



Firmenkunden-Online-Kredit: Wie weit sind die Sparkassen?

Zuverlässigkeit, persönliche und ganzheitliche Beratung sowie Regionalität waren über Jahrzehnte hinweg die wesentlichen Erfolgsfaktoren im Geschäftsmodell der Sparkasse Köln-Bonn. Auch das Geschäft mit den Firmenkunden war

Fintechs: Die Kunden haben zunehmend andere Anforderungen an ihren Finanzpartner.

Allen Kundengruppen gemeinsam ist der Wunsch nach einer möglichst einfachen

Leistungen abdecken: Schnelle, effiziente Prozesse, die den Kunden wenig Zeit und Aufwand kosten, werden im Wettbewerb um gewerbliche Kunden immer entscheidender.

„Schnelle, effiziente Prozesse werden im Wettbewerb entscheidender.“

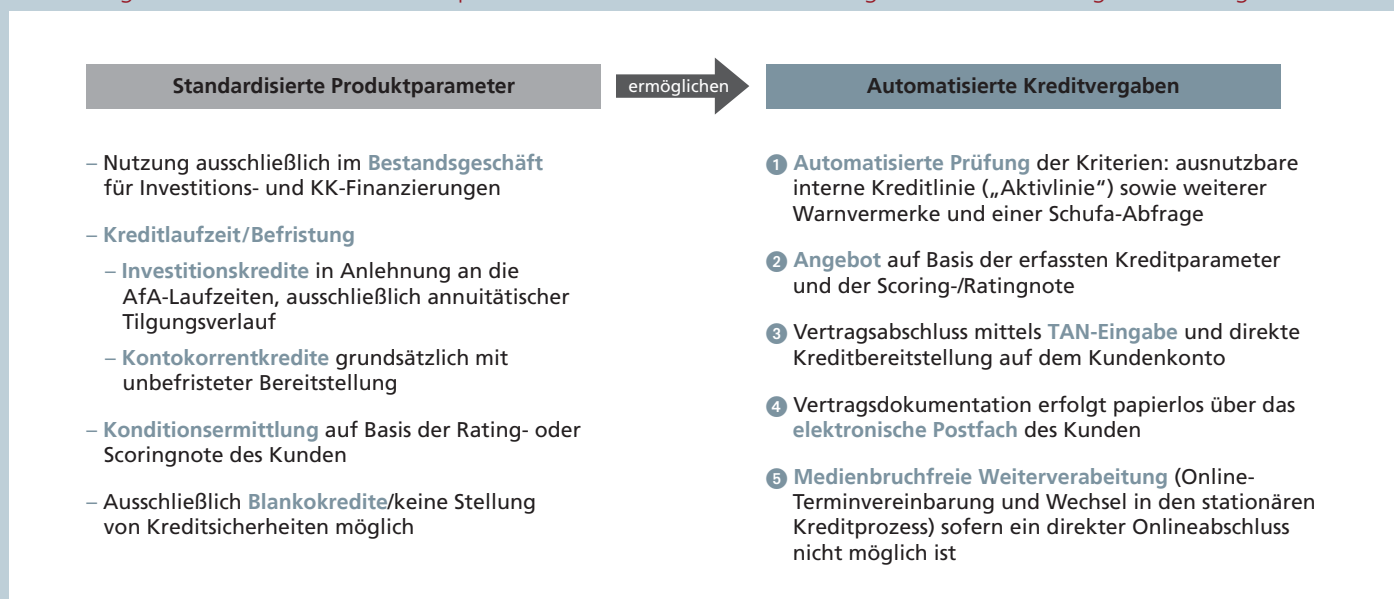
Automatisierte Produktlösungen als Folge des Wettbewerbsdrucks

und ist geprägt durch persönliche und kompetente Betreuung. Aber das Umfeld unterliegt einem immer schnelleren Wandel, der vor allem durch die zunehmende Digitalisierung geprägt ist. Dieser Wandel betrifft nicht nur eine stärkere Wettbewerbssituation, etwa durch die

und unkomplizierten Zusammenarbeit, sie erwarten zunehmend digitale Angebote und eine breite Auswahl an modernen Zugangswegen zu ihrem Finanzpartner. Gleichzeitig besteht der Wunsch nach einfachen und verständlichen Produkten, die den Bedarf an Finanzdienst-

Auf der anderen Seite haben die Kreditinstitute in Zeiten von Niedrigzinsen und Digitalisierung einen enormen Druck, kleinteiliges – sogenanntes Mengengeschäft – effizient und kostendeckend anbieten zu können. Diesen Trends begegnet die Sparkasse Köln-Bonn durch die Standardisierung von Geschäftsprozessen, Verschlankung der Angebotspalette und darauf aufbauend die mit der Wei-

