



# SIEGER

## CityContest 2015



**FOCUS MONEY**  
CityContest 2015  
**BESTE**  
**BAUFINANZIERUNG**  
1. Platz  
Bremen

www.geprüfte-banken.de

Test: August 2015  
Im Test: 8 Banken  
Getestet: Baufinanzierung

geprüfte **BANKEN**.de

# FOCUS-MONEY CityContest Baufinanzierung

FOCUS-MONEY ließ erstmals in 23 Städten die Qualität im Bereich „Baufinanzierung“ in deutschen Kreditinstituten testen. Baufinanzierungen waren selten so gefragt, wie in der aktuellen Zinsphase. Zudem steigt die Attraktivität des deutschen Immobilienmarktes weiter: In der jährlichen Umfrage von EY Real Estate (Trendbarometer-Immobilieninvestmentmarkt) unter rund 130 Immobilieninvestoren bezeichnen 45 Prozent der Befragten den Immobilienstandort Deutschland als sehr attraktiv.

Doch wo ist der Kunde am besten aufgehoben? Welche Kreditinstitute bieten neben fairen Konditionen auch eine umfangreiche Beratung an und weisen den Kunden auf weitere, notwendige Absicherungen hin? Der Beratungsbedarf ist bei diesem komplexen Thema hoch. In diesem Zusammenhang wollte FOCUS-MONEY wissen, wer die beste Beratung vor Ort leistet, und ließ dies in Zusammenarbeit mit dem Institut für Vermögensaufbau (IVA) AG auf den Prüfstand stellen.

**Das Szenario.** Der Test fand in allen 23 Städten nach dem gleichen Schema statt. Im Vorfeld wurden alle Termine durch die sogenannten „Mystery Shopper“ telefonisch vereinbart. Damit sollte gewährleistet sein, dass der Kunde für seine Finanzierungsanfrage beim richtigen Berater landet. Außerdem ist der vermeintliche Neukunde stets auf der Suche nach einer Finanzierung für eine Eigentumswohnung. Der Kaufpreis beträgt hierbei ca. 250.000 €, wobei der Kunde rund 80.000 € als Eigenkapital einbringen kann und darüber hinaus weitere 10.000 € als „Puffer“ angespart hat. Sein monatliches Bruttoeinkommen liegt bei rund 4.000 €. Neben einer bestehenden betrieblichen Altersvorsorge hat der Kunde im Bereich „Absicherungen“ lediglich eine Haftpflichtversicherung.

**Notwendige Absicherungen bei einer Baufinanzierung.** Im Zusammenhang mit der Baufinanzierung gibt es bestimmte Versicherungen, über die man sich Gedanken machen sollte. Was passiert, wenn das Einkommen durch einen Unfall, Berufsunfähigkeit oder Arbeitslosigkeit wegfällt oder minimiert wird? Damit die monatliche Finanzierungsrate weiterhin getragen werden kann, sollte der Berater den Kunden auf die folgenden Absicherungen hinweisen bzw. deren Notwendigkeit verdeutlichen:

- Risiko-Lebensversicherung
- Berufsunfähigkeitsversicherung
- Unfallversicherung
- Pflegeversicherung



**Die Bewertung.** Die Bewertung der Gespräche erfolgt auf Basis zahlreicher Einzelkriterien. Der Fragebogen beinhaltet in Summe 49 Fragen mit über 300 Detailkriterien, verteilt auf folgende Oberkategorien (siehe Abb. rechts). Pro Frage vergeben die Mystery Shopper Schulnoten von 1 - 5 und ermitteln somit das Banken-Ranking pro Stadt. Die besten Banken vor Ort müssen ihre Beratungsqualität anschließend in einem sogenannten „Nachttest“ (= ein weiteres Testgespräch) unter

