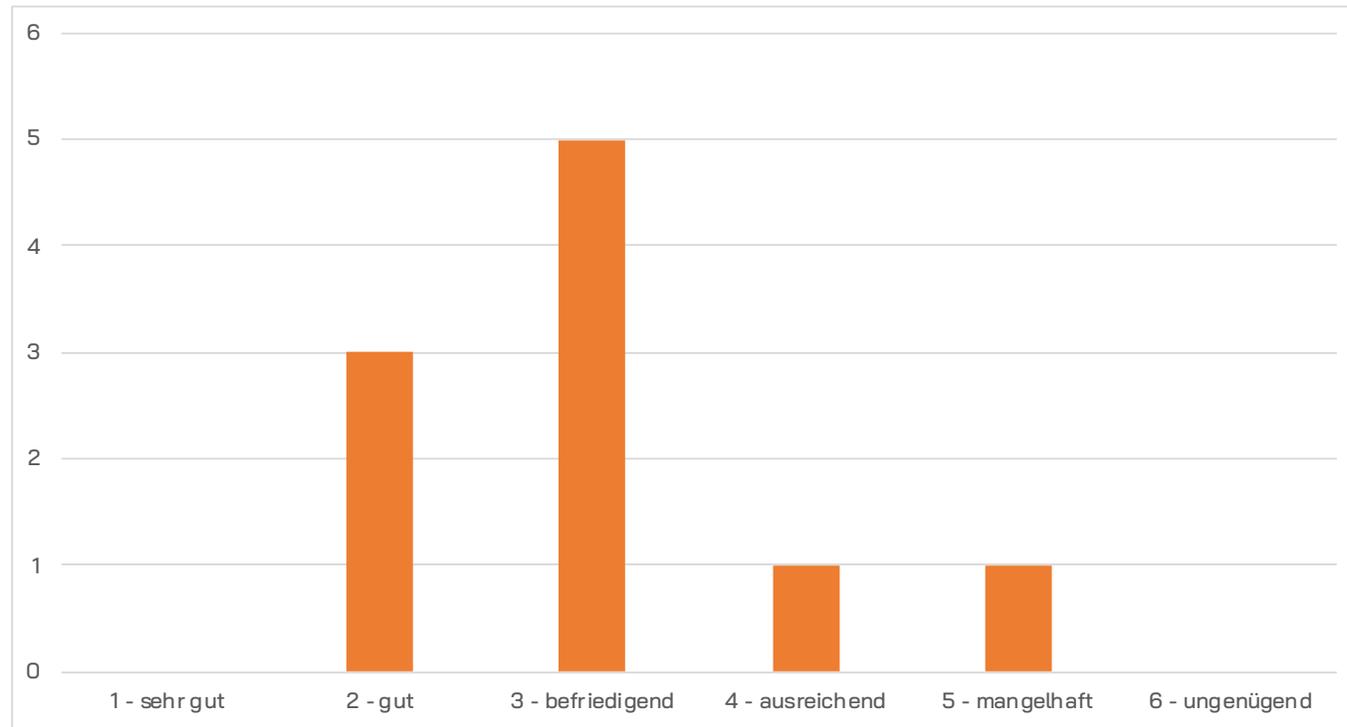
Anzahl der Antworten = 12

## Beurteilen Sie die Schnelligkeit eines Vermittlungsprozesses mit den Akteuren KVP-Bank.