Abbildung 1: Standardisierte Produktparameter als Grundvoraussetzung für die Einführung onlinefähiger Produkte



Quelle: Sparkasse KölnBonn



Ulrich Voigt

Vorsitzender des Vorstands,
Sparkasse KölnBonn, Köln



Marcus Sandmann

Abteilungsleiter Vertriebsmanagement
Firmenkunden, Sparkasse KölnBonn, Köln

Dass im Bankensektor und/oder dem Bereich der Fintechs erste Lösungen zu einer automatisierten Kreditvergabe am Markt sind, ist in den vergangenen Jahren wiederholt kommuniziert worden. Auch im Sparkassensektor sind die Überlegungen über das rein theoretische Stadium hinaus. Am Beispiel ihrer Sparkasse erläutern die Autoren die ersten Erfahrungen mit einem Pilotprojekt zum Firmenkunden-Online-Kredit, der eine sofortige Kreditzusage und die Mittelbereitstellung auf dem Kundenkonto ohne händische Bearbeitung durch die Sparkasse sowie die Unterzeichnung von Kreditverträgen ermöglicht. Derzeit ist die Nutzung des Produkts noch auf gewerblich tätige, natürliche Personen beschränkt und die Höhe der auszureichenden Kreditbeträge ist noch begrenzt. Aber ein Wechsel in den stationären Kreditprozess ist schon ohne Medienbruch möglich. Und mit Blick auf die Zukunft wird darüber nachgedacht, ob und wie eine Kreditvergabe an juristische Personen umgesetzt werden kann. (Red.)

terentwicklung hin zu automatisierten Produktlösungen. „Kunde macht's“ bietet dabei Vorteile für beide Seiten! Ein Beispiel aus dem Firmenkundengeschäft ist der FK-Online-Kredit, der aktuell in der Sparkasse Köln-Bonn pilotiert wird.

Der FK-Online-Kredit bietet ein völlig neues Kundenerlebnis: Im Idealfall erfolgt eine sofortige Kreditzusage und die Mittelbereitstellung auf dem Kundenkonto. Eine händische Bearbeitung durch die Sparkasse sowie die Unterzeichnung von Kreditverträgen entfällt vollständig.

Die Basis dafür bildet eine automatisiert ermittelte und aufsichtsrechtlich akzeptierte interne Kreditlinie, deren Höhe vor allem aus dem Kontoverhalten der Kunden ermittelt wird. Diese sogenannte Aktivlinie ist ein bereits seit Jahren bewährtes Mittel im stationären Vertrieb und bietet den Beratern vor Ort die Möglichkeit, Kreditwünsche ihrer Kunden schnell und unkompliziert umzusetzen.

Die Beantragung eines FK-Online-Kredits ist über eine moderne und einfach gestaltete (OS-Plus-neo-)Menüführung denkbar einfach: Die Kunden erfassen über den Zugangsweg Firmenkundenportal beziehungsweise Onlinebanking einige wenige Parameter wie Kreditart und -höhe, Laufzeit und Verwendungszweck.

Trend zu einfachen und standardisierten Produkten

Der FK-Online-Kredit kann sowohl für Kontokorrentkredite als auch für Investitionskredite genutzt werden. Zur Automation

kumentation wird über das elektronische Postfach des Kunden zur Verfügung gestellt. Eine Unterschrift der Vertragsunterlagen ist nicht mehr erforderlich.

Sofern die Bearbeitung durch die Kunden nicht abgeschlossen wird oder die Voraussetzungen für einen Online-Fallabschluss nicht gegeben sind – etwa durch Überschreitung der Betragsgrenzen, fehlende freie Aktivlinie –, kombiniert der FK-Online-Kreditprozess ein bereits etabliertes Tool: die Online-Terminvereinbarung mit der Möglichkeit einer direkten Buchung eines Präsenzttermins.

Wechsel in den klassischen Vertriebsprozess ohne Medienbruch

Gleichzeitig erhalten die Beraterinnen und Berater einen Akquisitionsanlass über das OSP-Ereignissystem, der eine Nachfassung des Kreditwunsches und/oder eine Terminvereinbarung ermöglicht. Dieser kann dank der bereits erfassten Daten genau dort weitermachen, wo

„Die Kreditprüfung erfolgt automatisiert in Echtzeit.“

des Prozesses müssen diese Produkte möglichst einfach und standardisiert ausgestaltet sein (Abbildung 1).