OBER-KATEGORIEN	GEWICHTUNG	AUSZUG DETAILKRITERIEN	FRAGEN-NR.
Vorbereitung	8,335 %	Terminvereinbarung	1-2
		Empfang in der Bank	3-5
		Gesprächsvorbereitung	6
Nachbetreuung	8,335 %	Vereinbarung Folgetermin	7-8
		Aushändigung von Unterlagen	9
		Abfrage Kontaktdaten	10
Atmosphäre/ Interaktion	16,67 %	Begrüßung durch Berater	11-12
		Gesprächsatmosphäre	13-16
		Vorstellung Bank und Berater	17-18
Kundengerechtigkeit	33,33 %	Ggf. Unterbrechung / Verabschiedung	19-20
		Bedarfsanalyse inkl. Empfehlungen	21-26
		Engagement / Umfang der Erläuterung	27-32
Sachgerechtigkeit	33,33 %	Verständlichkeit	33-34
		Visualisierung	35
		Fachliche Sicherheit	36
		Objektivität	37
		Umfang des Finanzierungsangebots	38-40
		Erläuterung Risiken	41
		Erläuterung Tilgung	42-43
		Ggf. Einbindung Fördermittel	44
		Systematik	45-46
		Dokumentation	47
		Transparenz	48-49

Beweis stellen. Die Qual der Wahl, unter den vielen Kreditinstituten die „Beste Bank“ für die eigene Baufinanzierung zu finden, ist für den Kunden meist nicht einfach. Die Ergebnisse des ersten FOCUS-MONEY CityContest Baufinanzierung sollen dabei helfen.

**Die ideale Bank in Sachen Baufinanzierung.** Das vom Institut für Vermögensaufbau (IVA) AG gewünschte ideale Geldinstitut muss in Sachen Baufinanzierung unter anderem Folgendes leisten können:

- Erstellung einer Haushaltsrechnung im Rahmen der Abfrage und Dokumentation der Ist-Situation
- Schlüssiges Gesamtkonzept für die Finanzierung
- Erkennung von Bedarfslücken im Rahmen des „Finanziellen Fundaments“
- Risiken bzgl. der möglichen Zinsänderungen bei Zinsablauf erläutern und hierfür passende Lösungsvorschläge präsentieren
- Aushändigung aussagekräftiger Unterlagen für den Folgetermin

# BESTE BANK

Die Sparkasse Bremen AG geht als Sieger aus dem Bankentest Baufinanzierung in Bremen hervor. FOCUS-MONEY und das Institut für Vermögensaufbau (IVA) AG führen in 23 Städten erstmalig einen umfangreichen Bankentest im Bereich „Baufinanzierung“ durch.

**Aus dem regionalen Bankentest, dem sog. „CityContest Baufinanzierung 2015“, den die beiden namhaften Parteien in Bremen durchgeführt haben, ist die Sparkasse Bremen AG als Sieger hervorgegangen.**

Das Team des Instituts für Vermögensaufbau (IVA) führt dieses Jahr in 23 Städten Testkäufe bei den Banken durch und kürt am Ende den jeweiligen Sieger, der vor Ort am besten und umfassendsten im komplexen Thema „Baufinanzierung“ berät. Das Ziel des Tests besteht darin, die jeweiligen Banken vor Ort einem exakten Vergleich zu unterziehen und interessierten Kunden sowohl einen objektiven Vergleichsmaßstab zu bieten als auch bei der Entscheidung, einen kompetenten Finanzierungspartner zu finden, zu unterstützen. Beim regionalen Baufinanzierungstest in Bremen im August 2015 wurden insgesamt acht Institute getestet: Die Sparkasse Bremen AG, Bremische Volksbank eG, PSD Bank Nord eG, Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Deutsche Postbank AG, Sparda Bank Hannover eG und TARGOBANK AG & Co. KGaA.

Als Testkonstellation war vorgegeben, dass ein potentieller Neukunde auf der Suche nach einer Bank zur Finanzierung einer Eigentumswohnung ist. Es geht in dem Fall

um ein konkret zu erstellendes Finanzierungsangebot, um dem Interessenten neben der Erfüllung seines Wunsches nach einem Eigenheim, auch auf die Notwendigkeit der wichtigen Risiko- und Absicherungsthemen hinzuweisen. Aufgrund des Umfangs einer solchen Beratung nimmt der Interessent, wenn es erforderlich ist, auch einen zweiten Termin wahr.