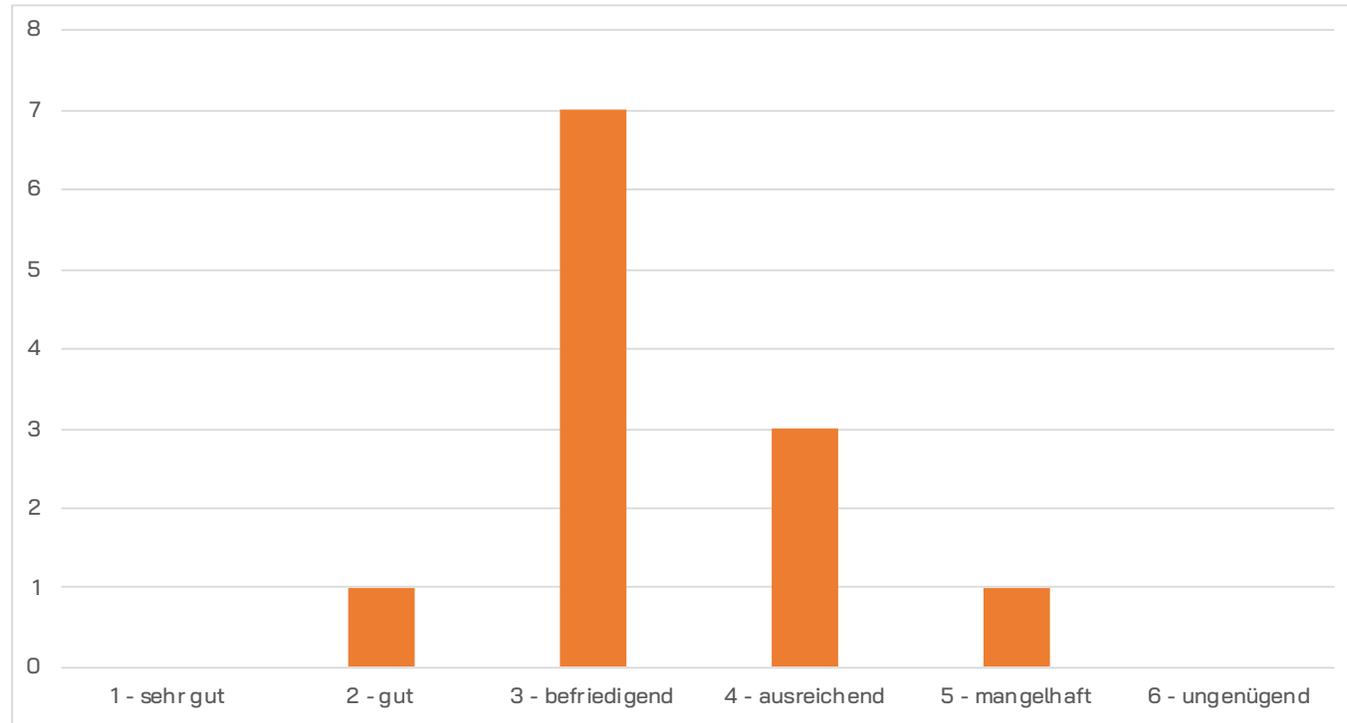
Anzahl der Antworten = 12

## Beurteilen Sie die Qualität der über digitale Schnittstellen eingereichten Kreditanfragen.



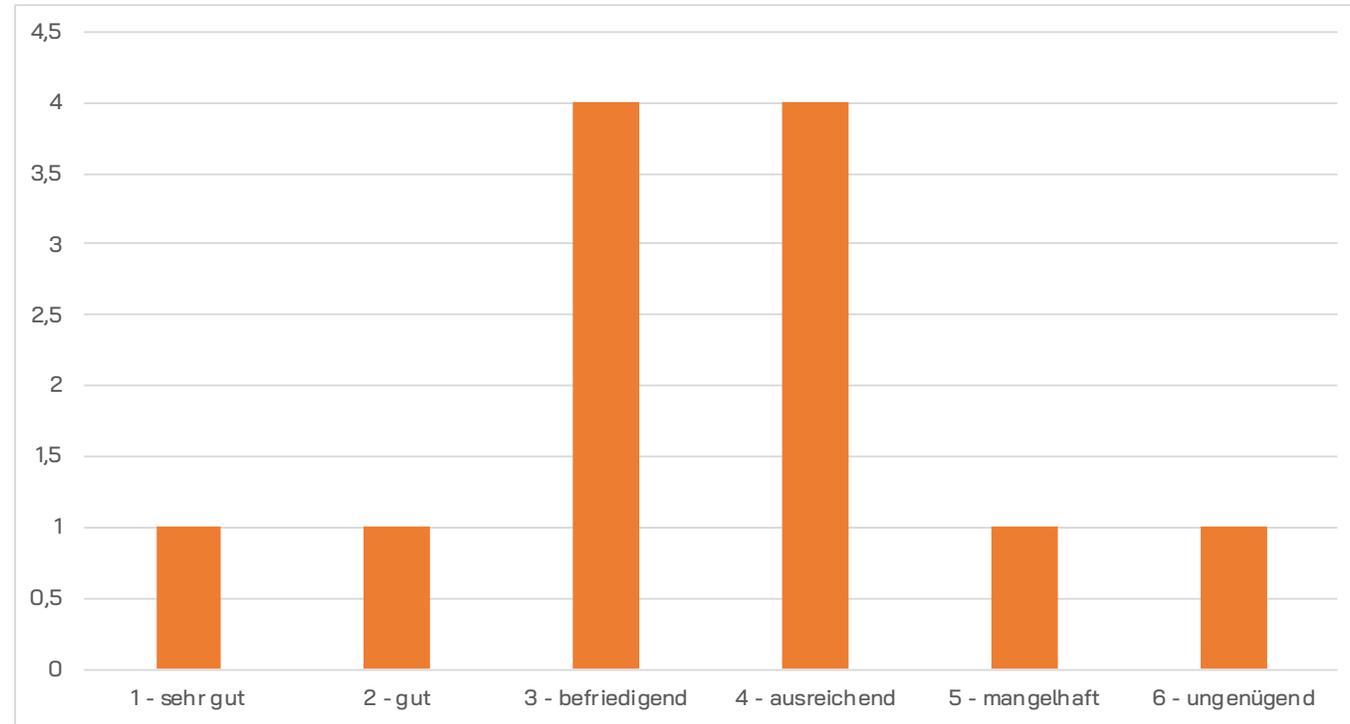
