

DZ HYP baut Kommunikations- und Serviceangebot online aus

Nähe durch Digitalisierung: Kundenbindung stärken

Mehr Informationen online zugänglich machen und damit Kundinnen und Kunden auf Augenhöhe begegnen – an dieser Vision arbeitet die DZ HYP kontinuierlich und baut ihr Kommunikations- und Serviceangebot aus. Mit neuen Funktionen und modernen Lösungen, die über verschiedene Portale und Plattformen verfügbar sind, bietet der Immobilienfinanzierer Kundinnen und Kunden die Möglichkeit, jederzeit und ortsunabhängig auf Informationen und Leistungen der Bank zuzugreifen.



In einer sich rasant digitalisierenden Welt sind Nähe und Service mehr denn je die Schlüssel zu langfristigen Kundenbeziehungen. Neben der persönlichen Beratung nimmt die Bereitstellung eines umfangreichen Online-Angebots auch für Immobilienfinanzierer eine immer größere Rolle ein. Kundinnen und Kunden möchten sich schnell und unkompliziert zu Finanzierungsthemen informieren und ihre Anliegen einfach platzieren können. Die DZ HYP setzt daher auf eine zielgruppenspezifische Kommunikation und einen maßgeschneiderten Service, um die Zusammenarbeit mit Volksbanken und Raiffeisenbanken, Privatkunden und Vermittlern noch effizienter zu gestalten.

Service und Information für private Baufinanzierung

Im Geschäftsfeld der privaten Baufinanzierung startet die DZ HYP 2025 ein neu-

es Serviceportal. Über diesen Kanal können sich Mitarbeitende der Volksbanken und Raiffeisenbanken, Privatkunden und Vermittler zu bestehenden Darlehen informieren und direkt Anfragen und Anträge stellen. So können beispielsweise Adressänderungen, Namensänderungen oder Änderungen von Bankdaten komfortabel übermittelt werden. Ein modernes Design und eine intuitive Benutzerführung helfen Kundinnen und Kunden dabei, sich leicht zurechtzufinden. Das neue Serviceportal soll somit die Kundenreise während eines Darlehenslebenszyklus attraktiver gestalten und die Bearbeitung von Bestandsprozessen effizienter machen. Neben dem Serviceportal stehen Privatkunden und Vermittlern auch weiterhin das Kundendialogcenter der DZ HYP und die klassische Filialberatung der Volksbanken und Raiffeisenbanken für ihre Anliegen rund um ihre Finanzierung zur Verfügung.

Ebenfalls und exklusiv auf Vermittler auf den Plattformen zugeschnitten sind die Inhalte des Vermittler-Newsletters, den die DZ HYP seit Herbst 2024 anbietet. Darüber erhalten Vermittler regelmäßig nützliche und maßgeschneiderte Informationen. Diese reichen von Nachhaltigkeitsthemen über individuelle Konditio-

nen bis hin zu Tipps für eine effiziente Zusammenarbeit. Die Immobilienbank gibt ihren Vermittlern darin auch innovative Ansätze und Impulse für ihre Tätigkeit an die Hand.

Relaunch der IMMO META REVERSE+-Plattform

Neben dem Privatkunden- und Vermittlergeschäft bietet die DZ HYP auch im Geschäftsfeld der gewerblichen Finanzierung mit der IMMO META REVERSE+ (IMR⁺)-Plattform ein umfangreiches digitales Serviceangebot. Mit dem IMR⁺ können sich Volksbanken und Raiffeisenbanken an grundpfandrechtl. gesicherten DZ HYP-Finanzierungen im erstrangigen Beleihungsrahmen beteiligen. Dadurch können sie risikoarmes gewerbliches Immobilienkreditgeschäft in die eigenen Bücher nehmen, wobei auch die DZ HYP im Risiko verbleibt. Diese Form der Zusammenarbeit ist ein genossenschaftliches Geschäftsmodell, bei dem das Finanzierungspotenzial der Genossenschaftlichen FinanzGruppe optimal genutzt wird.

