

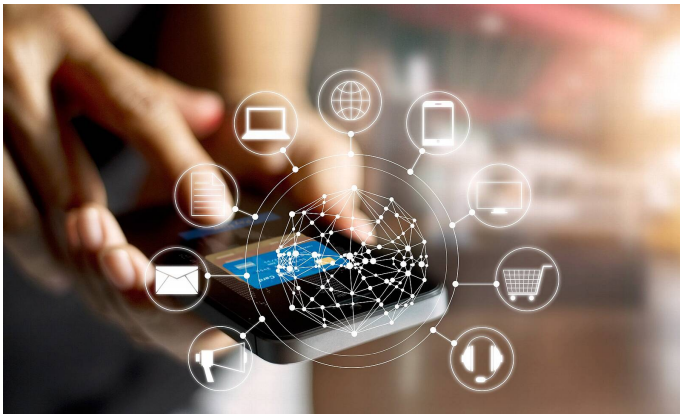
TOPTHEMA

Neues aus der Digitalisierungsoffensive

Mit dem Identitätsdienst yes und der „Standardisierten Finanzanalyse“ stehen die nächsten Anwendungen aus der Digitalisierungsoffensive der Volksbanken und Raiffeisenbanken am Start. „Profil“ informiert.

Autor: Florian Christner, Redaktion „Profil“

Foto: GVB



Genossenschaftlicher Identitätsdienst yes

Der neue Identitätsdienst yes, unterstützt durch die Fiducia & GAD, startet am 9. Dezember. Dann können sich die Kunden der Volksbanken und Raiffeisenbanken bei

teilnehmenden Webseiten oder Online-Dienstleistern ganz einfach mit ihrem Online-Banking-Zugang (VR-NetKey) registrieren und anmelden. Dadurch müssen die Nutzer ihre Daten nicht jedes Mal neu eingeben. Zudem müssen sie nicht für jede Webseite oder jeden Onlinehändler ein eigenes Profil erstellen. Voraussetzung ist, dass der Online-Dienst oder die Webseite dem yes-Netzwerk angehört.

Aus Kundensicht soll yes medienbruchfrei, schnell und komfortabel ablaufen: Sobald ein Nutzer beispielsweise auf der Seite eines Onlinehändlers auf den yes-Button klickt, kann er aus einer Liste seine Bank auswählen. Anschließend wird er automatisch auf die gewohnte Login-Seite im Online-Banking weitergeleitet. Verwendet der Kunde yes zum ersten Mal, werden im Online-Banking zunächst die Nutzungsbedingungen für den Identitätsdienst angezeigt. Später kann der Nutzer sofort die Datenweitergabe an den Drittanbieter auslösen. Dabei werden alle angefragten Daten angezeigt, sodass der Kunde stets Klarheit darüber hat, welche Informationen genau weitergegeben werden. Darüber hinaus ist die komplette Historie aller zurückliegenden yes-Nutzungen jederzeit über das Datencockpit im Online-Banking einsehbar.



Vertrauenswürdig: Die von den Volksbanken und Raiffeisenbanken verwalteten Kundenidentitäten sind den Nutzerdaten selbst großer Plattformen in mindestens einer Hinsicht qualitativ überlegen: Die Angaben wurden vorab rechtskonform verifiziert. Foto: panthermedia.net/ Wavebreakmedia

Die von den Volksbanken und Raiffeisenbanken verwalteten Kundenidentitäten sind dabei den Nutzerdaten selbst großer Plattformen wie Google, Facebook oder Amazon in mindestens einer Hinsicht qualitativ überlegen: Die Angaben wurden vorab rechtskonform verifiziert, indem sich die Kunden zum Beispiel in der Filiale oder über das Video-Ident-Verfahren legitimiert haben. Anders als etwa ein Facebook-Login auf einer Musikstreaming-Plattform eignen sich bankeigene Kundenidentitäten daher auch zur Onlinelegitimation von Transaktionen. So wird aus yes in Verbindung mit einer rechtskonformen Authentifizierung durch die Genossenschaftsbank ein Paket mit großem Kundennutzen.

Weitere Informationen zu yes gibt es im MuV-Manager des Genossenschaftsverbands Bayern (GVB). Der Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken (BVR) hat zudem einen Umsetzungslotsen sowie eine Entscheidungshilfe für den sogenannten Neu-Produkt-Prozess (NPP) veröffentlicht. Die Genossenschaftsbanken müssen diesen Prozess durchführen, wenn sie yes nutzen wollen. Ansprechpartnerin beim GVB ist Julia Blank, [jblank\[at\]gv-bayern.de](mailto:jblank[at]gv-bayern.de), 089 / 2868-3460.

