

Volks- und Raiffeisenbanken

Die digitale Kundenreise perfektionieren

Das Persönliche zum Besonderen machen – Genossenschaftliche Idee und innovative Ansätze für das Liquiditätsmanagement vorantreiben

Börsen-Zeitung, 22.6.2022

Der Markt für Konsumentenfinanzierungen in Deutschland zeigte sich im vergangenen Jahr robust gegenüber den vielfältigen wirtschaftlichen Herausforderungen, wie den unter Druck geratenen globalen Lieferketten, steigenden Rohstoffpreisen oder geopolitischen Spannungen. Ende 2021 betrug das Volumen an Ratenkrediten 184,1 Mrd. Euro und wies ein leichtes Minus von 0,8% gegenüber dem Vorjahr auf. Im Segment Consumer Finance ergeben sich für die Genossenschaftsbanken daher unverändert große Chancen. Um den Bedarf der Kundinnen und Kunden in diesem attraktiven Markt zu bedienen und die vorhandenen Potenziale konsequent auszuschöpfen, bietet die TeamBank den Volks- und Raiffeisenbanken ein einfaches und effizientes Portfolio an Lösungen.

Dabei ist zu berücksichtigen, dass Convenience-Aspekte im Alltag der Verbraucherinnen und Verbraucher eine immer größere Rolle spielen. Insbesondere GAFAs (Google, Apple, Facebook und Amazon) sichern sich durch die Entwicklung eigener Plattformen die Schnittstelle zum Kunden. Ganz offensichtlich prägen die Bigtechs mit ihren Leistungen die Erwartungen. In der Konsequenz hat sich auch der Anspruch gegenüber Banken verändert: Kundinnen und Kunden möchten sich heute nicht mehr an vorgegebene Zugangskanäle halten, sondern selbst bestimmen, wann, wo und wie sie Leistungen in Anspruch nehmen. Diese Entwicklung wurde durch die Corona-Pandemie zusätzlich verstärkt. So sind im Retail Banking digitale Kundenkontakte mittlerweile für viele Menschen der Normalfall und persönliche Kontakte das Besondere.

Digitaler Kreditabschluss

Die TeamBank stellt ihren Kundinnen und Kunden Liquidität über alle Zugangswege hinweg zur Verfügung – in der Filiale, per Telefon oder im Internet. Schon seit dem Jahr 2000 bietet die TeamBank als einer der ersten Banken in Deutschland mit dem easyCredit einen Ratenkredit mit Online-Sofortzusage an. Seit 2016 ermöglicht das Nürnberger Finanzinstitut seinen Kundinnen und Kunden

den zudem einen vollständig digitalen Kreditabschluss. SelfSale und SelfService stellen diesbezüglich effektive und effiziente digitale Stellhebel dar, um den vertrieblichen Aufwand bei den Genossenschaftsbanken vor Ort nachhaltig zu reduzieren und knappe Ressourcen zu schonen.

So erfreut sich das Angebot der TeamBank, Serviceanliegen per App oder im Kundenportal selbstständig durchzuführen, vor allem aufgrund der großen Convenience einer immer größeren Beliebtheit. Auch anhand der Zahlen ist das eingangs beschriebene veränderte Kundenverhalten wahrnehmbar: Stand März 2022 beträgt die SelfService-Quote bei Serviceanliegen, wie der Änderung der Postadresse, 64%. Dies entspricht nahezu einer Verdoppelung binnen vier Jahren (2018: 33%). Damit verbunden ist eine deutliche Reduktion des Aufwandes in den Bestandsprozessen der Genossenschaftsbanken, was zusätzliche Ressourcen für qualitativ hochwertige Beratung freisetzt.

Seit dem Jahr 2018 erhöhte sich die SelfSale-Quote um 16 Prozentpunkte auf 44% (Stand März 2022). Fast die Hälfte aller ausgelösten easyCredit werden also eigenständig von den Kundinnen und Kunden durch den Abruf eines Teils ihrer Finanzreserve realisiert. Von diesem einfachen Weg zur Liquidität profitieren nicht nur die Endkunden, sondern auch die Partner der TeamBank im Ratenkreditgeschäft.

Auch die Befriedigung des Anspruchs an Nachhaltigkeit kann durch digitale Innovationen zielgerichtet vorangetrieben werden. Das zeigt das Beispiel des digitalen Vertragsabschlusses in den Filialen der Genossenschaftsbanken in Deutschland und Österreich. Auf diesem Weg wird zusätzlicher Freiraum für die Kundenberatung geschaffen, da der physische Ausdruck der Vertragsdokumente nicht mehr notwendig ist. Gleichzeitig zahlt der digitale Vertragsabschluss auf den Schutz unseres Klimas und der Umwelt ein. Aufgrund der kontinuierlichen Steigerung der Nutzungsquote wurden im Jahr 2021 in Deutschland und Österreich bereits über neun Millionen gedruckte Papierseiten und damit rund 45 Tonnen Papier einge-

spart. Stand März 2022 wurden schon 45% und somit knapp die Hälfte aller Verträge in den Filialen papierlos abgeschlossen. Digitalisierung, Klimaschutz und Kundennähe stehen somit bei der TeamBank in keinem Widerspruch.

Als Sinnbild für den Erfolg der Lösungen der Bank steht die nachhaltig steigende Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden. Belegt wird dies durch das anhaltende Wachstum beim Net Promoter Score (NPS), der Kennzahl für die Kundenbegeisterung. Zufriedene Kundinnen und Kunden bleiben die Konstante inmitten eines stetigen Wandels. So beträgt der NPS der TeamBank Stand erstes Quartal 2022 51 Punkte und befindet sich seit Jahren auf einem kontinuierlichen Wachstumspfad (2018: 44 Punkte).

Nicht „digital only“

Der Anspruch der klaren Fokussierung auf die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden bei ständig wechselnden Rahmenbedingungen erfordert die schnelle Fähigkeit zur Anpassung. Mit klassischen Organisationsstrukturen kann solchen Herausforderungen nur schwer adäquat begegnet werden. Moderne und wertschöpfungsorientierte Abläufe ermöglichen es dem Unternehmen schneller und einfacher auf die Anforderungen des Marktes und der Kundenbedürfnisse, sowohl B2B als auch B2C, zu reagieren. Damit werden Kundenbegeisterung und Resilienz als Basis für zukünftiges Wachstum in der gesamten Organisation fest verankert.

Mit Blick in die Zukunft ist davon auszugehen, dass sich digitale Kundenkontakte zunehmend durchsetzen. Dabei bedeutet „digital first“ aber nicht „digital only“. Getrieben durch ein verändertes Kundenverhalten, die Integration des Kreditgeschäfts in Kundenwertschöpfungsketten sowie eine immer stärkere und sich schnell entwickelnde Symbiose von Payment und Lending. Es gilt – ausgehend vom Customer Need – innovative Lösungen zur dauerhaften Liquiditätsbegleitung mit täglicher Relevanz zu entwickeln. Ziel und Anspruch der TeamBank bleibt es, die digitale Kundenreise zu perfektionieren, und das Persönliche zum Besonderen zu ma-

chen. Gemeinsam mit ihren Partnern möchte die Bank auch künftig die genossenschaftliche Idee und innovative Ansätze für das Liquiditäts-

management zum Wohle der gemeinsamen Kundinnen und Kunden vorantreiben.

.....

Frank Mühlbauer, Vorstandsvorsit-

zender der TeamBank AG