



Schnellere Prüfung, bessere Beratung

Bei seinem langjährigen Kunden CreditPlus Bank AG, einer spezialisierten Konsumentenkreditbank, implementierte Arvato Financial Solutions die Lösung digital account check. Dadurch können die Berater der Bank die Daten, die für die Kreditentscheidung relevant sind, jetzt direkt während des Beratungsgesprächs mit den Antragstellern online und in Echtzeit ermitteln. Dadurch verkürzt sich der Teilprozess der Kontoanalyse und es bleibt mehr Zeit für die Beratung und den Dialog mit den Kunden. Das wiederum verbessert die Qualität der Dienstleistung und damit die Kundenzufriedenheit noch weiter.



↓ 01

Der Case im Überblick

Aufgabe

- Den Vertrieb im Filialgeschäft der CreditPlus Bank optimieren und die bisherige Dauer des Antragsprozesses auf Erteilung eines Kredits verkürzen.
- Die manuelle Analyse von Kreditantragsunterlagen während des Beratungstermins in einen automatisierten Prozess umwandeln.

Konzept

- Der Teilprozess Kontoanalyse in der Antragstellung wird mit Hilfe der Lösung digital account check von Arvato digitalisiert.
- Die Kunden loggen sich vor Ort in einer Filiale der CreditPlus Bank AG in ihren Onlinebanking-Account ein und erlauben so die Analyse ihrer Girokonten in Echtzeit.

Ergebnis

- Die Kundenberater erhalten während des Beratungsgesprächs ein PDF mit einer detaillierten Kontoanalyse und können diese direkt in die Beratung einfließen lassen.
- Da sie Kontounterlagen nicht mehr manuell prüfen müssen, haben sie mehr Zeit für den eigentlichen Beratungsprozess. So können sie Kunden noch besser beraten und so deren Zufriedenheit weiter erhöhen.

↓ 02

Der Kunde

- Die CreditPlus Bank AG ist eine hochspezialisierte Konsumentenkreditbank mit 17 Filialen in Deutschland.
- CreditPlus wurde 1960 gegründet und gehört über die französische Konsumfinanzierungsgruppe CA Consumer Finance zum Crédit Agricole-Konzern. 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. Kunden, die einen Kredit persönlich in der Filiale beantragen wollten, mussten davor die notwendigen Unterlagen zusammensuchen und mitbringen. Die Bankberater prüften und analysierten diese manuell, um die Kreditwürdigkeit und Kapitaldienstfähigkeit zu ermitteln. Diese Analysen – Haushaltsrechnung, Liquiditätskennziffern und Prognosen – sowie das Anfordern eventuell fehlender Unterlagen verursachten Wartezeiten, die zu sinkender Zufriedenheit bei den Antragstellern führten. Die Qualität der Risikoeinschätzung hing von der Genauigkeit der manuellen Prüfung ab.

↓ 04

Lösung

Arvato Financial Solutions implementierte bei CreditPlus die Lösung digital account check. Hier gibt der Antragstellende während des Beratungsgesprächs in der Bankfiliale 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 bestehende Prozesse ein. Die Bankberater erhalten innerhalb kürzester Zeit ein PDF mit einer detaillierten Kontoanalyse und relevante Auswertungen, die auch bankenspezifische Regelwerke und Risikomerkmale berücksichtigen. 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 und ermittelt umgehend die Liquiditätskennziffern sowie die Prognose der Kreditausfallwahrscheinlichkeit. Die Lösung verhindert außerdem Betrugsmöglichkeiten, etwa das Fälschen von Kontoauszügen.

↓ 05

Prozesskosten runter, Zufriedenheit hoch

Die CreditPlus Bank AG implementierte den digital account check von Arvato Financial Solutions in allen 16 Filialen. So kann sie jetzt Kontoanalysen online und in Echtzeit erstellen, was den Service schneller und zuverlässiger macht. Kunden erfahren bessere Beratung und profitieren von kürzeren Wartezeiten auf die Kreditusage. Da alle wichtigen Daten automatisch abgefragt werden, entfallen zeitaufwendige Nachfragen, wodurch sich der Antragsprozess beschleunigt. Für die Bank zeigen sich positive Effekte beim Risikomanagement und in der Kundenbetreuung: Die Kontodatenanalyse liest Zahlen nicht nur einfach aus, sondern interpretiert sie auch, denn das System erstellt automatisch eine Haushaltsrechnung und berechnet den Liquiditätsspielraum. So erhalten die Bankberater eine qualifizierte Risikoeinschätzung und können sicher sein, dass sie bei der Prüfung alle Aspekte berücksichtigt haben. Der höhere Automatisierungsgrad senkt den Aufwand und gibt mehr Raum für die persönliche Beratung, was einen strategischen Vorteil gegenüber dem Wettbewerb darstellt.



↓ 06

Unsere Leistungen

- Implementierung von digital account check in die Prozesse der CreditPlus Bank AG.
- Pilotierung und Roll-out innerhalb weniger Monate.
- Digitale Kontoanalyse: nahtlose Übermittlung der kreditentscheidungsrelevanten Daten und Auswertungen während des laufenden Beratungsgesprächs.

↓ 07

„Mit der Lösung erzielen wir eine signifikante Verkürzung der Bearbeitungszeiten zur Prüfung der Kreditantragsdokumente und reduzieren somit unsere Prozesskosten erheblich. Ein großer Vorteil für unsere Kunden ist, dass sie die sonst nötigen Dokumente nicht mit in die Filiale bringen müssen.“

Stefan Wiedemann

Leiter Filialgeschäft und E-Finance Marketing, 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