

Volks- und Raiffeisenbanken

Die Herausforderungen der Zukunft gemeinsam anpacken

Kreditgenossenschaften partizipieren von den Erkenntnissen der produktliefernden Unternehmen

Börsen-Zeitung, 15.5.2019

Das Modell der Genossenschaft ist im Moment gefragter denn je und erfreut sich im Zeitalter der „Sharing Economy“ besonders bei jungen Menschen großer Beliebtheit. Durch Energie-, Agrar-, Wohnungs- oder Handelsgenossenschaften nehmen viele Bürger ihre Daseinsvorsorge selbst in die Hand. In Deutschland engagieren sich über 8 000 Genossenschaften und genossenschaftlich geprägte Unternehmen für ihre Mitglieder, wirtschaften nachhaltig und verantwortungsbewusst.

Tragende Säule des Systems

Banken zählen zu den bekanntesten und mitgliederstärksten Genossenschaften: Annähernd 19 Millionen Mitglieder vertrauen „ihren“ Volksbanken und Raiffeisenbanken. Die rund 900 eigenständigen Genossenschaftsbanken bilden eine tragende und erfolgreiche Säule des deutschen Bankensystems. Unterstützt werden die Banken vor Ort durch die Verbundunternehmen der genossenschaftlichen Finanzgruppe.

Im Jahr 2003 entschied sich die DZ Bank AG als Zentralinstitut der genossenschaftlichen Finanzgruppe, das Kompetenzfeld Ratenkredit mit einem bereits über Jahrzehnte hinweg erfolgreich agierenden Player zu besetzen und kaufte die damalige norisbank AG, welche heute unter dem Namen TeamBank AG firmiert.

Damals eine mutige aber, wie es sich gezeigt hat, goldrichtige Entscheidung. Denn in den vergangenen 15 Jahren hat sich die TeamBank erfolgreich als Kompetenzzentrum für modernes Liquiditätsmanagement innerhalb der genossenschaftlichen Finanzgruppe etabliert. So erhalten Kunden für ihr persönliches Liquiditätsmanagement, durch relevante Produkte und Services, den größten Nutzen.

Heute wird trotz des anhaltend hohen Wettbewerbsdrucks der Markt für Ratenkredite in Deutschland von einer Vielzahl an unterschiedlichen Anbietern als hochattraktiv wahrgenommen. Neben Fintechs entdeckt eine immer größere Zahl von globalen Technologiekon-

zernen den Konsumentenkreditmarkt für sich. Die Wettbewerber aus dem Technologiesektor besetzen dabei gezielt die Kundenschnittstelle. Sie antizipieren das durch die Digitalisierung veränderte Kundenverhalten in Richtung mehr Convenience, indem sie einfache, sofort verfügbare und passgenau auf die Kunden zugeschnittene Lösungen anbieten. Banken müssen sich daher im Hinblick auf die Diversifizierung globaler Technologieunternehmen wie Alibaba, Amazon, Facebook, Google, Tencent und Paypal behaupten, die verstärkt in das Kerngeschäft der klassischen Finanzdienstleister vordringen.

Beispielhaft für diese Entwicklung steht die jüngst bekannt gewordene Kooperation zwischen Apple und Goldman Sachs. So möchte der bekannte Technologiekonzern ab dem Frühjahr 2019 mit Unterstützung des Finanzgiganten eine eigene Kreditkarte herausgeben, die schnell und einfach über das iPhone bestellt werden kann und somit nahtlos in das Apple-eigene Ökosystem eingebunden ist. Perspektivisch könnten Bigtechs wie Google aufgrund der vorliegenden Kundendaten in Kombination mit Produktangeboten sogar im Voraus genehmigte Kredite an Privatpersonen anbieten – individuell angepasst an das jeweilige Suchverhalten. Bereits heute werden Online-Händler mit entsprechenden Finanzierungslösungen versorgt (wie beispielsweise mit dem Paypal-Businesskredit).

Rolle des Lotsen einnehmen

Um sich von Fintechs und globalen Technologieunternehmen erfolgreich abzugrenzen, wird es für die Genossenschaftsbank vor Ort immer wichtiger, sich auf die Rolle des Lotsen – der sie durch die komplexe Welt navigiert – für ihre Kunden und Mitglieder zu konzentrieren. Dabei unterstützen schlanke und einfache Prozesse sowie die produktspezifische Expertise und Kompetenz der Unternehmen aus der genossenschaftlichen Finanzgruppe. Eine Schlüsselrolle spielt dabei die Aktivität der meist regional verwur-

zelten Berater in den Banken, die für ihre lokalen Privat- und Firmenkunden individuelle und bedarfsgerechte Lösungen ausarbeiten.

