

Die Targobank als Non-Captive-Autobank

Von Markus Häring

Nach einer Pilotphase seit Oktober 2014 ist die Targobank Autobank seit Januar dieses Jahres offiziell am Markt. Als Erfolgsfaktor im Wettbewerb mit den herstellerebundenen Autobanken bewertet Markus Häring zum einen die langjährige Erfahrung der Bank im Finanzierungsgeschäft, zum anderen das Profil als Vollbank. Nach den ersten drei Monaten am Markt zieht Häring ein zufriedenes Zwischenfazit und nennt ein ehrgeiziges Ziel: In fünf Jahren soll die Autobank der Düsseldorfster zu den Top 3 der Non-Captive-Autobanken zählen. Red.

Nach erfolgreicher Beendigung der Pilotphase ist die Targobank Autobank im Januar offiziell im Markt gestartet. Mit der Autobank weitet die Targobank als Tochter der französischen Genossenschaftsbank Crédit Mutuel ihre fast 90-jährige Erfahrung als Privatkundenbank im Bereich der Kredit- und Absatzfinanzierung auf die Kfz-Finanzierung aus. Mit ihrem Angebot steigt sie in die Absatz- und Einkaufsfinanzierung von Kfz-Händlern ein und präsentiert sich am Markt als herstellerunabhängige („Non-Captive“) Autobank.

Der Finanzierungsmarkt der Automobilindustrie ist für die Targobank ein zentrales Element ihrer Wachstumsstrategie. Ein kurzer Blick auf die wichtigsten Kennzah-

len der Branche verdeutlicht dies. So belief sich das Kfz-Finanzierungsvolumen allein im Jahr 2013 laut Branchenreport Auto Finance auf rund 45 Milliarden Euro. Schätzungen zufolge wird es bis 2018 auf über 51 Milliarden Euro ansteigen.

Autofinanzierungen erst seit 2012

Wachstumstreiber ist gerade in der jüngeren Vergangenheit der Gebrauchtwagenmarkt. Die Umsätze in diesem Segment stiegen nach Angaben des weltweit größten Online-Statistikportals Statista allein im Zeitraum von 2009 bis 2013 von 51,7 Milliarden Euro (2009) auf 66,8 Milliarden Euro (2013). Bei keiner anderen Anschaffung entscheiden sich zudem mehr Menschen für eine Finanzierung als beim Kauf eines Autos. Laut Konsumkredit-Index der Gesellschaft für Konsumforschung (GfK) können sich 54 Prozent der Neuwagenkäufer und 47 Prozent der Gebrauchtwagenkäufer vorstellen, ihren Autokauf zu finanzieren.

Eine intensive Analyse des hier kurz skizzierten Markts hat die Targobank zu der

Zum Autor

Markus Häring, Direktor, TARGOBANK AUTOBANK, TARGOBANK AG & Co. KGaA, Düsseldorf



Entscheidung veranlasst, ihre Expertise und Kernkompetenz im Konsumentenkreditgeschäft auf die Autofinanzierung in den kommenden Jahren auszuweiten.

Um verstehen zu können, wie es dazu gekommen ist, zunächst ein kurzer Blick zurück: Die Targobank verfügt über eine im deutschen Markt einzigartige Erfahrung und Expertise bei der Vergabe von Konsumentenkrediten. Sie hat jahrzehntelange Erfahrung im Kredit- und Finanzierungsbereich. Das Leistungsportfolio wurde in den vergangenen Jahren immer weiter ausgebaut. Im Bereich der Absatzfinanzierung hat sich die Bank als zuverlässiger Finanzierungspartner des Handels einen Namen gemacht. Mit Media Markt, Saturn und dem Dänischen Bettenlager kann sie namhafte Kundenreferenzen vorweisen. 1,3 Millionen Finanzierungsanfragen im Handel pro Jahr sprechen eine deutliche Sprache.

Prüfung im Online-Autokredit erfolgreich gemeistert

Autofinanzierungen gehörten aber bis 2012 nicht zum Angebot der Targobank. Dies galt sowohl für direkte, besicherte Autofinanzierungen für private Kunden als auch für Einkaufs- und Absatzfinanzierungen für Kfz-Händler. Im ersten Quartal 2012 erfolgte in einer ersten Phase der Einstieg in die Vergabe von besicherten Online-Autokrediten an private

Kunden über den Internetauftritt der Targobank.