Anzahl der Antworten = 10

## Beurteilen Sie die Qualität der eingereichten Unterlagen von Seiten einer KVP.



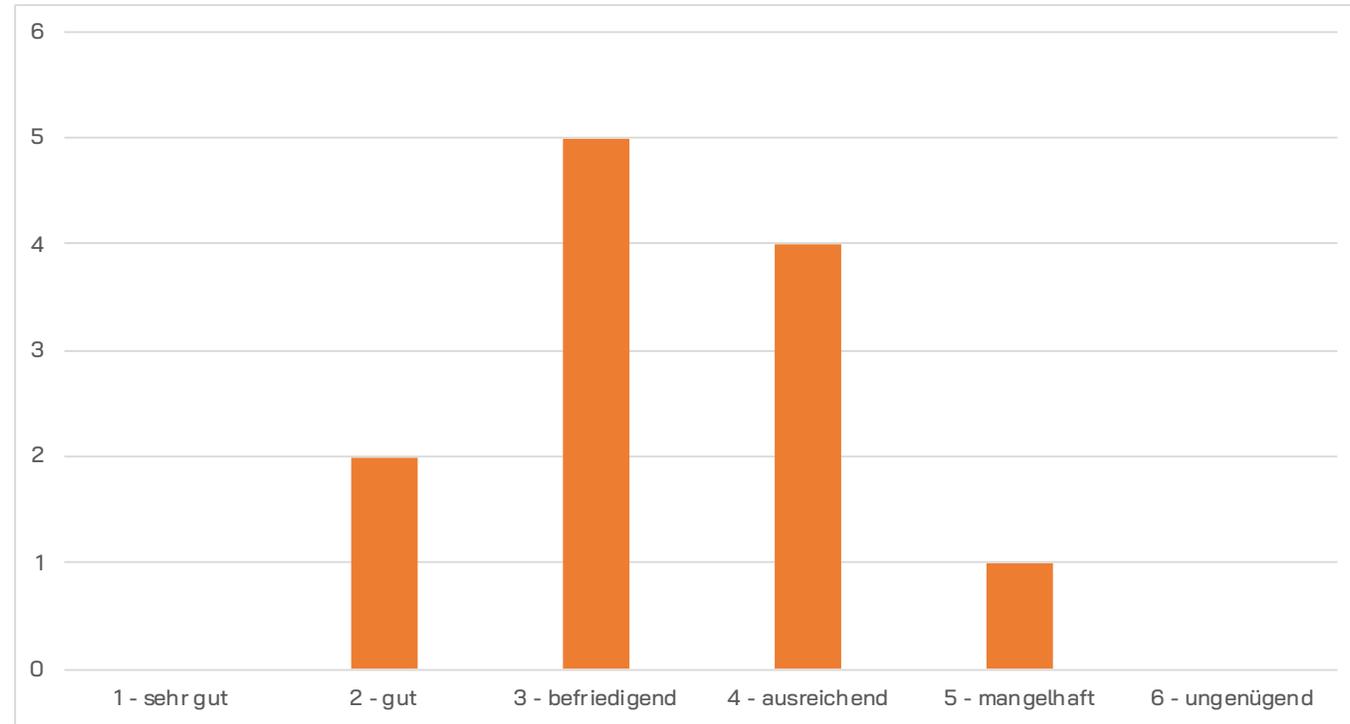