Ein neues Feature, das die Innovationskraft der genossenschaftlichen Finanzgruppe unterstreicht, ist der easyCredit mit Kontoblick. Die gesamte Bestellung inklusive Kreditentscheidung erfolgt innerhalb von 10 Minuten komplett online, es müssen keinerlei Unterlagen mehr eingereicht werden und die Auszahlung wird sofort veranlasst. Der gewünschte Betrag ist somit in der Regel bereits am nächsten Werktag auf dem Girokonto verfügbar. Mit dem easyCredit mit Kontoblick bietet die TeamBank ihren Partnerbanken einen weiteren digitalen Zugangsweg für das wachsende Online-Geschäft. Der vom Kunden her gedachte End-to-end-Prozess spart Zeit und erleichtert damit den Alltag der Kunden. Bereits jede dritte Onlineanfrage wird mittlerweile auf diesem Weg generiert.

Ein weiteres kundenzentriertes Produkt ist die easyCredit-Finanzreserve. Mit dieser Option können Kunden über bis zu 15 000 Euro zusätzlich zu ihrem Kredit verfügen und den gewünschten Betrag ohne erneute Kreditentscheidung jederzeit und einfach abrufen.

Als verknüpfendes Element zum stationären Handel und zum E-Commerce dient die innovative und medienbruchfreie Teilzahlungslösung ratenkauf by easyCredit. Die TeamBank bietet damit als erster und bislang einziger Anbieter sowohl im E-Commerce als auch am Point of Sale eine einheitlich gestaltete und einfache Teilzahlungslösung. Zum Stichtag 31. Dezember 2018 haben bereits mehr als 1 250 Händler die Teilzahlungslösung ratenkauf by easyCredit angebunden. Abgerundet wird das Ökosystem für Liquiditätsmanagement von dem easyCredit-Kundenportal beziehungsweise der easyCredit-App sowie dem Telefonkredit. Das Kundenportal wurde besonders im Hinblick auf die Usability und Convenience stark ausgebaut: Kunden können damit künftig jederzeit sehen, wie groß ihr finanzieller Frei-

raum ist, den sie jederzeit über den easyCredit in Anspruch nehmen können. Mittlerweile erledigen die Kunden bereits rund ein Drittel der Bestandsservices selbständig im Kundenportal.

All diese Produkte und Services generieren bei den Kreditgenossenschaften tägliche Relevanz für ihre Kunden. Denn mit der Entwicklung dieser Maßnahmen trägt die TeamBank dem veränderten Verhalten der Kunden Rechnung und trägt zu deren unbeschwerten Leben bei.

Unternehmen aus allen Branchen werden sich heute und morgen stärker denn je die Frage nach der Relevanz ihrer Produkte und Services für die eigenen und potenziellen Kunden stellen müssen. Relevanz wird durch spezialisierte und kundensorientierte Lösungen erzielt. Schon sehr frühzeitig hat die genossen-

schaftliche Finanzgruppe erkannt, dass durch die Nutzung von Spezialisten, wie beispielsweise der TeamBank, Prozesse vor Ort vereinfacht und der gemeinsame Nutzen für den Kunden maximiert werden kann. Gleichzeitig partizipieren die Genossenschaftsbanken von deren Expertise. Bei aller Dezentralisierung und Individualisierung ist die Bündelung der individuellen Kompetenzen der Partner unter einem gemeinsamen Dach ein entscheidendes Asset.

Für die nächste Generation

Durch die Fokussierung auf die eigenen Stärken in der Beratung und der ganzheitlichen Betrachtung der Kundenwünsche konzentrieren sich die Genossenschaftsbanken auf die

Besetzung der Kundenschnittstelle. Um auch morgen diesen Mehrwert bieten zu können, prüft die TeamBank fortlaufend den praktischen Einsatz neuer Technologien und entsprechender Ansatzpunkte für das eigene Geschäftsmodell. Dazu zählen beispielsweise neue Impulse in Bezug auf Künstliche Intelligenzen und Big Data, genau wie unser kontinuierlicher Fokus: Vom Kunden oder noch besser, vom Menschen her gedacht. Somit partizipieren die Kreditgenossenschaften von den Erkenntnissen der produktliefernden Unternehmen. Diese bieten nicht zuletzt die Grundlage, um die Herausforderungen der Zukunft gemeinsam anzupacken – für die nächste Generation.

.....
Frank Mühlbauer, Vorstandsvorsitzender der TeamBank AG