

Wir haben die Nase vorn:

Als erste deutsche Sparkasse bieten wir Online-Ratenkredite mit Direkt-Entscheidung an

Die Sparkasse Bonn hat auf den massiven Konkurrenzdruck im Bereich Konsumentenkredite von Produkten wie e@sycredit reagiert und mit dem **OnlineKredit** einen marktgerechten Internet-Ratenkredit mit Online-Bonitäts-Prüfung entwickelt. Der **OnlineKredit** kann sogar noch mehr als die Konkurrenzprodukte: Als bundesweiter Pilot wurde eine **Realtime-Schufa-Anfrage** realisiert, die eine vorbehaltliche **Online-Direkt-Entscheidung** ermöglicht.

Von Michaela Schmitz (BST 052)

Sparkasse Bonn entwickelt **OnlineKredit**

Nicht nur Verantwortlichen im Bereich Mediale Strategie und Vertrieb war klar: Der extrem gestiegene Wettbewerbsdruck im Ratenkredit-Markt, das gleichzeitig hohe Potenzial und die rasant schwin-

denden Marktanteile erforderten zeitnahes Handeln. Um die vorhandenen Marktanteile zu sichern und Neugeschäft zu generieren, musste schnellstmöglich ein konkurrenzfähiges Online-Ratenkre-

dit-Produkt entwickelt werden. Da es bislang kein entsprechendes Angebot von Sparkassen bzw. der Sparkassenorganisation gab, hielten wir es für strategisch notwendig, uns selbst der Herausforderung einer Entwicklung des **OnlineKredits** zu stellen. Gemeinsam mit den Unternehmen Smart Bot Technologies GmbH und SCHUFA Holding AG wurde von Oktober 2003 bis Mitte März 2004 eine technische Lösung entwickelt.

Das Highlight: Durch eine „Realtime-Schufa-Anfrage“ (d. h. die qualitative Prüfung des Kreditantrags ist in Sekunden erledigt und führt im positiven Fall zu einer „Sofortzusage“) ist eine sofortige Kredit-Entscheidung möglich. Beim **OnlineKredit** wird eine bundesweit erstmalig eingesetzte neue Technologie verwendet, die eine Online-Anfrage der SCHUFA-Auskunft bereitstellt.

Um nur einige Vorteile aufzulisten:



Durch parallele Nutzung des Tools zur Vertriebsunterstützung kann die Einführung des Online-Ratenkredits perspektivisch auch zur Prozessoptimierung des stationären Vertriebs beitragen.

Systemgestützte Kundenbetreuung durch prozessbegleitenden Berater

Ein weiteres Service-Plus der Anwendung ist eine bedarfsorientierte integrierte Kundenberatung: Ein prozessbegleitender Berater, der den Kunden bei der Antragstellung unterstützt und in der Lage ist, natürlichsprachig eingegebene Fragen auf Basis einer kontinuierlich wachsenden „lernenden“ Wissensdatenbank zu beantworten, gewährleistet einen optimal systemgestützten Verkaufsprozess.

Standardisierter OnlineKredit-Antrags- und Entscheidungsprozess

Der ausschließlich über das Internet zu beantragende Kredit ist jetzt seit Mitte März im Netz über www.s-onlinekredit.de direkt oder über die Navigation der Sparkasse-Bonn-Homepage auf >Privatkunde>Finanzieren>OnlineKredit aufrufbar.

Folgende Schritte werden innerhalb des Antragsprozesses durchlaufen:

1. Flexible Kalkulation mit OnlineKredit-Rechner

Über den integrierten OnlineKredit-Rechner kalkuliert der Kunde selbst seine geplante Finanzierung (s. Abb. 1). Der standardisierte Kreditentscheidungsprozess erlaubt entsprechend günstigere Konditionen. Der Kredit kann zwischen 2.500 und 25.000 Euro betragen

Laufzeit in Monaten	effektiver Jahreszins in %	mtl. Rate in Euro	beantragen
72	9,96	91,00	[+]
66	10,01	97,00	[+]
60	9,85	104,00	[+]
54	9,90	114,00	[+]
48	9,72	125,00	[+]
42	9,76	140,00	[+]
36	9,80	159,00	[+]
30	9,82	187,00	[+]
24	9,57	228,00	[+]
18	9,52	298,00	[+]
12	7,01	432,00	[+]
6	6,54	648,00	[+]

Abb. 1

und in flexiblen Laufzeiten zwischen 6 und 72 Monaten getilgt werden. Nach Wahl der passenden Finanzierung – über Eingabe des Kreditbetrags oder zusätzlich spezifiziert durch die Wahl einer individuellen Laufzeit oder Rate – kann der Kunde den OnlineKredit-Antrag gleich selbst stellen.

