



Mentorengespräch

26. April 2021

Komplexität von Produkten



Sichtbar ist:

- es geht einfach, schnell, jederzeit
- die Preise (Kosten)
- Sichtbarkeit

Das muss dafür getan werden:

- Regeln für Technik und Automatisierung
- die Preise (Kosten)
- Regulatorik erfüllen
- Kommunikation

Die aktuelle Produktwelt der Volksbank Dreieich eG

- Aktuell führt die Volksbank Dreieich eG
 - 698 unterschiedliche Produkte/ Produktvarianten verteilt auf
 - 153.658 Einzelkonten

- Hinzu kommen die Produkte der Verbundpartner, z.B.
 - Union-Investment Investment Fonds
 - Bausparkasse Schwäbisch Hall Bausparen / Baufinanzierung
 - Münchner Hypothekenbank Hypothekendarlehen, Geldanlage
 - Teambank Ratenkredite
 - KfW/ Förderinstitute Finanzierungen
 - SmartFinanz Leasing
 - ...

Technische Eckpunkte eines Kontoproduktes

Für jedes Kontoprodukt sind rd. 1.000 Einzelsteuerungsparameter festzulegen

Produktstruktur

- Name,
- Basisdaten
- Hierarchie



Stammdaten

- Währung
- Verbraucher/ Nicht-Verbr.
- SCHUFA, Zweck, Sperren



Abrechnung

- (USt)Steuer
- Buchungsregeln
- Sachkonten



Disposition

- Limit-Einhaltung
- Scheck-/Lastschriften
- Mahnung

Zahlungsabwicklung



- Valuta
- Referenzkonten, eBanking
- Ein-/Auszahlung, DTA



Bilanzierung

- Bilanzpositionen
- Laufzeiten
- Bewertung



Auszug

- Format, Ausgabewege
- Rechnungsabschluss
- Intervalle, Inhalte
- Anzeige Felder/ Infos



Mitteilungen

- Kontoanlagebestätigung
- Lfd. Mitteilungen
- Inhalte
- Aktuell 791 Mitteilungen

Zinsen



- Sollzins, Habenzins
- Überziehungszins
- Negativzins
- Kreditprovision
- Kompensationen
- Staffeln, Freibeträge
- Zinsrechnungsmethode

Eigene
Produkte

Preise



- Buchungsposten/ AP,
- Umsatzklassensteuerung
- Kontoführung,
- Versand,
- Auszug,
- Benachrichtigung,
- Sicherheitsverfahren, ...

Karten



Kommunikationswege

- Fernabsatz / Präsenz
- eBanking/ Telefon
- Sicherheitsverfahren
- Formular-Regeln

Entgelttransparenz

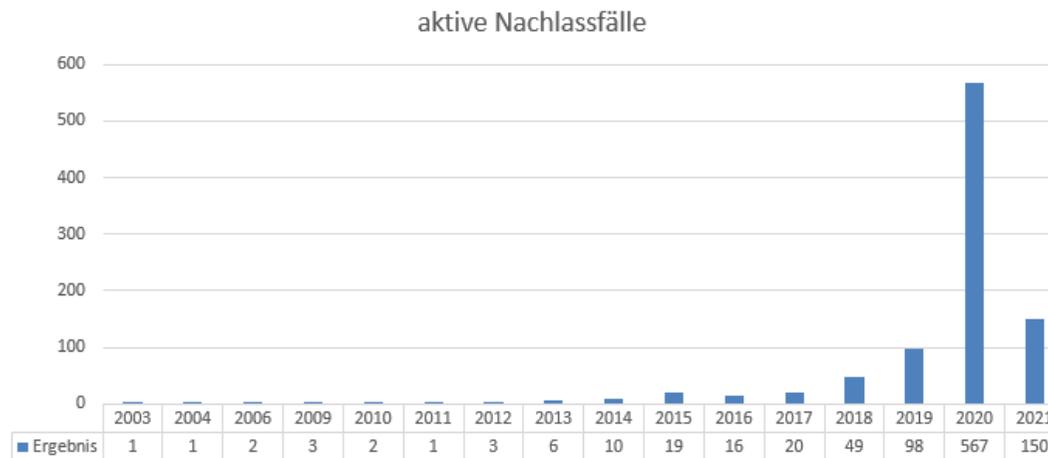
Prozessbeispiel: Nachlass

Ein sehr teurer Prozess mit vielen Emotionen und Hindernissen

Eckdaten:

In 2020: 706 Nachlassfälle => d.h. ca. 3 pro Arbeitstag
Bearbeitungsaufwand: zwischen 1/2 Tag in sehr einfachen Fällen bis hin zu mehreren Wochen
Erlöse: keine
Bearbeitungsdauer: zwischen 1 Monat und mehreren Jahren

Aktuell aktive Fälle:



Prozessbeispiel: Nachlass

Ein sehr teurer Prozess mit vielen Emotionen und Hindernissen

Sperrung
Konto

Wer sind die
Erben?

Legitimation

Haftungserklärung

Vormundschafts-
gericht

Vollmachten
über Tod hinaus

Anerkenntnis von
Dokumenten

Emotionen der
Hinterbliebenen

Auskunft vs.
Bankgeheimnis?

Beratung vorab



Meldungen an
Finanzamt, Amtsgericht,
SCHUFA, Verbundpartner...

Ein anderes Beispiel: Geldautomaten

Was es alles zu beachten gilt

Entleerung/
Befüllung?

Reinigung?

Häufigkeit
Wartung?

Welche
Prozesse?

Geräte-
ausstattung?

Zusätzliche
Sicherheit?



Wie sieht das Nutzungsverhalten der Kunden aus?

Prozessmanagement

... heisst vor allem mit Menschen sprechen!



Bildquelle: pdhotspot.com

Diskussion