Die Einführung des Online-Autokredits im ersten Quartal 2012 war die erste Prüfung auf dem Weg zur Autobank. Heute können wir festhalten, dass wir sie erfolgreich gemeistert haben. Das in der Bank hinreichend vorhandene Prozess-Know-how und die starke IT-Infrastruktur der Bank sowie ihres Eigentümers, der französischen genossenschaftlichen Crédit-Mutuel-Bankengruppe, machten eine rasche Umsetzung und einen reibungslosen Start des Online-Autokredits möglich.

Der Kredit ist exklusiv über die Internetplattform der Bank sowie über die führenden Vergleichsportale erhältlich. Der Schwerpunkt liegt, wie im gesamten Online-Kreditgeschäft, beim Online-Autokredit auf attraktiven Konditionen und auf Kundenorientierung, das heißt auf leistungsstarken, hohen Qualitätsstandards sowie einfachen und schnellen Prozessen.

Erst im September 2014 wurde die Bank hierfür in einer umfassenden Erhebung des Deutschen Kundeninstituts (DKI) im Auftrag der Finanzwochenzeitung „Euro am Sonntag“, die 14 Online-Auto- und Ratenkredite untersucht hat, mit „sehr gut“ in den Kategorien „Preis-/Leistungsverhältnis“ und „Gesamtergebnis“ ausgezeichnet. Und im März dieses Jahres konnte in einer vergleichbaren Erhebung des DKI für „Euro am Sonntag“ erneut eine Spitzenplatzierung verbucht werden. Unter 12 Anbietern, die verglichen wurden, landete die Targobank im Online-Autofinanzierer-Ranking als bester Anbieter auf dem ersten Platz.

Pilotphase Autobank seit Oktober 2014

Nach der erfolgreichen Implementierung der ersten Autokredit-Phase wurde mit Hochdruck an den Vorbereitungen für den Marktstart als herstellerunabhängige (Non-Captive) Autobank gearbeitet. Dem

offiziellen Markteintritt im Januar ist seit Oktober letzten Jahres eine ausführliche Pilotphase vorausgegangen. Diese Zeit wurde genutzt, um das System und die dahinterliegenden Prozesse zu testen, wo erforderlich anzupassen und im „Echtbetrieb“ intensiv auf ihre Alltagstauglichkeit zu prüfen.

Mit der Autobank überträgt die Targobank ihr erfolgreiches Konzept der Absatzfinanzierung auf den Automobilmarkt. Sie will dabei nicht einfach einer von vielen Anbietern sein, sondern für die Kunden neue Maßstäbe setzen.

Vollbank-Profil als Erfolgsfaktor

Punkten kann sie dabei mit ihrem Profil als Vollbank: Sie ist keine reine Autobank, sondern bietet die gesamte Dienstleistungspalette, die nur eine Bank bieten kann, die die konditionellen Vorteile einer Direktbank mit den Beratungskompetenzen einer Filialbank verbindet.

Für die Targobank stellt sich nicht die Frage, entweder in das Filialgeschäft, die Beratung zuhause oder in das Online-Banking zu investieren. Gegen den Branchentrend investiert sie in alle Vertriebskanäle und entwickelt sich von einer Multikanalbank zu einer Omnikanalbank weiter. Sie redet auch nicht nur darüber, über alle Kanäle nah am Kunden sein zu wollen, sondern sie ist es, weil sie es kann: telefonisch im Service-Center, online im Internet, mobil über das Smartphone und persönlich an über 360 Standorten deutschlandweit. Allein in den letzten drei Jahren wurden über 30 Filialen neu eröffnet. In diesem Jahr kommen sieben weitere hinzu und bis 2019 soll die Zahl auf insgesamt auf 400 Standorte wachsen.

Was aber zeichnet nun die Targobank Autobank besonders aus? Es gibt schon viele Wettbewerber auf dem Markt für Autofinanzierungen. Warum glaubt die Targobank, in diesem Segment trotzdem

einen Mehrwert schaffen zu können, den andere Anbieter so nicht bieten? Konkurrenz belebt das Geschäft belebt, und wir sind bereit, die Extrameile zu gehen.

Was verstehen wir genau darunter? Unter dem Motto „We try harder“ liegt bei allen Angeboten der Targobank Autobank der Fokus auf erstklassiger Qualität und exzellentem Service, um sich vom Wettbewerb abzuheben – und die Bank setzt alles daran, näher am Kunden zu sein als die Konkurrenz.

Das klassische Geschäft mit Absatzfinanzierung ist dabei Vorbild und Ansporn zugleich. Die jährlichen Händlerzufriedenheitsbefragungen mit den 300-plus Top-Händlern ermitteln regelmäßig eine außerordentlich hohe Gesamtzufriedenheit von über 75 Prozent. Diese Messlatte dient auch als Vorbild für die Autobank.