Anzahl der Antworten = 12

## Beurteilen Sie die Qualität der eingereichten Unterlagen von Seiten des Vermittlers direkt an die Bank.



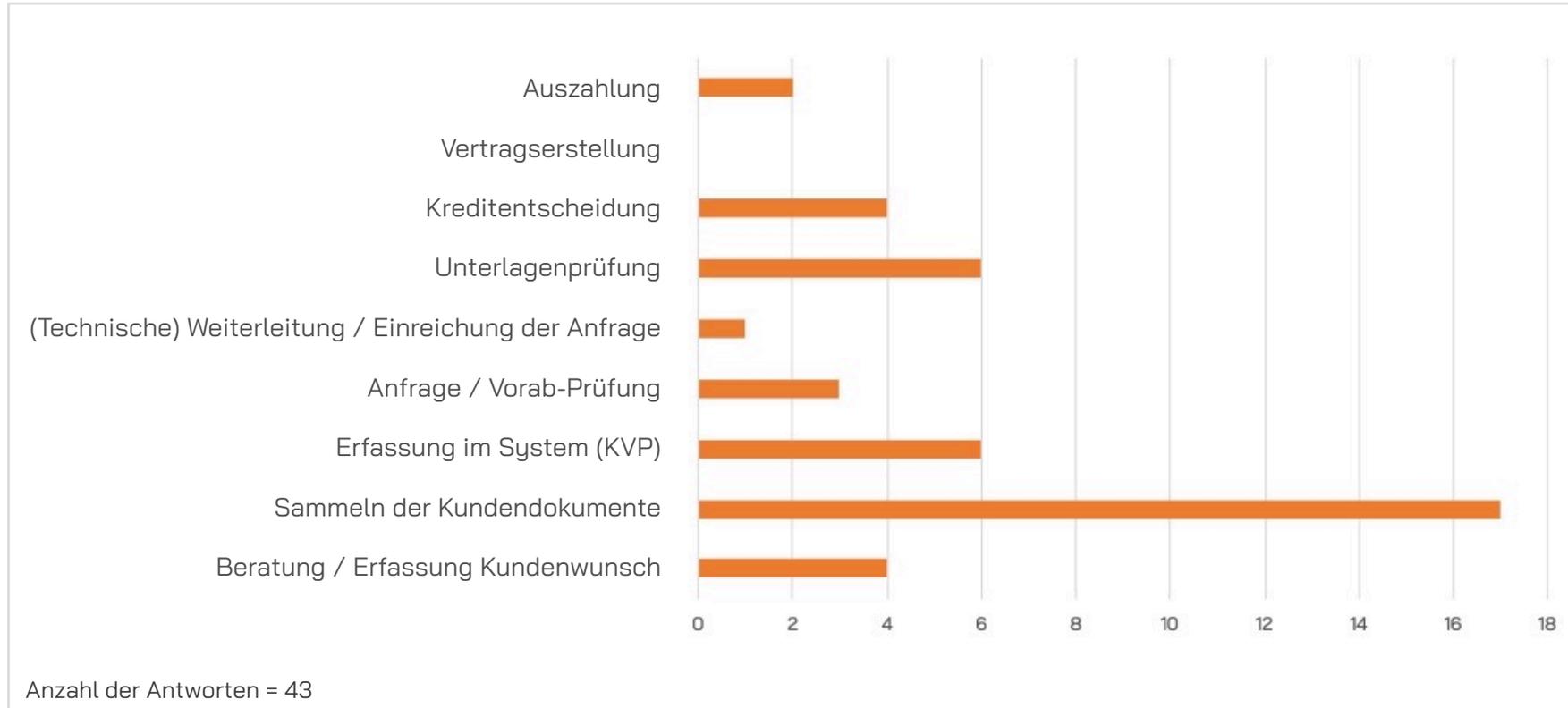
