

CAPCO-STUDIE

»DIGITALISIERUNG IM KREDITGESCHÄFT«

TEIL III: WERTSCHÖPFUNGSKETTE

Warum der Argwohn gegen Innovatoren viele Banken auf der Stelle treten lässt

Die Möglichkeiten digitaler Angebote, mit denen sich Banken auf dem Markt positionieren können, sind vielfältiger denn je. Aber werden diese Möglichkeiten auch ausreichend genutzt? Antworten und Handlungsempfehlungen finden sich in unserer jüngsten Studie »[Digitalisierung im Kreditgeschäft](#)«, für die wir Mitarbeiter und Kunden von mehr als 100 deutschen Kreditinstituten zu ihren Digitalisierungsaktivitäten im Kreditgeschäft befragt haben. Die Ergebnisse offenbaren teilweise deutliche Missstände, aber auch wichtige Entwicklungsschritte.

In den ersten beiden Teilen unserer Blog-Serie zu den Studienergebnissen konnten Sie lesen, wie es bei den Banken um die Themen »[Kundenerlebnis](#)« und »[Angebot](#)« bestellt ist. Im heutigen dritten Teil möchten wir Ihnen die wichtigsten Studienergebnisse rund um das Thema »Wertschöpfungskette« vorstellen, bevor wir uns im vierten und letzten Teil mit dem Thema »Industrialisierung« befassen. Diese vier Themen markieren für uns die Eckpfeiler gelungener Digitalisierung. Die gesamte Studie mit allen Daten und Details können Sie übrigens [hier](#) anfordern und nachlesen.

Auf Basis unserer Studie gestaltet sich die Lage im Hinblick auf die Wertschöpfungskette wie folgt: Viele Banken – sogar fast die Hälfte der von uns befragten – bearbeiten Kreditanträge nach wie vor analog, anstatt den Vorgang von digitalisierten Prozessen abzulösen. Nur ein kleiner Teil der Institute bietet zur Stunde ein volldigitalisiertes Angebot, obwohl das effektiv Kosten sparen würde. Denn manuelle Prozesse bleiben teuer, dazu sind sie deutlich zeitaufwendiger als digitale Arbeitsschritte. Was leidet, sind die eigene Bilanz und, mindestens genauso wichtig, die Kunden, die mit dem Service ihrer Bank zunehmend unzufrieden sind.

Die Berechnung des Zeitaufwands, der durch die analoge Bearbeitung anfällt, ist ein weiterer Missstand. Denn laut unserer Studie hat mehr als die Hälfte der deutschen Banken faktisch keinen Überblick über ihre Kreditbearbeitungszeiten sowie die dafür anfallenden Kosten. Unnötig zu erwähnen, dass es ohne Transparenz auf diesem Feld schier unmöglich ist, Potenziale zu sehen und kostensenkende Maßnahmen zu ergreifen. Hier ist also Strukturarbeit gefragt.

Auf bessere Aussichten bei den Instituten sind wir mit der Frage nach »Prozessstraßen« für ähnliche Produkte gestoßen. Abläufe, die nicht stark voneinander abweichen, werden demnach bei mehr als zwei Dritteln der Banken bereits konsolidiert behandelt – eine wichtige Voraussetzung für weitere Schritte in Richtung Volldigitalisierung.

Geht es hingegen um die Zusammenarbeit mit Fintechs, bietet sich ein anderes Bild. Denn nur eine Minderheit der von uns befragten Banken macht sich das Potenzial der jungen Innovatoren zunutze, das der Wertschöpfungskette einen ordentlichen Schub verpassen könnte. Zu groß scheint bei vielen traditionellen Häusern noch die Skepsis gegenüber Drittanbietern zu sein – obwohl sich deutlich gezeigt hat, dass der Zusammenschluss mit neuen Playern ein enormer Gewinn für Banken und Kunden sein kann. Lediglich rund 13 Prozent binden Fintechs aktuell voll ein, um ihre Wertschöpfungskette zu optimieren: eine Chance von vielen, die laut unserer Studie aktuell noch nicht ausreichend erkannt und genutzt wird.



NEUGIERIG AUF MEHR?

Dann lesen Sie demnächst den vierten Teil unserer Studienergebnisse zum Teilbereich »Industrialisierung«. Die gesamte Studie können Sie unter studie@capco.com anfordern oder nehmen Sie doch direkt Kontakt mit uns auf:

AUTOREN

Christoph Schupp
Petra Buschbacher

KONTAKT



Oliver Geiseler
Partner
M +49 172 131 8328
E Oliver.Geiseler@capco.com

WWW.CAPCO.COM

