

# Der Preis ist heiß – Ratenkredite im Direktbankgeschäft

Von Ralf Bloß

**Was in anderen Sektoren des Online-Bankgeschäfts häufig als Nachteil bezeichnet wird, gereicht den Direktbanken beim Kreditgeschäft zum Vorteil, meint Rainer Bloß: die Anonymität. Gleichzeitig rangieren sie auch bei den Konditionen meist in der Spitzengruppe – und immer häufiger wird auch im Kreditgeschäft der Preis zum entscheidenden Kriterium für die Wahl der Bank. Lockangebote nur für die bonitätsstärkste Kundengruppe gibt es bei der Netbank gleichwohl nicht. Die Hamburger haben sich für bonitätsunabhängige Konditionen entschieden. Red.**

Seit Beginn der Finanzkrise werden in regelmäßigen Abständen die Leitzinsen durch die Europäische Zentralbank (EZB) gesenkt. Infolgedessen gewähren die meisten Banken geringere Guthabenzinsen. Diese Entwicklung veranlasst Verbraucherschützer zur Kritik an den Banken: Denn nicht nur die Habenzinsen, sondern auch die Kreditzinsen sollten gesenkt werden – so ihre Forderung. Doch diese Monokausalität greift zu kurz. Aber wie berechnen Banken ihren Zinssatz? Was unterscheidet Direkt- von Filialbanken? Und wie funktioniert die moderne Kreditvergabe?

In der Vergangenheit ging der Kunde zu seiner Hausbank, um sich ein Angebot für

einen Kredit unterbreiten zu lassen. Dabei trat er seinem bekannten Berater gegenüber, musste sich offenbaren und um Geld bitten. Neben der Einschätzung der Bonität war auch eine Hinterlegung von Sicherheiten nötig. Damit geriet der Kunde in ein beidseitiges Abhängigkeitsverhältnis: Zum einen wurde seine Liquidität durch die Bank erhöht. Doch wollte der Kunde seinen Kredit vorfristig ablösen, musste er auch um die Freigabe seiner Sicherheiten bitten.

## Kunden nutzen Portale

Eine Tendenz, die in den letzten Jahren am Markt beobachtet werden kann, ist dass für den Kunden der Preis das entscheidende Kriterium für die Wahl der Bank zur Kreditaufnahme ist. Der Preis meint in diesem Zusammenhang den effektiven Zinssatz. Der Kunde „kauft“ die Kreditsumme zuzüglich der anfallenden Zinsen und Gebühren.

Die Veränderung der Marktgegebenheiten ist auch auf die Weiterentwicklung der Informationstechnologie zurückzuführen. Denn es ist nun möglich, bequem am Computer die Angebote diverser Banken

miteinander zu vergleichen. Viele Kunden nutzen dafür sogenannte Vergleichsportale und holen nicht bei verschiedenen Banken separate Angebote ein.

In diesen Portalen werden die persönlichen Daten, wie zum Beispiel die gewünschte Kreditsumme und das aktuelle Einkommen, hinterlegt. Außerdem kann die Laufzeit ausgewählt werden. Ein Klick und schon bekommt man einen vermeintlich neutralen Vergleich verschiedener Kreditangebote. Das Angebot mit dem günstigsten Preis erscheint in der Liste ganz oben.

## Vergleichbarkeit hinterfragen

Häufig unterscheiden die Portalbetreiber nicht in bonitätsabhängige und -unabhängige Kredite. Und schon ist eine objektive Vergleichbarkeit hinfällig. Denn bei bonitätsabhängigen Ratenkrediten kann die Zinsspanne um mehr als zehn Prozent variieren. Das Sternchen am Zinssatz, das auf die Bonitätsabhängigkeit hinweist, wird häufig übersehen. Der Kunde bekommt also nur selten den angegebenen Preis, der ihn dazu bewegt hat, gerade bei jener Bank einen Kredit abzuschließen. Des Weiteren sind nicht alle Banken in allen Vergleichsportalen vertreten, was ebenfalls die Vergleichbarkeit einschränkt.

Direktbanken haben sicher einen besonderen Vorteil im Kreditgeschäft und das ist

## Zum Autor

**Ralf Bloß** ist Mitglied des Vorstands der netbank AG, Hamburg.



gerade der, der in anderen Sektoren des Online-Bankgeschäftes häufig als Nachteil bezeichnet wird: die Anonymität. Die Hemmschwelle, die ein Kunde hatte, im persönlichen Gespräch bei der Filialbank als Bittsteller aufzutreten, ist obsolet. Förderlich ist auch die schlanke Organisationsstruktur vieler Direktbanken, aufgrund derer Kosteneinsparungen direkt an den Kunden weitergegeben werden können.