Anzahl der Antworten = 12

## Beurteilen Sie die Qualität der eingereichten Unterlagen von Seiten eines Vermittlers über die KVP an die Bank.

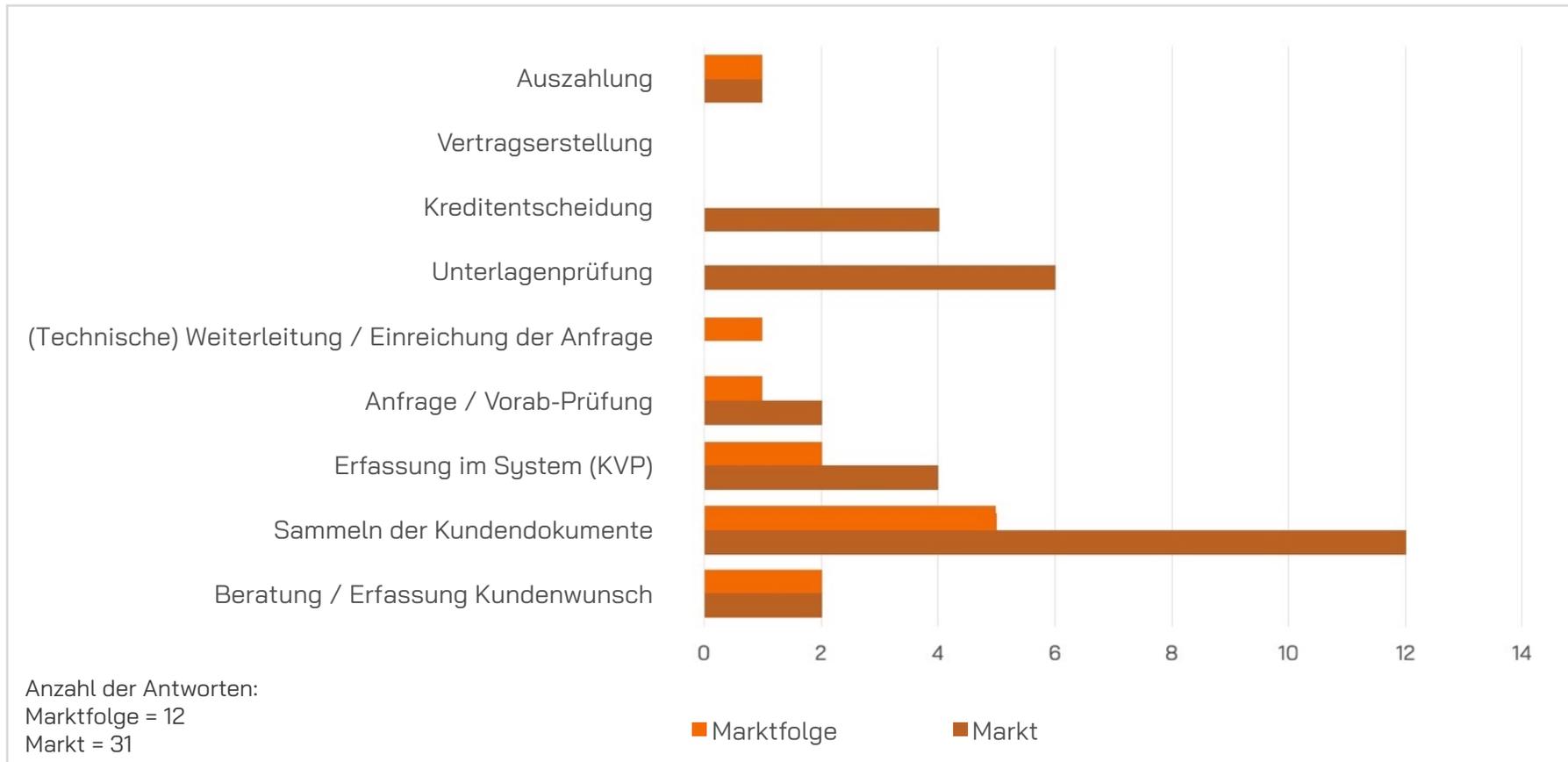


