

Mehrwert für die Kreditabwicklung durch die Verbundpartner - „Die Zusagen gegenüber unseren Kunden müssen gehalten werden.“

von Volker Kurth, Geschäftsführer DSGF

Selbst in Zeiten von Corona läuft das Kreditneugeschäft der Sparkassen sehr gut. Nicht nur in Schwierigkeiten geratene Unternehmer und Selbstständige fragen nach Finanzierungsleistungen, aber vor allem die Nachfrage nach Eigenheimfinanzierungen sind aufgrund der weiterhin niedrigen Zinsen konstant.

Entgegen den Befürchtungen zu Beginn der Pandemie habe die Dynamik im privaten Wohnungsbau nicht nachgelassen, berichtete DSGF-Präsident Helmut Schleweis im Januar 2021 in einer Pressemitteilung des DSGF. Auch im vierten Quartal 2020 hätten die Werte über dem Vorjahresquartal gelegen. Das Geschäft der Sparkassen mit Immobilienfinanzierungen bleibt also lukrativ und krisenfest.

Für die Sparkassen im harten Wettbewerb gilt es, die Finanzierungsanfragen ihrer Kunden zeitnah und mit höchster Präzision umzusetzen. Die DSGF bietet den Instituten eine Dienstleistung für das private und gewerbliche Kreditgeschäft an, die aufsichtsrechtlich konform, die hausinternen Vorgaben entsprechend und zuverlässig abwickelt. Dies erledigt sie innerhalb ihres Produktionsnetzwerkes, dessen technischer Basis es ermöglicht, die Finanzierungsprozesse über die Vielzahl der vorhandenen Applikationen hinweg zu organisieren und zu automatisieren.

Produktion nach industriellen Maßstäben

Mit ihrem Workflow-System Kredit Live deckt die DSGF den kompletten Prozess des Kreditgeschäfts ab und verbindet Digitalisierung und Kredit-Knowhow auf innovative Art und Weise. Ihr standardisiertes Angebot kann die DSGF über einen modularen Baukasten auf die individuellen Bedürfnisse der Sparkasse erweitern.

Kredit Live läuft im Produktionsnetzwerk der DSGF. Hier bearbeiten bundesweit verteilte Kompetenz-Teams die eingehenden Aufträge der Sparkassen und agieren direkt im Kernbanksystem der Mandanten.

Im Produktionsnetzwerk der DSGF sind alle Prozesse, streng basierend auf dem PPS-Ordnungsrahmen, standardisiert. Die Aufträge und alle notwendigen Dokumente werden bereits bei Eingang digital aufbereitet, und stehen zur Bearbeitung zur Verfügung. Medienbrüche und Redundanzen werden verhindert.

Der konkrete Prozess läuft folgendermaßen ab: Die Kundenberatung erfolgt vor Ort durch den Mitarbeiter der Sparkasse, der anschließend die erforderlichen Daten in OSPlus einpflegt. Durch die Speicherung greift automatisch das Workflow-System Kredit Live, denn die Daten aus OSPlus werden vollautomatisch ausgelesen und in das System überführt.

Die Weitergabe der papierhaften Unterlagen kann auf zwei Wegen an die DSGF erfolgen. Entweder durch das Scannen in der Filiale oder durch Versand und priorisiertes Scannen

durch die DSGF. Digitale Dokumente können auf direktem Wege per E-Mail-Schnittstelle im gesicherten Netz der Finanz Informatik an Kredit Live übertragen werden. Die Personennummern aus dem relevanten OSPlus-Personenverbund dienen als Ordnungskriterium, um die Dokumente der bestehenden virtuellen Akte zuzuordnen. Zeitgleich werden alle Dokumente auch im OSPlus-Archiv (ZDA) der Sparkassen hinterlegt. Dort sind sie bereits vor der Bearbeitung sichtbar.

Im Produktionsnetzwerk der DSGF wird der bearbeitungsreife Antrag vollständig papierlos einem Mitarbeiter der DSGF zugewiesen. Bereits wenige Tage später erhält der Kundenberater per E-Mail die erstellten Vertragsunterlagen und kann sie dem Kunden zur Vertragsunterzeichnung vorlegen.

Transparenz ist durch eine stets aktuelle, elektronische Checkliste gegeben, die über den Auftragsstatus und offene Sachverhalte informiert und für den Kundenberater jederzeit einsehbar ist. Damit ist er über die gesamte Laufzeit der Finanzierung in der Lage, dem Kunden eine aktuelle Rückmeldung zum Stand der Bearbeitung zu geben. Das Workflow-System Kredit Live ist auch mit OSPlus_neo kompatibel.