400 Jahre automobiler Berufserfahrung

Hinzu kommt, dass Einfachheit und klare Strukturen in der Anwendung mit einem hohen und personalisierten Qualitäts- und Serviceanspruch verbunden werden. Eine gelebte Feedbackkultur soll die Bank im Interesse der Kunden immer weiter verbessern. Hierfür wird den angeschlossenen Kfz-Händlern persönliche Betreuung vor Ort geboten. Für die Autobank ist ein starkes und erfahrenes Team im personell mittleren zweistelligen Bereich für den Innen- und Außendienst am Start. Zusammen genommen verfügen die Autobank-Mitarbeiter über mehr als 400 Jahre automobiler Berufserfahrung. Und der Vertrieb ist regional so strukturiert, dass für die Kfz-Händler immer ein kompetenter und persönlicher Ansprechpartner vor Ort verfügbar ist, der sich um alle Belange der Händler rund um die Finanzierung kümmert.

Die angeschlossenen Händler werden darüber hinaus durch gezielte Trainings auf einen bedarfsgerechten Vertrieb der Finanzierungsprodukte vorbereitet: klar



bank und markt Zeitschrift für Retailbanking

Verlag und Redaktion:

Verlag Fritz Knapp GmbH
Aschaffenburger Straße 19, 60599 Frankfurt am Main,
Postfach 111151, 60046 Frankfurt am Main,
Telefon 069/97 0833-0, Telefax 069/7 07 84 00,
www.kreditwesens.de,
E-Mail: red.bum@kreditwesens.de

Herausgeber: Klaus-Friedrich Otto

Chefredaktion: Dr. Berthold Morschhäuser, Swantje Benkelberg, Philipp Otto

Redaktion: Horst Bertram (CvD), Barbara Hummel, Maite Beisser, Frankfurt/M.

Redaktionssekretariat: Elke Hildmann

Die mit Namen versehenen Beiträge geben nicht immer die Meinung der Redaktion wieder. Bei unverlangt eingesandten Manuskripten ist anzugeben, ob dieser oder ein ähnlicher Beitrag bereits einer anderen Zeitschrift angeboten worden ist. Beiträge werden nur zur Alleinveröffentlichung angenommen.

Die Zeitschrift und alle in ihr enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig.

Manuskripte: Mit der Annahme eines Manuskripts zur Veröffentlichung erwirbt der Verlag vom Autor das ausschließliche Verlagsrecht sowie das Recht zur Einspeicherung in eine Datenbank und zur weiteren Vervielfältigung zu gewerblichen Zwecken in jedem technisch möglichen Verfahren. Die vollständige Fassung der Redaktionsrichtlinien finden Sie unter www.kreditwesens.de.

Verlags- und Anzeigenleitung: Uwe Cappel

Anzeigenverkauf: Hans-Peter Schmitt, Tel. 069/97 0833-43.

Anzeigendisposition: Stefanie Mitsch, Tel. 69/97 0833-24, sämtl. Frankfurt am Main, Aschaffenburger Straße 19.

Zurzeit gilt die Anzeigenpreisliste Nr. 44 vom 1.1.2015.

Erscheinungsweise: Am 1. jeden Monats.

Bezugsbedingungen: Abonnementspreise inkl. MwSt. und Versandkosten: jährlich € 450,46. Bei Abonnements-Teilzahlung: 1/2jährlich € 231,50. Ausland: jährlich € 460,38. Preis des Einzelheftes € 23,00 (zuzügl. Versandkosten).

Verbandabonnement mit der „Zeitschrift für das gesamte Kreditwesen“: jährlich € 843,85. Bei Abonnements-Teilzahlung: 1/2jährlich € 443,50. Ausland: jährlich € 871,21.

Studentenabonnement: 50% Ermäßigung (auf Grundpreis).

Der Bezugszeitraum gilt jeweils für ein Jahr. Er verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, wenn nicht einen Monat vor Ablauf dieses Zeitraumes eine schriftliche Abbestellung vorliegt.

Bestellungen aus dem In- und Ausland direkt an den Verlag oder an den Buchhandel.

Probeheftanforderungen bitte unter Tel.-Nr. 069/97 0833-25

Als Supplement liegt „cards Karten cartes“ jeweils am 1. Februar, 1. Mai, 1. August und 1. November dieser Zeitschrift bei.

Bei Nichterscheinen ohne Verschulden des Verlages oder infolge höherer Gewalt entfallen alle Ansprüche.