### Bonitätsunabhängige Bepreisung

Die Netbank hat sich für bonitätsunabhängige Konditionen bei der Kreditvergabe entschieden. Um Kunden von der Bank zu überzeugen, soll ihnen ein fairer Preis angeboten werden. Das Ziel sind langfristige Beziehungen, die wertvoller sind als ein horrend verzinsten Kredit. Denn dieser wird dem Kunden negativ im Gedächtnis haften bleiben. Für die Netbank steht der Kunde im Mittelpunkt: Seine Bonität entscheidet ausschließlich über die Kreditvergabe, nicht aber über die Höhe des Zinssatzes. Das Institut vergibt somit Kredite ohne die Hinterlegung materieller Sicherheiten und zu einem für alle Kunden gültigen Zinssatz. Dieser variiert lediglich bezüglich der Laufzeiten.

Einflussfaktor auf den bankeigenen effektiven Kreditzinssatz ist nicht nur die Leitzinsentwicklung der EZB. Diese kann sicher als ein gesamtwirtschaftlicher Indikator gesehen werden. Allerdings refinanzieren sich viele Banken über die eigenen Kundeneinlagen. Daher können sie nahezu unabhängig vom Leitzins agieren. Wichtige Determinanten sind die Risikopolitik des Hauses und die interne Produktivität. Hier ist unter anderem operativ festgelegt, welche Variablen mit welcher Gewichtung ins Kreditscoring, also in die Berechnung der Kreditwürdigkeit, eingehen.

Beim Scoring wird durch die Daten des Antragstellers in Abhängigkeit von der Risikopolitik der Bank ein Punktwert kreiert. Es gibt eine allgemeingültige Festlegung jeder einzelnen Bank, in welchem Werte-

bereich der Kredit gewährt wird. Einfluss auf dieses Scoring haben wiederum verschiedene Faktoren. Diese sind ebenfalls von Bank zu Bank verschieden.

### Das Risiko für den Kunden minimieren

Die Bedienbarkeit des Kredites steht für die Netbank an erster Stelle. Aufgrund der Angaben des Antragstellers wird also berechnet, ob er sich den Kredit leisten kann. Dabei sind bestimmte Pauschalen wie etwa Lebenshaltungskosten hinterlegt. Somit werden zu niedrig angesetzte Angaben ausgehebelt, um ein realistisches Bild zu generieren. Auf diese Weise wird bereits hier das Risiko für den Kunden gemindert. Ein weiterer entscheidender Aspekt für das Kreditscoring sind die Auskünfte verschiedener Datenlieferanten wie Arvato Infoscore und der Schufa.

In der öffentlichen Wahrnehmung hat für viele Kunden besonders die Schufa-Auskunft eine negative Anmutung. Doch für Banken stellt sie Informationen über den finanziellen Werdegang einer Person zur Verfügung. Banken können der Auskunft der Schufa und der Datenlieferung anderer Servicepartner entnehmen, ob der Kunde beispielsweise bereits einen Kredit abbezahlt hat. Ist dem so, wird dieser Fakt als

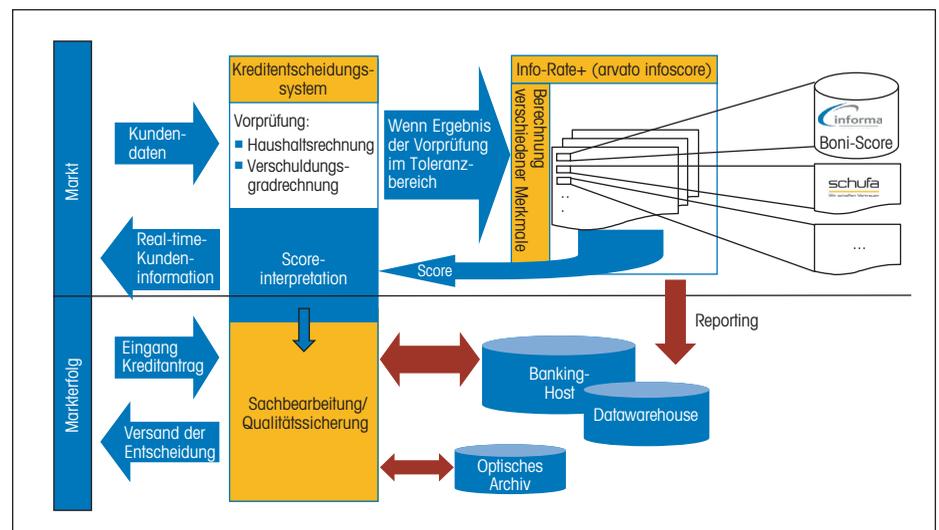
positiv bewertet. Hat er parallel zum beantragten Kredit einen ausgeschöpften Dispositions- und einen weiteren Ratenkredit, kann die Bank aufgrund dieser Angaben und des aktuellen Einkommens einschätzen, ob sich der Kunde einen weiteren Kredit überhaupt leisten kann.

Auf diese Weise wird der Schutzgedanke der Schufa deutlich, denn der Kunde wird vor einer Überschuldung bewahrt. Für die anderen Kunden der Bank ist das ebenfalls von Vorteil, denn jeder Kredit, der ausfällt, ginge zulasten der anderen Kunden, die über die Konditionsgestaltung dafür aufkommen müssten.