Anzahl der Antworten = 12

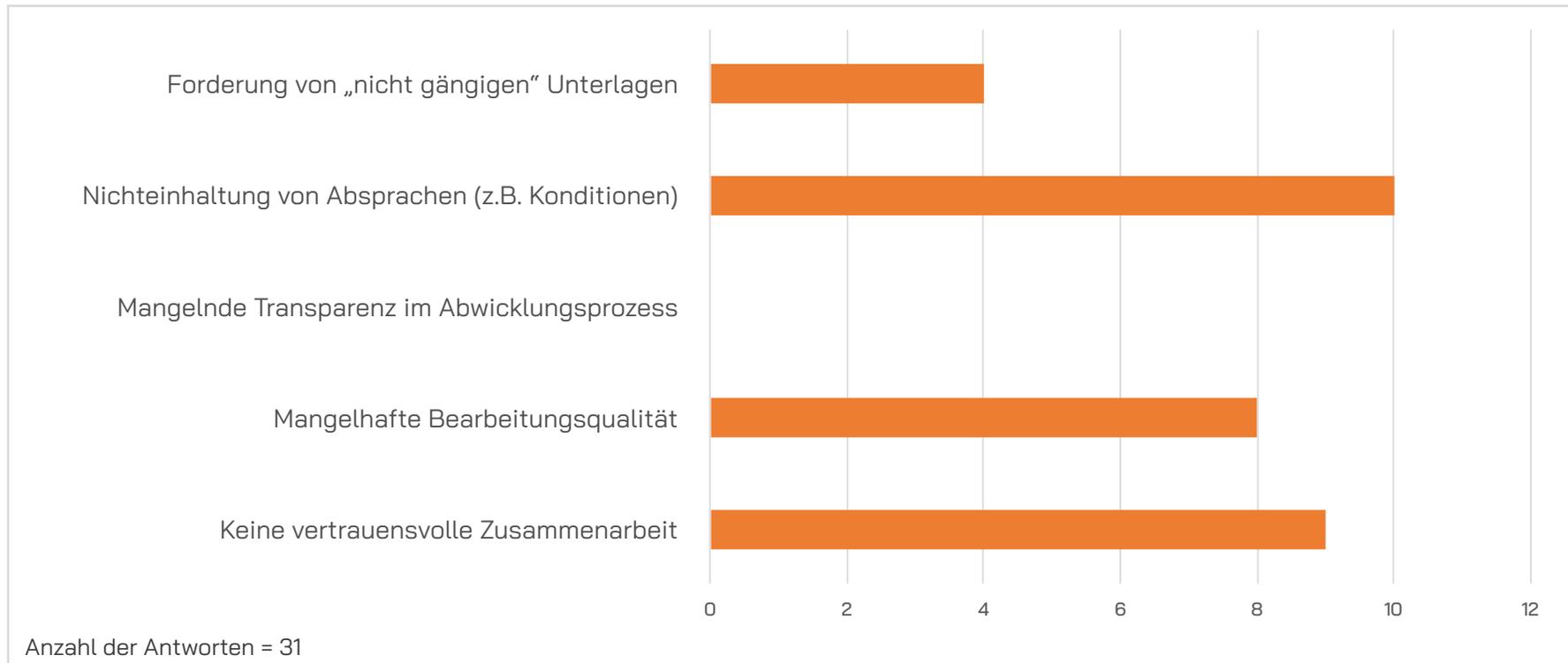
## In welchem Prozessabschnitt liegt Ihrer Meinung nach die größte Fehlerquelle?



