



100 Prozent digital – 100 Prozent kundenfreundlich

Bei seinem langjährigen Kunden CreditPlus Bank AG, einer spezialisierten Konsumentenkreditbank, implementierte Arvato Financial Solutions die Lösung digital account check. Mit deren Hilfe war eine vollständige Digitalisierung des Kreditantrags möglich: Der Service beschafft die für den Antragsprozess nötigen Kontoinformationen online und in Echtzeit, was den Prozess deutlich beschleunigt.



↓ 01

Der Case im Überblick

Aufgabe

- Die bisherige Dauer des Antragsprozesses auf Erteilung eines Kredits verkürzen.
- Den Medienbruch zwischen Online-Beantragung und dem notwendigen Vorlegen von Kontoauszügen per Post beseitigen.

Konzept

- Der Prozess der Antragstellung wird mit Hilfe der Lösung digital account check von Arvato Financial Solutions vollständig digitalisiert.
- Kunden loggen sich auf der Website von CreditPlus oder per App mit den Zugangsdaten ihres Onlinebanking-Accounts ein und erlauben eine digitale Analyse ihrer Online-Girokonten.

Ergebnis

- Der Kreditantragsprozess kann vollkommen digital durchgeführt werden, was den Aufwand sowohl für die Kunden als auch die Bank verringert. Die Annahme- und Abschlussquoten erhöhen sich und durch den höheren Automatisierungsgrad sinken die Prozesskosten.

↓ 02

Der Kunde

- Die CreditPlus Bank AG ist eine spezialisierte Konsumentenkreditbank mit 17 Filialen in Deutschland.
- CreditPlus gewährt seit 1999 als eine der ersten Banken Online-Kredite über das Internet. Neben den Produkten für Privatkunden bietet die Bank auch Absatz- und Händlereinkaufsfinanzierungen an.
- Knapp 600 Mitarbeiter betreuen rund 400.000 Kunden, die Bilanzsumme beträgt 4,725 Mrd. Euro.
- Weitere Informationen zur CreditPlus Bank AG unter www.creditplus.de



↓ 03

Ausgangssituation

Bisher stellte sich der Prozess der Kreditbeantragung für beide Seiten – Kunden und Bank – als aufwendig dar. Denn zum einen müssen Kunden gemäß Geldwäschegesetz identifiziert werden – also persönlich per Lichtbildausweis oder per PostIdent-Verfahren. Zum anderen konnten sie zwar den Antrag online stellen, mussten aber anschließend trotzdem Kontoauszüge und weitere Unterlagen per Post übermitteln. Für die Bank war der Aufwand hoch, da sie die Unterlagen und damit die Kreditwürdigkeit und Kapitaldienstfähigkeit manuell prüfen musste bzw. Nachfassprozesse beim Kunden notwendig wurden. Durch höheren Aufwand auch auf der Seite der Antragsteller wurde das Online-Potenzial nicht optimal ausgeschöpft. Der Medienbruch von online zu analog und die damit verbundenen Wartezeiten führten zu sinkender Zufriedenheit bei den Antragstellern.

↓ 04

Lösung

Arvato Financial Solutions implementierte bei CreditPlus die Lösung digital account check. Hier gibt der Antragstellende auf der Website von CreditPlus oder per App die Zugangsdaten seines Onlinebanking-Accounts ein. Dadurch erlaubt er der Bank, die für die Kreditentscheidung relevanten Daten online zu ermitteln.

digital account check ermöglicht das Auslesen der Informationen bei verschiedenen Banken und gliedert sich dank flexibler Schnittstellen nahtlos in den bestehenden Antragsprozess ein. Durch eine Einverständniserklärung legitimieren die Antragsteller den Kontozugriff. Das Ergebnis dieser digitalen Kontoanalyse wird CreditPlus zur Verfügung gestellt und fließt automatisch in die Kreditentscheidung ein. Dabei werden datenschutzrechtliche Vorgaben in vollem Umfang eingehalten. So kann die CreditPlus Bank, eine umfassende Risikoprüfung in Echtzeit vornehmen und wird durch die Online-Analyse des Girokontos informationsseitig mit einer Hausbank gleichgestellt. Sie prüft die Kreditwürdigkeit und Kapitaldienstfähigkeit im Kreditantragsprozess durch eine Online-Haushaltsrechnung, Ermittlung von Liquiditätskennziffern und Prognose der Kreditausfallwahrscheinlichkeit. Die Lösung verhindert außerdem Betrugsmöglichkeiten, etwa das Fälschen von Kontoauszügen.

↓ 05

100 Prozent online

CreditPlus konnte mit Hilfe des digital account check das neue Produkt CreditPlus4Now einführen, das zu 100 Prozent online abgewickelt wird. Der vollkommen digitale Kreditantragsprozess per App ist für die Bank ein Alleinstellungsmerkmal im Markt, das ihre Vorreiterrolle im Online-Kreditgeschäft weiter festigt. Durch die zügige und valide Kreditzusage und höhere Abschlussquoten erreicht sie eine schnellere „Time to Cash“ – Vertrieb und Risikomanagement profitieren. CreditPlus erhält in Echtzeit eine qualifizierte Risikoeinschätzung der finanziellen Situation der Antragstellenden, und der höhere Automatisierungsgrad senkt außerdem Prozesskosten. Für die Kunden von CreditPlus verringert sich der Aufwand, da sie keine Unterlagen mehr zusammenstellen, scannen oder kopieren und der Bank schicken müssen. Die Annahmquote erhöht sich, der Antragsprozess beschleunigt sich erheblich. Mehr Informationen unter: www.creditplus4now.de



↓ 06

Unsere Leistungen

- Implementierung von digital account check in die Online-Prozesse der CreditPlus Bank AG.
- Digitale Kontoanalyse: nahtlose Übermittlung von Online-Girokontoinformationen und Auswertungen in den laufenden Antragsprozess.

↓ 07

„Die Nutzung des digital account checks optimiert den Prozess für Berater und Kunden. Alle wichtigen Daten werden automatisiert abgefragt und analysiert. Dadurch wird auch die von Kunden immer als zu lang empfundene „Time to Cash“ signifikant verringert, da nachgelagerte Prüfungen entfallen.“

Markus Engelberg
Leiter Kredit, CreditPlus Bank AG

Weitere Fragen?
Nehmen Sie Kontakt mit uns auf.

Ihr Ansprechpartner
Arvato Financial Solutions

Thomas Salewski

Telefon: +49 7221 5040-3144
E-Mail: thomas.salewski@arvato.com

arvato
BERTELSMANN