Bankverbindungen:

Landesbank Hessen-Thüringen Girozentrale, Frankfurt am Main
IBAN: DE73 5005 0000 0010 5550 01, BIC: HELADEF3333
Postbank Frankfurt, IBAN: DE96 5001 0060 0060 4826 09
BIC: PBNKDE33

Druck: Druck- und Verlagshaus Zarbock GmbH & Co. KG,
Sontroer Straße 6, 60386 Frankfurt am Main.

ISSN 1433-5204



verständlich, praxisnah und vor allem komplett kostenlos.

PoS-System um Kenntnisse aus dem Kreditgeschäft angereichert

Die Targobank Autobank bietet den Kfz-Händlern darüber hinaus ein einfaches und strukturiertes Kredit-Management- und Finanzierungssystem (PoS-System), das alle Dienstleistungen und Lösungen aus einer Hand anbietet. Hiermit kalkulieren die Händler nicht nur schnell. Die Endkunden bekommen auch eine direkte Kreditentscheidung. Und die Händler steuern alle Finanzierungen, Versicherungen und Ihren Fahrzeugbestand mit einem einzigen System.

Im Ergebnis glauben wir, dass wir mit unserem PoS-System Tabea das modernste System am Markt im Angebot haben. Es ist sehr einfach zu bedienen. Der Händler kann aus diesem alle Dienstleistungen steuern, inklusive den Versicherungsprodukten. Die Schnittstellen zum Dealer-Management-System des Händlers sind grundsätzlich offen. Die Entwicklung des PoS-Systems Tabea wurde an ein externes Unternehmen weitergegeben. Das System wird nun mit den Kenntnissen der Bank aus dem Kreditgeschäft angereichert und wurde bereits sehr stark um Funktionalitäten erweitert, die dem Handel einen Mehrwert bringen. Insgesamt hat die Bank über eine Millionen Euro zusätzlich in das System investiert.

Wir bieten den Kfz-Händlern zudem ein klares, einfaches Preismodell und eine individuelle Einkaufsfinanzierung: Dazu gehört zum Beispiel das sogenannte Netting, also die direkte Verrechnung zwischen der Einkaufs- und der Absatzfinanzierung. Die Kreditlinie bei der jeweiligen Hausbank wird dadurch entlastet und die Kfz-Händler steigern ihre Liquidität und ihren Ertrag.

Außerdem wird eine transparente Finanzierung für die Endkunden sichergestellt:

Mit der Finanzierung der Targobank Autobank sehen Neu- und Gebrauchtwagenkunden direkt, welches Finanzierungsangebot am besten zu ihnen passt. Die Möglichkeiten reichen dabei vom klassischen Ratenkredit (Classic-Autokredit) über den Komfort-Autokredit (Kostenkontrolle, Flexibilität) bis zum Plus-Autokredit (Reparaturen, Inspektionen, neues Zubehör, Verschönerung des Fahrzeugs).

Im Markt gut angenommen

Zusätzlich hat die Bank mit den Produkten des Kooperationspartners Targo Versicherungen, der zur deutschlandweit drittgrößten Versicherungsgruppe Talanx gehört, einen starken und verlässlichen Partner an ihrer Seite, wenn es um die Frage der Zusatzleistungen und Zusatzgeschäfte geht. Mit deren Produkten helfen Kfz-Händler ihren Kunden, sich gegen mögliche Risiken abzusichern – vom Autokreditschutz, der die Kreditverbindlichkeiten der Autofinanzierung für den Privatkunden sichert, über den Reparaturkostenschutz, der gegen unvorhersehbare Reparaturkosten absichert, bis zum Kaufpreisschutz, der die Lücke zwischen Kaufpreis und Zeitwert des Fahrzeugs schließt.

Die Kreditlebensversicherung verzichtet beispielsweise darauf, die Kunden auf Vorerkrankungen zu prüfen. Das ist im Markt ein echtes Novum. Die Versicherung tritt ganz bewusst in Leistung, auch wenn der Kunde erkrankt ist.

Die Autobank wird sehr gut angenommen und der Markteintritt ist in vollem Gange. Die Anzahl der Kfz-Händler, die bereits einen Vertrag abgeschlossen haben, liegt mittlerweile im dreistelligen Bereich und es kommen stetig weitere Händler hinzu. Wir möchten auch im Bereich der Kfz-Händler und der Absatzfinanzierung schon bald zu den Besten der Branche zählen. Ziel ist es, innerhalb von fünf Jahren zu den Top 3 Non-Captive-Autobanken zu zählen.