Die Sparkasse Bremen hat sich als kompetenter Ansprechpartner im Bereich Baufinanzierung erfolgreich gegen die Konkurrenz durchgesetzt und die Mitbewerber auf die Plätze verwiesen. Mit einem Doppelsieg – ebenso Platz eins im „CityContest Private Banking 2015“ – gewinnt die Sparkasse Bremen mit einer 1,9 in der Gesamtbewertung, dicht gefolgt von der Bremische Volksbank eG (2,0).

Die Berater der Sparkasse Bremen waren bestens vorbereitet, was sich in der Note 1,1 in dieser Teilkategorie widerspiegelt. Nach einer ausführlichen Bedarfsanalyse haben die Berater anhand der Kundenwünsche und der vorgelegten Objektdaten ein individuelles Finanzierungskonzept erstellt. Hierbei wurden sowohl die Möglichkeit eines jährlichen Sondertilgungsrechts als auch ein zinsgünstiges Darlehen über die KfW-Förderbank



Bei der Sparkasse Bremen erhalten Kunden eine individuelle Beratung und ein passendes Finanzierungskonzept für Ihre Wunschimmobilie.

mit angeboten. In einem Folgetermin sollte das schlüssig erklärte Finanzierungskonzept konkretisiert werden.

„In Bremen hat in diesem Jahr nur ein Institut mit knappen Abstand und einer Eins vor dem Komma abgeschnitten“, sagt Kai Fürderer, Vorstand der IVA AG. Die Sparkasse Bremen hat es geschafft, den Kunden sowohl an einen passenden Berater zu vermitteln als auch im ersten Termin ein konkretes Finanzierungsangebot zu erstellen. Auf Basis einer umfassenden Bestandsaufnahme wurde ein individuelles Finanzierungskonzept hergeleitet sowie Risiken (bspw. Zinsänderungsrisiko und Kündigungsfolgen) ausführlich erklärt. Der Kunde hat während der gesamten Beratung eine sehr freundliche und wertschätzende Gesprächsatmosphäre durch die Berater der Sparkasse Bremen erfahren.

„Wir freuen uns sehr über dieses tolle Ergebnis“, sagt Holm Diez, Leiter des ImmobilienCenters der Sparkasse Bremen. „In den letzten zwei Jahren haben wir viel verändert. Das Siegel „Beste Baufinanzierung 2015 in Bremen“ ist die Bestätigung, dass wir uns dabei konsequent am Kundennutzen ausgerichtet haben.“

## Ergebnis des FOCUS-MONEY CityContest Baufinanzierung 2015 in Bremen:

BANK	VORBEREITUNG	NACHBETREUUNG	ATMOPHÄRE/INTERAKTION	KUNDENGERECHTIGKEIT	SACHGERECHTIGKEIT	GESAMTNOTE*
Die Sparkasse Bremen AG	1,1	2,0	1,4	2,1	2,3	1,9
Bremische Volksbank eG	1,5	2,0	1,8	2,2	2,1	2,0
PSD Bank Nord eG	1,7	3,0	2,0	2,0	2,1	2,1
Commerzbank AG	2,0	2,6	2,0	2,0	2,2	2,1
Deutsche Bank AG	1,8	2,3	2,1	2,4	2,3	2,3
Deutsche Postbank AG	1,5	3,0	2,7	2,6	2,5	2,5
Sparda Bank Hannover eG	2,2	3,5	3,1	3,1	2,8	2,9
TARGOBANK AG & Co. KGaA	2,2	2,8	2,5	3,1	3,7	3,1

\*Durchschnittswert aus den fünf Testkategorien

Quelle: www.gepruefte-banken.de



# Glücklich Zuhause.



Wenn Sie ein eigenes Heim oder eine Modernisierung planen, sind wir mit unseren ausgezeichneten\* Leistungen rund um die eigenen vier Wände die erste Adresse. Egal, ob es um finanzieren, vermitteln, absichern oder verwalten geht – wir sind der richtige Ansprechpartner.

Mehr unter [www.sparkasse-bremen.de/wohnen](http://www.sparkasse-bremen.de/wohnen) oder 0421 179-0.

**Stark. Fair. Hanseatisch.**



**Die Sparkasse Bremen**  
Finanzdienstleistung

\* Laut FOCUS-MONEY CityContest 2015