DIGITALISIERUNG

Potenziale im Kreditgeschäft noch lange nicht ausgeschöpft

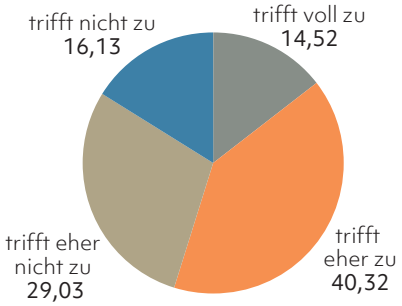
Im Kreditgeschäft schöpfen Banken die digitalen Potenziale nicht aus. Das geht aus einer im Juni veröffentlichten Studie von Capco hervor, für die Kunden und Führungskräfte von mehr als 100 Kreditinstituten zu ihren Erfahrungen und Einschätzungen befragt wurden. Immerhin 65 Prozent der untersuchten Banken bieten im Kreditbereich bereits mehrere Kundenkanäle an. Doch nur 13 Prozent der Bankkunden gaben an, dass sie Geschäftsvorgänge im Kreditbereich über unterschiedliche Kanäle hinweg lückenlos abschließen können. Bei einem kanalübergreifenden Kundenerlebnis besteht somit noch Nachholbedarf.

Auch entlang der Wertschöpfungskette zeigen sich erhebliche Mängel. Fast die Hälfte der Institute gibt an, dass die Kreditbearbeitungsprozesse noch nicht modularisiert und digitalisiert sind. Immerhin differenzieren mehr als 75 Prozent der Anbieter beim Kreditbearbeitungsprozess zwischen komplexen und einfachen Produkten. Das Konsolidierungspotenzial von ähnlich gelagerten Abläufen wird durch die meisten Banken also realisiert.

Vom papierlosen Kredit ist die Branche noch weit entfernt. Lediglich acht Prozent der untersuchten Institute nutzen bereits IT-Systeme, die im Kreditprozess gänzlich integriert sind und keine redundante manuelle Eingabe von Daten benötigen. Lediglich ein knappes Drittel gleicht diesen Zustand gegenwärtig durch den Einsatz von Robotic Process Automation (RPA) aus.

Trotz (oder vielleicht gerade wegen) der zahlreichen technischen Herausforderungen im Backend sind Banken sehr aufgeschlossen für den Austausch mit Fintechs. Rund 55 Prozent der Befragten nutzen die Potenziale von Kooperationen im direkten Kundenkontakt, um das Produktangebot im Kreditgeschäft zu verbessern. Diese und andere Services tragen zu einer höheren Produktvielfalt im Bankgeschäft bei, was 70 Prozent der befragten Bankkunden sehr wichtig oder wichtig ist.

Kreditbearbeitung nur jeder zweiten Bank digitalisiert



Zustimmung zur Aussage „Unser Kreditbearbeitungsprozess ist modularisiert und digitalisiert", in Prozent
Quelle: Capco

Immerhin rund 40 Prozent der Banken beziehen Fintechs bereits in ihre Wertschöpfungskette ein. Damit nutzt zwar noch eine Minderheit der Banken das Potenzial junger Finanztechnologieunternehmen zur Verbesserung ihrer Prozesse sowie für eine Vertiefung ihrer Wertschöpfungskette. Das Potenzial ist jedoch erkannt.

Auch beim Trendthema Künstliche Intelligenz ist noch viel Luft nach oben. Machine Learning und Künstliche Intelligenz an der Schnittstelle zum Kunden werden erst von jedem dritten der untersuchten Kreditinstitute eingesetzt. Hier schlummern noch ungenutzte Potenziale zur Effizienzsteigerung. Red.

Dieser Artikel ist urheberrechtlich geschützt. Die rechtliche Freigabe ist für den Abonnenten oder Erwerber ausschließlich zur eigenen Verwendung.
Fritz Knapp Verlag GmbH