*Thomas Resch, Leiter Kreditmanagement,
Sparkasse Dillingen-Nördlingen*

Die Sparkasse Dillingen-Nördlingen hat zum 1. April 2021 die Abwicklung der privaten Baufinanzierung komplett an die DSGF ausgelagert. Sie sah sich vor der Herausforderung der knapper werdenden Personalressourcen, speziell in den Spitzenzeiten, in der Marktfolge und traf dann die Entscheidung zur Auslagerung. „Die langjährige Erfahrung, das Konzept des Produktionsnetzwerks und schließlich das zugesicherte Service-Level waren für uns die entscheidenden Kriterien, an die DSGF auszulagern. Die Qualität der Bearbeitung und die Zusagen gegenüber unseren Kunden müssen gehalten werden“, fasst Herr Thomas Resch, Leiter Kreditmanagement der Sparkasse Dillingen-Nördlingen zusammen.

Die Sparkasse hat sich, entsprechend der Empfehlungen aus der Betriebsstrategie der Zukunft für eine komplette Auslagerung entschieden, und hat in dem Zuge auf eine vollständig digitale Bearbeitung

durch das frühe Scannen umgeschwenkt. Die Bestandsakten werden derzeit ebenfalls digitalisiert, so dass auch ältere Vorgänge für die Kundenberater jederzeit einsehbar sind.

Die wenigen verbliebenen Mitarbeiter der Kreditsachbearbeitung werden für die Abwicklung der restlichen Finanzierungsanträge bzw. können in anderen Bereichen innerhalb der Sparkasse eingesetzt werden. Herr Resch ergänzt dazu: „Das Kapazitäts- und Personalmanagement ist damit ebenfalls an den Dienstleister übergegangen, und lässt sich über die verschiedenen Standorte der DSGF optimal steuern. Wir sind mit dem Übergang und der Qualität der Abwicklung nach den ersten Wochen der Zusammenarbeit sehr zufrieden.“

Sparkasse bleibt Sparkasse

Für die Endkunden entstehen im Zuge der Auslagerung keinerlei Nachteile – ganz im Gegenteil. In Zeiten aufstrebender Fintechs und Neobanken sorgt Kredit Live dafür, dass die Sparkassen in Sachen Abwicklungsgeschwindigkeit wettbewerbsfähig sind.

Am Markt bleibt Bewährtes erhalten: Die Sparkasse bleibt ihren Kunden der gewohnt zuverlässige Ansprechpartner vor Ort. Ihre Mitarbeiter sind dank vollkommener Prozess-Transparenz jederzeit auskunftsfähig.

Die DSGF steht als Full-Service-Dienstleister an Ihrer Seite

Mit ihren umfassenden, flexiblen und automatisierten Lösungen setzt die DSGF die Empfehlungen zur Auslagerung von Prozessen zur Senkung des Verwaltungsaufwandes aus dem Projekt „Betriebsstrategie der Zukunft“ (BdZ) konsequent um und bietet den Sparkassen effiziente Lösungen an. Sie bündelt, automatisiert und industrialisiert in ihrem Produktionsnetzwerk die Marktfolge-Prozesse der Sparkassen passgenau und sichert ihnen damit erhebliche Effizienzgewinne – stets auf der verlässlichen Basis von ProzessPlus und der Technik der Finanz Informatik.

Die DSGF stellt hochqualifizierte Mitarbeiter und unterstützt ihre Mandanten bei der intelligenten und BdZ-konformen Auslagerung in den Bereichen Marktfolge Aktiv, Marktfolge Passiv, Digitalisierung, €-Zahlungsverkehr, Auslandsgeschäft, Personal- sowie sonstige Dienstleistungen bis hin zur Vollauslagerung über das Modell DSGF.regio.

Mit 12 Standorten in ganz Deutschland und über 1.900 Mitarbeitern ist die DSGF bundesweit tätig und gleichzeitig regional für jeden Mandanten vor Ort anwesend. Die Sparkassen vertrauen deutschlandweit auf die Leistungen der DSGF.

Sprechen Sie uns an – wir sind gerne für Sie da:

DSGF Deutsche Servicegesellschaft für Finanzdienstleister mbH

Stefanie Schmidt

Bereichsleiterin Unternehmensentwicklung und Kommunikation

Telefon: +49 221 9900-2000

E-Mail: stefanie.schmidt@dsqf.de

www.dsqf.de