

Kontoeröffnungsprozess Giro in weniger als 10 Minuten – Schnelligkeit als Trumpf

Die Digitalisierung stellt die Finanzbranche vor einige zentrale Herausforderungen. Neuartige Angebote, katalysiert durch den Vormarsch der Fintechs, bringen etablierte Institute im Markt dazu, ihr Handeln grundlegend zu überdenken. Im Gegensatz zu Niedrigzinsen und regulatorischen Auflagen haben es die Banken bei der Digitalisierung selbst in der Hand, Einfluss auf ihren künftigen Geschäftserfolg zu nehmen. Ein Großteil der neuen Angebote fokussiert auf Convenience für den Kunden: Vereinfachung und Beschleunigung stehen im Vordergrund. Aus Bankensicht sind daher Prozesszeiten und auch -kosten wichtiger denn je. Die Messlatte liegt hoch. Vorgänge, wie zum Beispiel die Kontoeröffnung, müssen sich in Bezug auf Schnelligkeit und Kundenfreundlichkeit mit Standards aus dem Bereich E-Commerce messen lassen.

Deutlich verschlanktes Legitimationsverfahren

Die Postbank hat diesen Trend aufgegriffen und für ihre Kunden einen schlanken und auf Wunsch vollkommen digitalen Kontoeröffnungsprozess entwickelt, der vom Kunden direkt und unterbrechungsfrei zum einsatzbereiten Konto führt. Im August startet der Prozess, der sich unter anderem durch ein deutlich verschlanktes Legitimationsverfahren auszeichnet. Er bedeutet eine wesentliche Verbesserung aus Kundensicht – der Kunde kann sogar unterwegs ein Konto eröffnen, es unmittelbar nutzen und nach seinen eigenen Wünschen mit Zusatzleistungen und -produkten ausstatten (Abbildung).

Der neue Prozess wurde durchgängig auf Effizienz und Schnelligkeit ausgerichtet. Der Kunde wählt auf der Postbank Webseite aus, dass er das neue Konto abschließen möchte und wird zur Eingabe seiner

Daten aufgefordert. Der Eröffnungsantrag ist auf die absolut notwendigen Dateneingaben reduziert. Eine Unterschrift ist an dieser Stelle nicht erforderlich. Bewusst wird auf alle Extras verzichtet, die auch später noch nachgeholt werden können. Das spart Ausdrücke, Unterschriften, Scan- und Archivvorgänge. Der Antrag für das neue Konto ist somit deutlich schlanker verglichen mit den bislang existierenden Prozessen.

Volldigitalisierter Prozess durch Videolegitimation

Für die Legitimation stehen mehrere Wege offen. Der Kunde entscheidet sich im Laufe des Eröffnungsprozesses für eine Variante: Legitimation digital per Video oder persönlich in der Filiale.

Susanne Klöß, Mitglied des Vorstands, Postbank AG, Bonn

In puncto Schnelligkeit und Kundenfreundlichkeit, so gibt sich die Autorin überzeugt, müssen sich die Angebote der Kreditwirtschaft mehr und mehr mit den gewohnten Standards aus dem Bereich E-Commerce messen lassen. Vielen Marktforschungsergebnissen zufolge sind die Kunden aber je nach Produktangebot durchaus auch an einer Beratung in der Filiale interessiert. Im Sinne einer intelligenten Verknüpfung von digitalisierten Services und persönlicher Betreuung will sie es deshalb den Kunden überlassen, welchen Weg sie wählen. Für das Beispiel einer Kontoeröffnung erfordert dieser Bequemlichkeitsfaktor für den Kunden von der Bank die Bereitstellung zweier Möglichkeiten, nämlich die notwendige Legitimation digital per Videotechnik oder durch einen Besuch der Filiale vorzunehmen. Die Kreditwirtschaft muss die Kosten eines Multikanalangebotes stemmen. (Red.)

Nachdem der Kunde die Option Videolegitimation ausgewählt hat, werden die Kundendaten an einen lizenzierten externen Dienstleister übermittelt. Dieser führt die Legitimation des Kunden über die Webcam-Verbindung durch und ändert gegebenenfalls die Antragsdaten gemäß des Ausweisdokuments des Kunden. War die Legitimation erfolgreich, erhält der Kunde eine entsprechende Benachrichtigung und die nächsten Schritte zur Kontoeröffnung werden eingeleitet. Die Videolegitimation über die Webcam am eigenen Rechner ermöglicht es dem Kunden, den Prozess vollkommen digital zu durchlaufen – egal ob zu Hause oder von unterwegs: in weniger als 10 Minuten ist das Konto eröffnet.

Für Kunden, die das persönliche Gespräch vorziehen und die Nähe zu einer Filiale schätzen, wurde ein neues, ebenfalls deutlich verschlanktes Legitimationsverfahren entwickelt. Die Legitimation im Postbank-Finanzcenter ist künftig genauso schnell wie die Legitimation per Video. Der Kunde erhält nach seinem Onlineantrag per SMS eine Vorgangs-ID zugesandt. Mit dieser ID begibt sich der Kunde in die von ihm ausgewählte Filiale, wo die Mitarbeiter den jeweiligen Legitimationsprozess mithilfe der ID schnell aufrufen und unmittelbar fortsetzen können. Wer möchte, kann künftig aber auch weiterhin das bewährte Post-Ident-Verfahren nutzen.

