

## Im gewerblichen Kreditprozess der Banken besteht noch erhebliches Optimierungspotenzial in der IT-Unterstützung

**Mittelständische Unternehmen sind der Erfolgsfaktor der deutschen Wirtschaft. Folglich ist für viele Kreditinstitute das gewerbliche Kreditgeschäft (Kredite an kleine und mittlere Gewerbe- und Firmenkunden) ein wichtiger Ertragsbringer und ein bedeutendes Geschäftsfeld. Allerdings sorgen die anhaltende Niedrigzinsphase, ein zunehmender Wettbewerb sowie regulatorische Anforderungen für einen andauernden Margen- und Kostendruck.**

Der Trend zur Digitalisierung, der technologische Fortschritt sowie stetig besser informierte und immer flexibler agierende Kunden stellen die Kreditinstitute vor zusätzliche Herausforderungen. Diese Situation zwingt viele Kreditinstitute, die Effizienz ihres gewerblichen Kreditprozesses kritisch zu hinterfragen, zu optimieren sowie ihre Anpassungs- und Reaktionsfähigkeit dauerhaft zu erhöhen.

Vor diesem Hintergrund hat ibi research an der Universität Regensburg zusammen mit der PPI AG in der jetzt veröffentlichten Studie „Die Zukunft des gewerblichen Kreditprozesses“ detailliert untersucht, wie sich der Status quo im gewerblichen Kreditprozess als Ganzes und auf Ebene der Teilprozesse in den Kreditinstituten darstellt. Der Fokus lag dabei auf einer umfassenden Betrachtung der prozessualen Ausgestaltung, der Durchlaufzeiten, des Grades der IT-Unterstützung sowie konkreter Handlungsfelder und Sourcing-Strukturen. Insgesamt wurden Entscheidungsträger aus 24 Instituten aus den Sektoren der Sparkassen sowie der Volks- und Raiffeisenbanken befragt.

Beide Institutsgruppen sehen Verbesserungsbedarfe vor allem in den Bereichen Kosten, Auslastung ihrer Kapazitäten und Durchlaufzeiten. Eine hohe Spannweite gibt es insbesondere im Vertrieb. Hier schwankt die Dauer für die Zeit zwischen Kundenberatung und Kreditantragstellung von 3 bis über 10 Tagen. Allerdings gibt es auch in der Abwicklung, also von der Vertragserstellung bis zur Unterlagenarchivierung, erhebliche Schwankungen. Bei einigen Ausreißern kann allein dieser Prozess über 10 Tage dauern. Als „Zeitfresser“ werden oft genannt: Dokumentenprüfung, Vertragserstellung, Unterlagenarchivierung, Kundendatenänderung und das gesamte Sicherheitsmanagement. Häufig wird bei den genannten Funktionen ein geringer Automatisierungsgrad beklagt.

Zur Steuerung des Kreditgeschäftes werden von den Kreditinstituten in erster Linie die klassischen Kennzahlen wie Durchlaufzeit (71 %), Stückzahl (63 %) und Kreditvolumina (58 %) herangezogen. Mit deutlichem Abstand folgt die Einhaltung von Service Level Agreements (38 %) und das Kreditausfallrisiko (33 %). Nur eine geringe Rolle spielen Kapazitätsauslastung, Kosten des Prozesses und Anzahl von Kundenbeschwerden. Was auffällig ist: Jedes sechste Institut verwendet keine Kennzahlen.

Auf den ersten Blick ist die Mehrzahl der Institute mit der gegenwärtigen Erfüllung der Kennzahlen zufrieden. Bei genauerer Betrachtung zeigt sich aber ein differenziertes Bild. Die Ergebnisqualität stimmt in fast allen Fällen. Dagegen zeigt sich Unzufriedenheit vor allem hinsichtlich der Gesamtdurchlaufzeit (über 40 %) sowie der Kosten und der Komplexität (jeweils rund 30 %) des Prozesses.

„Interessant ist, dass diese Unzufriedenheit von kaum einem Institut gemessen wird. Zur Optimierung wird es unerlässlich sein, die Anforderungen zu definieren und zu operationalisieren.“, sagt Thomas Paulat, der die Studie aufseiten der PPI AG begleitete.