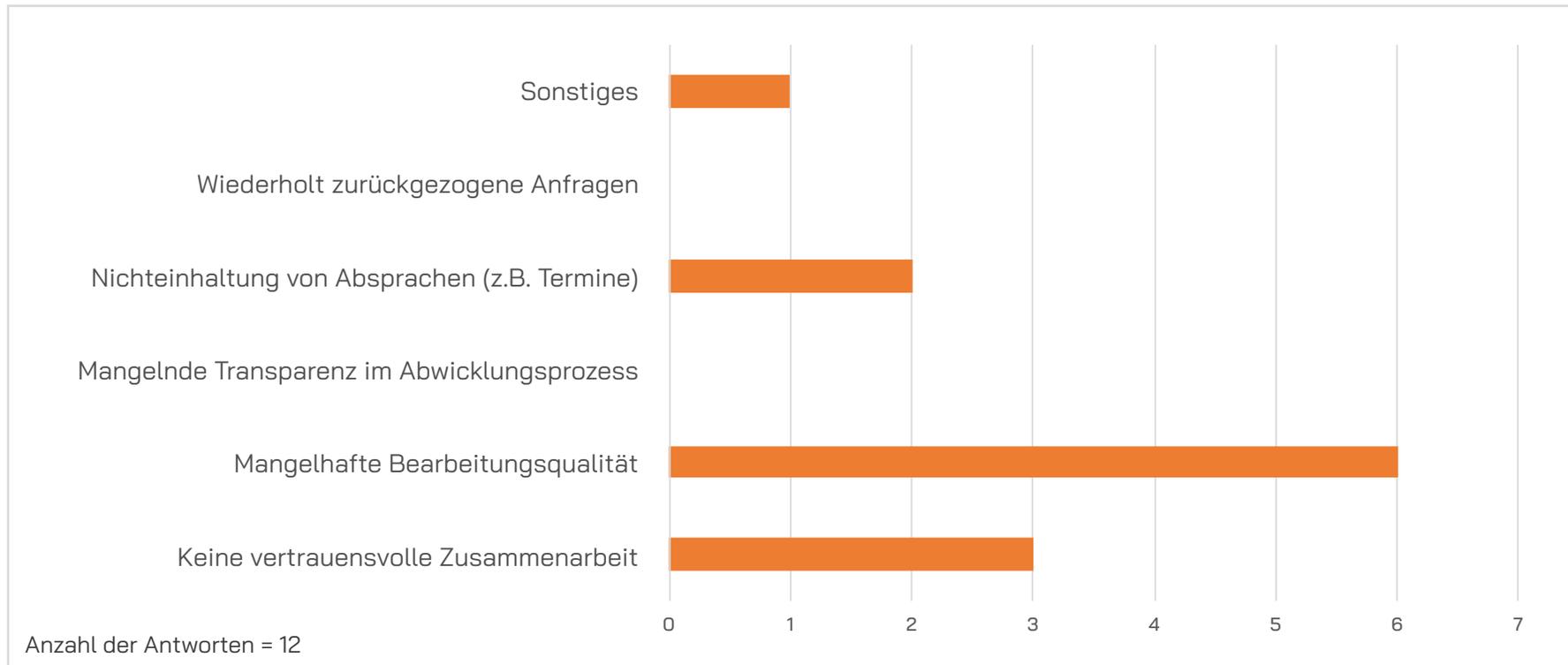
# In welchem Prozessabschnitt liegt Ihrer Meinung nach die größte Fehlerquelle?