2. Dateneingabe für Kreditantrag über Online-Formular

Der Kunde macht seine Angaben über Online-Formulare (s. Abb. 2). Die Antragsdaten werden dann elektronisch weiterbearbeitet. Im Hintergrund läuft der komplette Entscheidungsprozess über den Kredit standardisiert ab, d. h. die SCHUFA-Auskunft wird eingeholt und geprüft, das Scoring berechnet

Abb. 2

und die Kundendaten plausibilisiert. Der Antragsprozess und das Scoring werden dabei analog zum stationären Vertrieb komplett im Internet abgebildet. Voraussetzung für die Zusage ist u. a. ein Scorewert von mindestens 65 Punkten, d. h. die Zugangsschwelle ist online deutlich höher als im stationären Vertrieb.

3. Online-Direkt-Entscheidung

Am Ende des Prozesses erfährt der Kunde direkt, ob sein Ratenkredit bewilligt oder abgelehnt wird. Bei positiver Entscheidung werden automatisch die Vertrags-Formulare befüllt. Bei negativer Entscheidung bzw. Nicht-Standardfällen wird an die Filiale verwiesen.

4. Automatisch befüllte Vertragsunterlagen zum Ausdruck

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying 'https://www.sparkasse-bonn.de/onlinekredit/gen/Formular.pdf'. The page content is a credit application form for 'Allzweckkredit' from Sparkasse Bonn. The form is divided into several sections: A. Kreditnehmer (personal data), B. Kredithöhe, Kosten, Zahlungsplan (loan details), C. Sicherheiten (collateral), and D. Weitere Kreditbedingungen (additional terms). The form is partially filled out, showing a credit amount of 6,000.00 and a monthly payment of 187.00. The browser interface includes a menu bar, a toolbar with icons for file operations, and a status bar at the bottom showing '210 x 297 mm' and '3 von 18'.

Der Kunde sendet die ausgedruckten und unterschriebenen Unterlagen per Post mit 3 Original-Gehaltsbescheinigungen an die Sparkasse oder bringt sie in einer Filiale vorbei.

5. Legitimation in Filiale oder per PostIdent

Nach zentraler, positiver Prüfung der Antragsunterlagen durch die Sparkasse erhält der Kunde per Post die gegengezeichneten Verträge zurück, inklusive der Unterlagen für das gewünschte Legitimationsverfahren. Der Kunde

muss sich nur noch in einer Geschäftsstelle der Sparkasse oder durch das Identifikationsverfahren „Post-Ident“ bei der Deutschen Post legitimieren und alle erforderlichen Unterlagen (z. B. Gehaltsnachweis) einreichen.

6. Zuordnung betreuende Betriebsstelle

Eine Information über den bewilligten Kredit geht der betreuenden Betriebsstelle zu, welcher der Abschluss auch jeweils zugeordnet wird.

Standardisierter Prozess erleichtert die Kreditbearbeitung

Herr Ritterath aus dem Vertrieb zum Online-Tool: „Ich finde es gut, dass der Kunde hier selbst seine Wunsch-Konditionen errechnen kann und über seine individuelle Finanzierung entscheidet. Im standardisierten Prozess

sind außerdem einige automatisierte Plausibilisierungen, die dem Sachbearbeiter im Nachhinein die Arbeit erleichtern. Z.B. wird die Aufenthaltsgenehmigungs-Dauer und Kreditlaufzeit bei Nicht-EU-Bürgern im System abgeglichen; umfangreiche Überprüfungen sind dann nicht mehr notwendig.“

OnlineKredit „Ankerprodukt“ für den Online-Produktabschluss im Aktiv-Geschäft

Online-Banking wird bei der Sparkasse Bonn zu einem immer wichtigeren Baustein. Bereits weit über 60.000 Girokonten werden mit dem PC geführt. Mit den online abschließbaren Passivprodukten

– VermögensPlan – flexibel –, KapitalPlan, Cash und dem klassischen SparkassenBuch konnten wir den Direktvertrieb bereits erfolgreich ausbauen. Der OnlineKredit kann jetzt zu einem „Ankerprodukt“ für den Aktivbereich werden und eine Schlüssel-Rolle im Ausbau der Online-Aktivitäten innerhalb der Multikanalstrategie spielen. Der Kunde kann sich, wie es nach aktuellen Umfragen den zunehmenden Bedürfnissen entspricht, für jeweils den Vertriebsweg entscheiden, den er bevorzugt. Im Ausbau der Online-Aktivitäten innerhalb der Multikanalstrategie sehen wir daher einen strategisch wichtigen Baustein zum Erhalt der Wettbewerbsfähigkeit und damit zur langfristigen Sicherung der Arbeitsplätze. Die spontane Einschätzung von Herrn Ritterath aus dem Markt bestätigt das praktische Potenzial dieses Projekts: „Toll! So ein Tool würde ich mir auch für den stationären Vertrieb wünschen.“ Die Machbarkeit dieses Vorschlags wird zur Zeit überprüft. Ebenfalls planen wir für die Händler, z. B. regionale Autohändler, eine Partnerversion für die direkte Akquisition im Kundengespräch vor Ort.