Seit dem Relaunch im August 2024 verfügt die IMR⁺-Plattform über ein zeitgemäßes Design mit neuen Funktionen



IMMO META REVERSE+

Willkommen auf der Plattform

und verbessertem Service. Mittels einer Favoriten- und Sortierfunktion können IMR+-Partnerbanken ihre Bestandsverwaltung auf ihre Bedürfnisse anpassen.

Jedes einzelne Finanzierungsobjekt ist mit Google Maps verknüpft, sodass Lage und Umgebung der Objekte virtuell erkundet werden können. Über eine integrierte Bundeslandstatistik behalten die Partner zudem ihr IMR+-Portfolio im Blick. Ebenfalls neu ist die digitale Postbox mit Feedbackfunktion. Neuigkeiten zu den Projekten finden sich in Protokollen direkt auf der Startseite der IMR+-Plattform. Der IMR+ zählt in der Immobilienfinanzierung mit Gewerbetunden zu den erfolgreichen Produkten der DZ HYP. Mit seinem 15-jährigen Bestehen und dem 150. Beitrittstermin standen 2024 gleich zwei Jubiläen an.

Neuer Info-Service im VR-BankenPortal

Im Zuge der Weiterentwicklung des VR-BankenPortals hat die DZ HYP den „DZ HYP NEWS+ Ticker“ eingeführt, um ihren News-Bereich zu erweitern. Über diese Rubrik informiert die Bank seit dem ersten Quartal 2024 wöchentlich über Neuigkeiten zu ihrem Privatkundengeschäft. Mitarbeitende von Volksbanken und Raiffeisenbanken können sich hier in Form von Updates und

Schlagzeilen kontinuierlich auf dem Laufenden halten. Der „DZ HYP NEWS+ Ticker“ im VR-BankenPortal ergänzt den E-Mail-Newsletter „DZ HYP NEWS+“, der in regelmäßigen Abständen vertiefte Informationen über Services, Änderungen oder Produktinnovationen liefert.

Beide Rubriken erfreuen sich großer Beliebtheit, was die hohen Abonnenten- und Zugriffszahlen bestätigen.



Auch ihr Verbundmagazin IMMO KOMPAKT hat die DZ HYP im Frühjahr 2024 ins VR-BankenPortal integriert und geht damit nachhaltige und moderne Wege.

Seit zehn Jahren informiert die Bank über dieses Magazin Mitarbeitende von Volksbanken und Raiffeisenbanken zu aktuellen Themen rund um die Immobilienfinanzierung, zu Produkten und relevanten Neuigkeiten aus der DZ HYP und vielem mehr. Die Umstellung von Print auf Online bietet unter anderem den Vor-

teil, dass Leserinnen und Leser zielgerichteter auf die Inhalte zugreifen können, die für sie relevant sind. Die digitale IMMO KOMPAKT verfügt über eine eigene News-Kategorie. Damit finden sich neue Beiträge unmittelbar und auf schnellem Weg direkt bei ihrem Erscheinen. Darüber hinaus kann die DZ HYP die Möglichkeiten des VR-BankenPortals auch für ihr Magazin voll ausnutzen und neben Texten andere Formate wie Videos und Podcasts einbinden.

Mit diesen erweiterten Service- und Informationsangeboten treibt die DZ HYP ihr Digitalisierungsvorhaben voran und macht Prozesse effizienter, indem sie persönliche Beratung mit digitalen Lösungen verbindet. So bekräftigt sie ihre Rolle als starker Partner in der Genossenschaftlichen FinanzGruppe und steht Volksbanken und Raiffeisenbanken, Gewerbe- und Privatkunden sowie Vermittlern als zuverlässiger und zukunftsorientierter Immobilienfinanzierer zur Seite.

Ralf Wassenberg
Verbundkommunikation
DZ HYP AG
ralf.wassenberg@dzhyp.de