Die Kreditprüfung erfolgt automatisiert in Echtzeit und geht über den reinen Abgleich mit einer freien Aktivlinie hinaus. Im Hintergrund werden zusätzlich vorliegende Warnsignale berücksichtigt und eine aktuelle Abfrage und Wertung der Schufa-Informationen vorgenommen.

Unterschrift nicht erforderlich

Nach positiver Kreditprüfung kann ein Vertragsabschluss über die Eingabe einer Transaktionsnummer (TAN) und die sofortige Bereitstellung der Kreditmittel oder des Kreditlimits erfolgen. Die Vertragsdo-

der Kunde im Onlineprozess aufgehört hat.

Durch den Aufruf vorliegender Antragsdaten (Kredithöhe, Laufzeit) kann ohne Medienbruch in den klassischen Vertriebsprozess gewechselt werden. Der Berater kann somit nahtlos den vom Kunden initiierten Prozess in der Metakreditlogik weiterführen. Das ist ein klassischer digitaler Workflow.

Derzeit ist die Nutzung des Produkts FK-Online-Kredit beschränkt auf gewerblich tätige, natürliche Personen. Kreditvergaben an juristische Personen sind aktuell nicht möglich, da das System noch keine automatisierte Prüfung der Vertretungsberechtigung – etwa die eines Prokuristen oder GmbH-Geschäftsführers – vornehmen kann.



Abbildung 2: Detaillierung der Lösungsansätze zur Bündelung, Priorisierung und Strukturierung der Tätigkeiten

- **Onlinefähige Bankprodukte** werden im Wettbewerb um gewerbliche Kunden immer wichtiger.
- Die Sparkasse Köln-Bonn pilotiert einen **onlinefähigen Kreditprozess** mit Fallabschluss unmittelbar durch den Kunden.
- Der **FK-Online-Kredit** kann als Kontokorrent- oder Investitionskredit mit jeweils standardisierten Produktparametern und -konditionen in Anspruch genommen werden.
- Sofern ein Fallabschluss nicht direkt durch den Kunden erfolgen kann, ist eine **Online-Terminvereinbarung** durch den Kunden möglich. Der Beratende erhält zusätzlich einen Akquisitionsanlass und kann **ohne Medienbruch** in den stationären Kreditprozess wechseln. Bereits erfasste Daten können übernommen und weiterverarbeitet werden.

Quelle: Sparkasse KölnBonn

Daher ist momentan zwingend eine Personenidentität zwischen dem Kreditnehmer und dem Nutzer des Onlinebankingvertrages notwendig.

Erst mit Abbildung von Vertretungsregelungen in den Onlinebankingverträgen

kann der FK-Online-Kredit dahingehend ausgebaut werden. Daneben sind die Kreditbeträge, die über eine automatisierte Aktivlinie bereitgestellt werden können, in ihrer Höhe begrenzt und daher eher im Mengengeschäft mit der Kundengruppe der Geschäfts- und Gewerbekunden nutz-

bar. Spätestens mit Erreichen der institutsindividuellen Risikorelevanzgrenze im Kreditobligo kommt man am beraterzentrierten Betreuungsansatz (noch) nicht vorbei.

Weiterentwicklung der Lösung im Blick

Ein Ausblick für alle Kundensegmente ist die Entwicklung und Einführung eines Standardrahmenkredits, der eine „klassische“ Kreditbewilligung vorwegnimmt und damit die Onlinefähigkeit von Kreditprodukten einer breiteren Kundengruppe zugänglich machen wird.

Die Sparkasse Köln-Bonn setzt auf innovative Onlinelösungen beim Ausbau ihrer Omnikanalstrategie. Mit der Erweiterung der Onlineproduktpalette um einen Kreditprozess kann sich ein öffentlich-rechtliches Institut weiter als Marktführer im regionalen Wettbewerb behaupten (Abbildung 2).



Besuchen Sie unseren Stand auf dem Deutschen Sparkassentag.

In jeder Herausforderung steckt eine Chance: Wir finden sie.

Die Welt ist in Bewegung: Märkte und Geschäftsmodelle verändern sich rasanter denn je. Umso wichtiger, einen Partner zu haben, der Ihre Ziele fest im Blick behält. Mit der LBBW an Ihrer Seite meistern Sie die Herausforderungen des Wandels und bleiben langfristig erfolgreich. Warten Sie nicht länger und nehmen Sie die Zukunft selbst in die Hand – besuchen Sie uns am besten noch heute auf www.LBBW.de

Bereit für Neues

LBBW