### Keine Hilfestellung für Kriminelle leisten

Das Managen von Risiken ist seit jeher das ureigene Geschäft der Banken. Von Seiten der Politik werden die Rufe nach der Offenlegung von Scoringssystemen immer lauter. Doch jede Bank trägt allein das Risiko für die Kreditvergabe und somit sollte ihr das Recht zur Entscheidung eingeräumt werden, wann und warum sie einen Kredit gewährt oder nicht. Darüber hinaus könnte eine Offenlegung der Rechensystematik Kriminellen möglicherweise Hinweise zu Mechanismen für den Kreditbetrug aufzeigen.

### Prozesslandkarte Kreditbereich der Netbank AG



Die Organisation des Kreditvergabeprozesses wurde in der Netbank sehr effektiv gelöst, denn wie eingangs erwähnt, ist sie ein wichtiger Einflussfaktor für die günstigeren Konditionen von Direktbanken im Vergleich zu Filialbanken. Das heißt allerdings nicht, dass bei der Bank ausschließlich Computer die Kreditvergabe regeln. Sicher ist die Informationstechnologie ein wichtiger und auch wettbewerbsentscheidender Faktor. Doch ohne persönliche Expertise und Prozessabwicklung ist es nicht möglich, die Qualität zu sichern. Außerdem hat der Kunde aus unserer Sicht ein Recht darauf, dass die Entscheidung, ob ihm ein Kredit gewährt wird oder nicht, von qualifiziertem Personal getroffen wird. Bei der Netbank arbeiten derzeit – umgerechnet auf Vollzeitarbeitskräfte – neun Bankfachleute in der Kreditabteilung.

### **Persönliche Expertise sichert Qualität**

Hat der Kunde seine Daten im Internet eingegeben, bekommt er innerhalb weni-

ger Sekunden eine Rückmeldung, ob ihm der Kredit gewährt wird. In der Kreditabteilung der Bank gibt es eine arbeitsteilige Struktur.

Der sogenannte Dispatcher ist der erste Mitarbeiter, der mit den Kundendaten in Berührung kommt. Er überprüft die eingegangenen Unterlagen auf Vollständigkeit und Echtheit. Sollten einzelne Schriftstücke fehlen, schickt er dem Kunden eine E-Mail mit der Bitte, diese nachzureichen. Der Dispatcher ist auch dafür zuständig, die unvollständigen Unterlagen mit dem Hinweis „Wiedervorlage“ zu versehen und entsprechend abzulegen. Sind alle Unterlagen komplett, werden sie in ein Ablagesystem eingeordnet. Darauf greifen die verschiedenen Kreditsachbearbeiter zu.

Zwar wurde der Scoringwert von einem Computersystem ermittelt, doch eventuelle Fehleingaben werden in dieser Instanz bereinigt. Gegebenenfalls findet ein erneutes Scoring statt. Wird der Kredit bewilligt, löst der Sachbearbeiter den sofortigen Transfer der gewünschten Kreditsumme auf das Empfängerkonto aus.

Zwischen der Antragstellung und der Bewilligung liegen in der Regel maximal drei Arbeitstage. Jeder Mitarbeiter bearbeitet zirka 2.000 Kredite pro Jahr. Da die Kredite sowohl an Bestandskunden als auch an Neukunden vergeben werden, beantworten die Mitarbeiter darüber hinaus allgemeine Anfragen zum Raten-, Dispositionskredit und zu Kreditablösungen.

### **Kundenzufriedenheit dank Prozessoptimierung**

Die Kreditbearbeitungsprozesse sind in der Netbank hochgradig standardisiert. Dennoch ist das Institut aufgrund einer selbst entwickelten Kreditbearbeitungssoftware in der Lage, flexibel zu reagieren, denn verschiedene Module können schnell verschoben, ausgetauscht oder ausgelagert werden. Jeder Mitarbeiter kann stets Auskunft über einzelne Kreditanträge geben.

Diese Flexibilität bedingt auch die Möglichkeit der raschen Einbindung neuer Vertriebspartner, die innerhalb weniger Tage realisierbar ist. Für sie kann die Bank das Kreditgeschäft abwickeln, muss aber nicht als Partner nach außen auftreten. Dabei können die gegebenenfalls verschiedenen Konditionen der Vertriebspartner in den Bearbeitungsprozess integriert werden. Außerdem ist es möglich, jeden Schritt zu messen, auszuwerten und zu evaluieren.

Auf diese Weise können ständig Prozesse optimiert werden, was auch dazu beiträgt, dass nahezu keine Kundenbeschwerden auftreten. Ein weiterer Grund für die Zufriedenheit der Kunden ist sicher, dass keinerlei Bearbeitungsgebühren erhoben werden. Für die Zukunft ist es geplant, die komplette Kreditbearbeitung digital abzuwickeln. Dann wird eine elektronische Akte zum Einsatz kommen und in der Kreditabteilung kein Papier mehr benutzt werden. ■