



# BANKINFORMATION

Das Fachmagazin der Volksbanken Raiffeisenbanken

## Private Banking

12  
23



### Geschäftsfeld gemeinsam entwickeln

#### 12 Engagementportal

Schaufenster für das regionale Wirken der Genossenschaftsbanken

#### 54 Bankeninvolvierung

Veränderungen gemeinsam voranbringen

#### 66 Image

Die Generation Z blickt ambivalent auf die Finanzbranche

## Bonitätsanalyse

# Sinnvolles Outsourcing

„In der Krise liegt die Chance!“ Das gilt auch für die Volksbank Riesa. Die Genossenschaftsbank im Herzen Sachsens stand vor der Frage: Was tun bei wachsendem Kreditgeschäft und gleichzeitigem personellen Notstand in der Marktfolge Aktiv? Doch das Institut konnte die Herausforderungen meistern, indem neue Wege bei der Bonitätsanalyse gegangen wurden.

**Denise Kurth und Michael Pfalzgraf**

**W**ie viele andere Institute steht auch die Volksbank Riesa vor der Herausforderung personeller Engpässe. Die schwankenden Auftragsmengen erschweren das Kapazitätsmanagement, die Mitarbeitergewinnung gestaltet sich mühsam und Vertretungsregelungen sind oft schwierig umzusetzen.

Konkret gab es bei dem Institut Anfang des Jahres 2020 einen ernstesten personellen Notstand: Eine Mitarbeiterin fiel von einem auf den anderen Tag längerfristig aus. Dadurch geriet das geplante Wachstum im Kreditgeschäft unmittelbar

in Gefahr. Auf der Suche nach einer Lösung stieß das Institut auf Serviscope als möglichen Partner.

## **Erfahrungsbericht überzeugte**

Vor der Entscheidung für eine Zusammenarbeit setzten sich die Verantwortlichen der Genossenschaftsbank zunächst mit einer Referenzbank des Digitaldienstleisters in Verbindung. Die Kolleginnen und Kollegen konnten ihre Fragen beantworten und erklären, wie die Zusammenarbeit abläuft. Dadurch erhielt die Volksbank Riesa einen ersten Einblick in das, was sie erwarten könnte. Der Erfahrungsbericht der Referenzbank überzeugte das Team schließlich vom Mehrwert einer Kooperation.

Mittlerweile stellt das Institut die Bonitätsanalyse von Kreditnehmern – sowohl im Neugeschäft als auch in der laufenden Offenlegung – mithilfe von Business Process Outsourcing (BPO) sicher. Dafür setzt die Genossenschaftsbank auch auf die Unterstützung von Atruvia. Mit den beiden Partnern konnte die Auswertung wirtschaftlicher Unterlagen beschleunigt werden.

## **Auswertungen individuell gestalten**

Der BPO-Service „Auswertung wirtschaftlicher Unterlagen“ liefert einen innovativen Ansatz, der die Digitalisierung des Bankgeschäfts vorantreiben kann. Während sich die Atruvia um die IT und qualitätsgesicherte Prozesse im Organisations- und Prozessoutsourcing kümmert, übernimmt Serviscope die laufende Prozessbearbeitung im Tagesgeschäft. Dabei entscheidet die Bank flexibel, ob sie den Service im Voll-Outsourcing oder nach Bedarf im Teil-Outsourcing nutzt.

Im Voll-Outsourcing lagert die Bank alle Auswertungen von wirtschaftlichen Unterlagen an die Serviscope aus. Im Teil-Outsourcing nimmt die Bank auch Auswertungen von wirtschaftlichen Unterlagen selbst vor. Die Volksbank Riesa nutzt nahezu das Voll-Outsourcing, da das Institut knappe interne Kapazitäten (Personal) hat, um die Auswertungen selbst vornehmen zu können.