Weitere Ansatzpunkte für Verbesserungen werden primär im verstärkten Einsatz der IT gesehen. Dies betrifft laut 63 % der Befragten die IT-technische Einbindung des Kunden mit erweiterten

Online-Angeboten und die institutsweite Datenverknüpfung zwischen Datensilos. 92 % der Institute sehen in der Erreichung einer erhöhten Durchgängigkeit des gesamten Kreditprozesses zusätzliches Verbesserungspotenzial. Allerdings ist die Umsetzung dieser Ansätze mit Ausnahme der Einbindung des Kunden und der Datenverknüpfung häufig noch nicht konkret.

„Der Erfolg in dem attraktiven Geschäftsfeld wird noch nicht ausreichend durch zielgerichtete IT-Unterstützung abgesichert“ ist sich Stephan Weber sicher, der die Studie seitens ibi research leitete.

Beim Thema Outsourcing werden kaum Ansätze zur Veränderung wahrgenommen. 33 % der Institute haben Teile des Prozesses ausgelagert und planen keine weitere Auslagerung. Von den übrigen Instituten planen 13 % eine Teilauslagerung. Primäre Bereiche für die Auslagerung sind Workout und Risikomanagement. Mit den Services der Dienstleister von bereits ausgelagerten Funktionen sind die Institute überwiegend zufrieden. Eine Reintegration ist nicht geplant.

Auch wenn die Regulatorik ein facettenreiches und aufwendiges Thema bleibt und der Wettbewerb unter bestehenden Anwendern stark zunehmen wird, ist das gewerbliche Kreditgeschäft für 71 % der Befragten auch zukünftig ein attraktives Geschäftsfeld.

Weitere Information zur Studie finden Interessierte unter: <https://www.ppi.de/banken/kreditprozess>

#### **Pressekontakt:**

Andrea Rosenlehner  
Telefon: 0941 / 943 - 1921  
Fax: 0941 943 1888  
E-Mail: [andrea.rosenlehner@ibi.de](mailto:andrea.rosenlehner@ibi.de)

#### **Unternehmen**

ibi research an der Universität Regensburg GmbH  
Galgenbergstraße 25  
93053 Regensburg  
  
Internet: [www.ibi.de](http://www.ibi.de)

#### **Über ibi research an der Universität Regensburg GmbH**

Seit 1993 bildet ibi research an der Universität Regensburg GmbH eine Brücke zwischen Universität und Praxis. Das Institut betreibt anwendungsorientierte Forschung und Beratung, arbeitet also mit den Methoden der Wissenschaft an den Themen der Praxis, mit klarem Schwerpunkt auf Innovationen und deren Umsetzung.

ibi research konzentriert sich dabei auf die Themenfelder Digitalisierung der Finanzdienstleistungen und des Handels, im E-Business genauso wie im Multikanal und im B2C-Geschäft genauso wie im B2B-Geschäft. Das Forschungsspektrum reicht von der Marktanalyse und Geschäftsmodell-Entwicklung über Prozessgestaltung und Data Analytics bis hin zu Fragen der Governance und Compliance. Zugleich bietet ibi research umfassende Beratungsleistungen zur Umsetzung der Forschungs- und Projektergebnisse an.

### **Pressekontakt:**

Marcel Kastner

Telefon: 069 2222942-4224

E-Mail: [marcel.kastner@ppi.de](mailto:marcel.kastner@ppi.de)

### **Unternehmen**

PPI AG Informationstechnologie

Moorfuhrweg 13

22301 Hamburg

Internet: [www.ppi.de](http://www.ppi.de)

### **Über PPI AG Informationstechnologie**

Die PPI AG ist seit über 30 Jahren als Beratungs- und Softwarehaus erfolgreich für Banken, Versicherungen und Finanzdienstleister tätig. Im Projektgeschäft schätzen unsere Kunden unsere unkomplizierte und flexible Arbeitsweise.

Wir verknüpfen Fach- und Technologiekompetenz und führen Projekte zum Erfolg. Im Bereich Zahlungsverkehr sind wir europaweit tätig und nehmen mit unseren Standardprodukten eine marktführende Stellung ein. Als stabil wachsende Aktiengesellschaft in Familienbesitz konzentrieren sich unsere über 500 Mitarbeiter ganz auf den Erfolg unserer Kunden.