

Digitale Services stärken Bindung

Moderne Lösungen steigern Effizienz von Antragsprozessen im Neugeschäft

Börsen-Zeitung, 2.7.2025

In einer zunehmend digitalen Welt sind Kundennähe und erstklassiger Service zentrale Erfolgsfaktoren für langfristige Kundenbeziehungen. Die Volksbanken und Raiffeisenbanken sichern diese Nähe durch ihr dichtes Filialnetz in ihren Geschäftsgebieten. Gleichzeitig erwarten Kundinnen und Kunden heute ergänzende digitale Angebote, die ihnen einen einfachen Zugang zu Informationen und eine zügige Bearbeitung ihrer Anliegen ermöglichen.

Die DZ Hyp trägt dieser Entwicklung Rechnung, indem sie auf zielgruppenspezifische Kommunikation und maßgeschneiderte Services setzt – mit dem klaren Ziel, die Zusammenarbeit mit Volksbanken und Raiffeisenbanken in der privaten Baufinanzierung kontinuierlich zu optimieren.

Digitale und persönliche Beratung

Ein wesentlicher Baustein dieser Strategie ist die Weiterentwicklung der digitalen Kundenschnittstelle. Mit der Anbindung ihres Produkts VR-BaufiComfort an die Omnikanalplattform der Atruvia beschreitet die DZ Hyp neue Wege in der Zusammenarbeit mit Genossenschaftsbanken und Privatkunden. Die Plattform vereint digitale, hybride und persönliche Beratung und lässt sich nahtlos in Webseiten und das Online-Banking der Volksbanken und Raiffeisenbanken integrieren. Kundinnen und Kunden können sich auf der Omnikanalplattform über die Selbstberatungsstrecke „Bauen und Wohnen“ eigenständig zu passenden Finanzierungsoptionen informieren. Nach Eingabe ihrer persönlichen und objektbezogenen Daten erhalten sie individuelle Finanzierungsvorschläge.

Die fortschreitende Digitalisierung eröffnet vielfältige Chancen, Kundenbeziehungen neu zu gestalten und langfristig zu festigen

Gleichzeitig ermöglicht die Omnikanalplattform den Beraterinnen und Beratern Einblicke in die Vorhaben bestehender und potenzieller Kunden, wodurch sie sich gezielt auf Beratungsgespräche vorbereiten können. Die bereits vom Kunden erfassten Daten erleichtern den Gesprächseinstieg und schaffen Raum für eine noch individuellere Betreuung. Die moderne Benutzeroberfläche im BankingWorkspace verbindet den klassischen Vertriebsarbeitsplatz mit bankinternen Prozessen. Damit wird die Vermittlung privater Baufinanzierungen an die DZ Hyp deutlich vereinfacht.

Entlastung im operativen Geschäft

Mit ihrem Produkt VR-BaufiComfort bietet die DZ Hyp als erstes Verbundunternehmen einen vollständig digitalen Finanzierungsprozess auf der Omnikanalplattform an. Nach der Beratung übernimmt



Markus Krampe

Bereichsleiter
Privatkunden und
Verbundbetreuung
bei der DZ Hyp AG

der Immobilienfinanzierer die komplette Antragsbearbeitung – von der Prüfung über den Vertragsversand bis zur Auszahlung. Dadurch werden die Volksbanken und Raiffeisenbanken im operativen Geschäft deutlich entlastet und können sich stärker auf die Kundenberatung konzentrieren.

„Meine Baufinanzierung“

Auch bei der Betreuung bestehender Darlehen setzt die Bank auf digitale Lösungen. Das Kundenportal „Meine Baufinanzierung“ bietet einen zusätzlichen Servicekanal, der die Bearbeitung von Bestandsdarlehen effizienter gestaltet. Standardvorgänge wie Adressänderungen oder Auszahlungsanträge lassen sich darüber digital und vollständig abgeschlossen übermitteln.

Dies schafft eine neue Qualität der Kundeninteraktion im Bestandsgeschäft. Durch die optimierten Abläufe verkürzen sich Bearbeitungszeiten, was zu einem spürbaren Effizienzgewinn und positiven Effekten auf die Kostenstruktur führt. Das stärkt die Rolle der DZ Hyp als verlässlicher Partner über den gesamten Darlehenslebenszyklus hinweg. Ergänzend dazu unterstützt das zentrale Kundendialogcenter die Volksbanken und Raiffeisenbanken mit erfahrenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die sich um alle Anliegen rund um die Finanzierung kümmern.

Modernes Serviceerlebnis

Die fortschreitende Digitalisierung eröffnet vielfältige Chancen, Kundenbeziehungen neu zu gestalten und langfristig zu festigen. Durch die Verzahnung von persönlicher Beratung und digitalen Angeboten entsteht ein modernes Serviceerlebnis, das sowohl den Bedürfnissen der Endkunden als auch den Anforderungen der Partnerbanken gerecht wird. Entscheidend für den nachhaltigen Erfolg ist eine vertrauensvolle Zusammenarbeit – getragen von gemeinsamen Werten, einer hohen Serviceorientierung und dem Anspruch, moderne und verlässliche Lösungen entlang der gesamten Kundenreise bereitzustellen.