Die Genossenschaftsbank begann zunächst mit der Auswertung von Neukreditanträgen. Mittlerweile wurde auch die laufende Of-



*Denise Kurth ist Bereichsleiterin Produktionsbank bei der Volksbank Riesa eG.  
E-Mail: denise.kurth@volksbank-riesa.de*



*Michael Pfalzgraf ist Bereichsleiter Kredit & Pfändung bei der Serviscope AG.  
E-Mail: michael.pfalzgraf@serviscope.de*

fenlegung übertragen. Der Dienstleister übernimmt die Auswertungsprozesse für Jahresabschlüsse, BWA und EÜR sowie für private Einkommensunterlagen in einer End-to-End-Bearbeitung. Das bedeutet, die gewerblichen Unterlagen werden aufbereitet, Kapitaldienstberechnungen inklusive der Auswertung privater Einkommensverhältnisse werden erstellt und die Bank erhält visualisierte und kommentierte Auswertungsergebnisse als kundenfreundliche Vertriebsunterlagen. Pro Monat wertet der Dienstleister für die Volksbank Riesa etwa 100 Analysen aus.

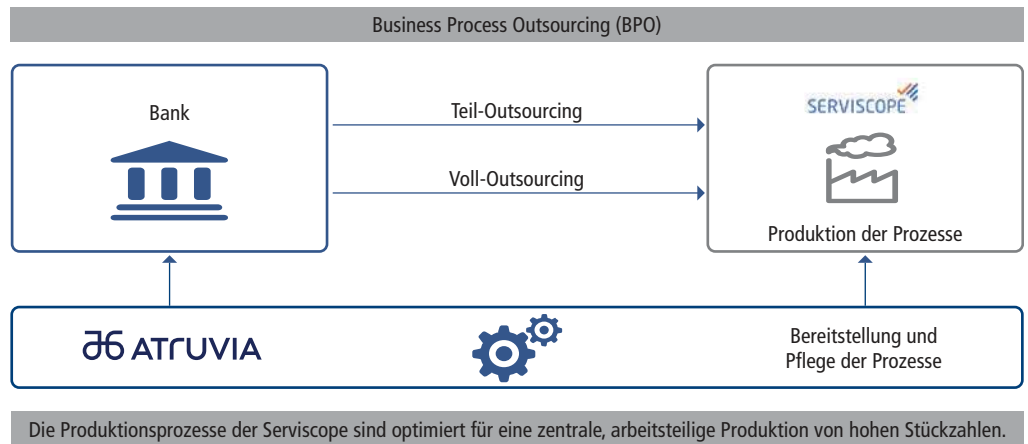
Hierbei wird direkt im Kernbanksystem der Bank gearbeitet. Damit können die Ergebnisse in Folgeprozessen in der Kreditbearbeitung ohne Medienbrüche verwendet werden. Abschließend erfolgt zudem die reversionssichere Ablage der Auswertungsergebnisse im elektronischen Archiv des Instituts.

### **Kreditgeschäft forciert**

Durch das Business Process Outsourcing der Bonitätsanalyse konnte die Volksbank Riesa das Kreditgeschäft forcieren. Denn intern war es nicht möglich, den personellen Ausfall dauerhaft aufzufangen. Ohne die Auslagerung hätte das Institut eine Stelle extern ausschreiben oder weiter nach alternativen Möglichkeiten suchen müssen. Außerdem wäre die Forcierung des Kreditgeschäfts in den vergangenen Jahren wahrscheinlich weniger erfolgreich verlaufen und auch die Bearbeitungsfristen hätten länger ausfallen können.

Durch den Service konnte die Bank die gewohnte Kreditantragsstrecke im gleichen Maß aufrechterhalten. Die ausgelagerten Prozesse sind aufsichtsrechtlich immer auf dem neuesten Stand und das Institut vermeidet den administrativen Aufwand im eigenen Haus. Dies garantiert die Atruvia und ihr Produktmanagement als Prozesseigentümer, die dabei von der Serviscope fachlich unterstützt werden.

### Zusammenspiel zwischen Bank, Serviscope und Atruvia – Fertigungstiefe wählbar



Quelle: Serviscope, 2023

Für die Genossenschaftsbank war die Entscheidung für das Business Process Outsourcing unter Kosten-Nutzen-Gesichtspunkten

sinnvoll. Zudem entstanden für die Kundinnen und Kunden des Instituts Vorteile.