In wenigen Minuten zum neuen Konto

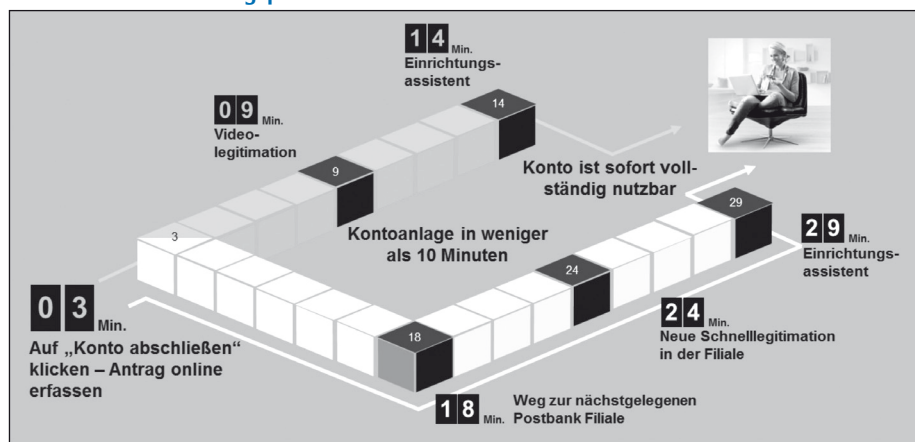
Nach der Legitimation ist das Konto unmittelbar eröffnet. Durch die direkte Anbindung an die Postbank-Systeme erhält der Kunde im Finanzcenter, genau wie bei der Videolegitimation, umgehend seine IBAN. Wenn er sich zum ersten Mal in das Onlinebanking einloggt, kann er sein Konto weiter einrichten. Dazu gehören die

Festlegung seiner persönlichen ID und die Wahl eines TAN-Verfahrens. Die Entscheidung für das neue Konto wird damit leicht gemacht – die Kontoeröffnung ist nur noch eine Frage von Minuten. Vor allem die wichtige Zielgruppe der onlineaffinen Millennials schätzt den Convenience-Faktor eines solchen Prozesses sehr. Und für die Bank ist er unabdingbar für künftiges Wachstum.

Ist das Konto dann eröffnet, wählt der Kunde unmittelbar im Anschluss seine weiteren Services. Er erhält die Möglichkeit, seine Bankverbindung in Eigenregie bedarfsgerechter zu gestalten. Hierfür hat die Bank ihr Onlinebanking weiter ausgebaut.

Nach der erfolgreichen Kontoeröffnung kann der Kunde in seinem individuellen Onlinebankingbereich zusätzliche Produkte auswählen, wie beispielsweise die Beantragung einer Kreditkarte oder eines Dispositionskredits. Die neuen digitalen Abschlussprozesse für Dienstleistungen

Neuer Kontoeröffnungsprozess



wird die Bank künftig allen Kunden, deren Konten für das Onlinebanking freigeschaltet sind, zur Verfügung stellen, also neuen Kunden genauso wie auch bestehenden Kunden. Für den Abschluss eines Ratenkredits ist der Prozess seit Ende Juli bereits live.

Die Postbank wird den eingeschlagenen Weg von „digital und persönlich“ konsequent weitergehen. Der neue Kontoeröffnungsprozess bietet dabei die Blaupause, wie eine intelligente Verknüpfung von digitalisierten Services und persönlicher Beratung echten Mehrwert für Kunden liefert.

Kaufverträge rechtssicher gestalten

Vertragsgestaltung im Auslandsgeschäft

Von Christoph Graf von Bernstorff.
7., aktualisierte Auflage 2013. 344 Seiten,
gebunden, mit CD-ROM. 49,00 Euro.
ISBN 978-3-8314-0849-8.

Die 7. Auflage dieses Standardwerks ist durchgängig aktualisiert und jetzt ausschließlich auf Kaufverträge hin ausgerichtet. Da deutsche Unternehmen etwa zwei Drittel ihrer Auslandsgeschäfte in Staaten der EU tätigen, wird verstärkt auf geschäftliche Aktivitäten innerhalb des Europäischen Binnenmarktes eingegangen.

So bietet der Band Hilfestellung für die Abfassung internationaler Kaufverträge, die die wichtigste Grundlage der Unternehmensgeschäfte sind. Die dem Buch beiliegende CD-ROM enthält zahlreiche Vertragsmuster zum direkten Bearbeiten am eigenen PC sowie umfangreiche Gesetzes- und Verordnungstexte.



Fritz Knapp Verlag | 60553 Frankfurt am Main

Postfach 70 03 62 | Telefon (069) 97 08 33-21 | Telefax (069) 707 84 00 | E-Mail: vertrieb@kreditwesen.de
Besuchen Sie uns auch im Internet unter www.kreditwesen.de