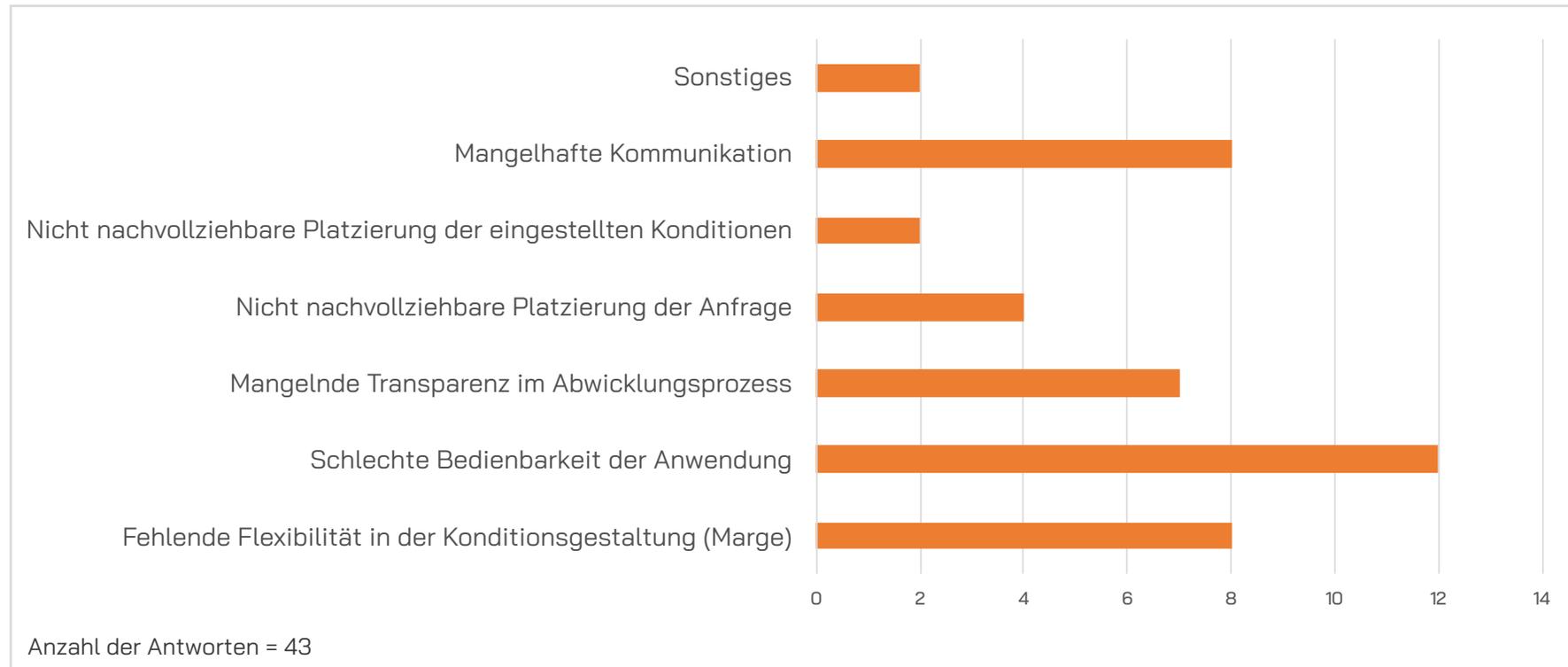
# Was ist aus Ihrer Sicht ein entscheidender Grund für die Beendigung der Zusammenarbeit mit einem Kreditinstitut?



# Was ist aus Ihrer Sicht ein entscheidender Grund für die Beendigung der Zusammenarbeit mit einem Finanzierungsvermittler?



# Was sind aus Ihrer Sicht Gründe für die Beendigung der Zusammenarbeit mit einer Kreditvermittlungsplattform?





***Abschluss:  
Optimierungs-  
potential im Kredit-  
vermittlungsprozess***

## Haben Sie Anregungen oder Verbesserungsvorschläge für die Zusammenarbeit zwischen Vermittler, Kreditvermittlungsplattform und Bank?





*„Erfolg ist Menschengemacht.  
Respekt steigert das Potenzial.“*