Standardisierte Finanzanalyse für Privatkunden

Die Standardisierte Finanzanalyse ist ein einfaches Finanzanalyse-Tool der Volksbanken und Raiffeisenbanken für Privatkunden mit eher geringer Sparquote und wenig komplexem Finanzbedarf. Nach aktueller Planung werden die grundlegenden Funktionen nach einer intensiven Testphase im ersten Quartal 2020 allen Banken zur Verfügung gestellt. Im Zielbild erhalten die Nutzer mit dem neuen Angebot im digitalen Kanal einen schnellen und unkomplizierten Überblick über ihre grundlegenden finanziellen Verhältnisse und die damit verbundenen Chancen und Risiken. Im ersten Schritt erfasst die Anwendung alle notwendigen persönlichen Informationen des Kunden in kompakter Form. Im Anschluss ermittelt sie auf Basis

eines Ist/Soll-Vergleichs, ob die Kunden in den Beratungsfeldern

Handlungsbedarf haben. Als Ergebnis erhalten die Nutzer eine nach Wichtigkeit priorisierte Liste mit Handlungsempfehlungen und Kontaktmöglichkeiten zur Bank. Die Kreditinstitute können die Nutzer dann gemäß dem Omnikanal-Modell im persönlichen oder im persönlich-digitalen Kanal abschließend beraten, ehe der Prozess mit dem Produktkauf abgeschlossen wird.

Die Standardisierte Finanzanalyse wird über das neue und ebenfalls in Entwicklung befindliche Portal für Privatkunden aufrufbar sein – sowohl am PC als auch auf dem Smartphone oder Tablet-PC. So können die Kunden das Tool flexibel entsprechend ihrer Gewohnheiten nutzen. Die Bank erhält wertvolle Informationen zum Finanzbedarf ihrer Kunden. Das schafft Vertriebsansätze und erhöht die Kundenbindung.



Beratungsgespräch: Mithilfe der „Standardisierten Finanzanalyse“ können Berater der bayerischen Volksbanken und Raiffeisenbanken in Zukunft schnell und gezielt auf die grundlegenden Bedürfnisse ihrer Kunden eingehen. Foto: Getty Images

In einer späteren Version soll die Standardisierte Finanzanalyse auch Beratern und Servicekräften am Schalter die Gelegenheit bieten, gemeinsam mit dem Kunden

dessen finanzielle Situation zu analysieren und mögliche Lösungen aufzuzeigen. Bestehende Kundendaten können per Mausklick in die Anwendung übernommen werden. So ergeben sich Beratungsanlässe und die Betreuer können im Gespräch schneller und gezielter auf die Bedürfnisse ihrer Kunden eingehen.

Weitere Informationen zur Standardisierten Finanzanalyse für Privatkunden finden die bayerischen Volksbanken und Raiffeisenbanken im MuV-Manager sowie im VR-InfoForum der Fiducia & GAD. Dort sind auch der zugehörige Leitfaden zur Einführung, ein Erklär-Film und der „Umsetzungslotse“ des BVR verlinkt. Der GVB empfiehlt seinen Mitgliedsbanken, die Mitarbeiter rechtzeitig mit den Möglichkeiten der Standardisierten Finanzanalyse vertraut zu machen, damit diese im Kundengespräch über die Anwendung und ihre Mehrwerte informieren können. Ansprechpartner beim GVB ist Robert Oberfrank, [roberfrank\[at\]gv-bayern.de](mailto:roberfrank[at]gv-bayern.de), 089 / 2868-3463.

Ein Kraftakt für die Kreditgenossenschaften

Mit dem Start der neuen Vertriebsplattform der Fiducia & GAD Mitte Oktober haben sich die Veröffentlichungszyklen (Releases) neuer Anwendungen extrem verkürzt. Statt halbjährlich kommen die Updates nun im Abstand von teils wenigen Wochen. Die Volksbanken und Raiffeisenbanken müssen mit diesem neuen Arbeitstempo Schritt halten. Um einen „Entwicklungsstau“ zu vermeiden, empfiehlt der Genossenschaftsverband Bayern (GVB) den bayerischen Volksbanken und Raiffeisenbanken, zeitnah die Voraussetzungen zum Einsatz der Vertriebsplattform zu schaffen.

Soweit noch nicht geschehen, sind die Vorstände deshalb gefordert, eine klare strategische Position zu beziehen und die Weichen in Richtung digitale Regionalbank zu stellen. Gleichzeitig sind die Mitarbeiter in sämtlichen Bereichen aufgerufen, sich den Veränderungen zu stellen und in ihre neue Rollen und Aufgaben einzuarbeiten. Um die Banken bei diesem Kraftakt zu unterstützen, bieten der GVB und die ABG zahlreiche Workshops an. Ziel ist es, Wissen der Verbundpartner an die Primärbanken

weiterzugeben, strukturiert Handlungsfelder aufzuzeigen und daraus zielgerichtet Maßnahmen abzuleiten. Ansprechpartner beim GVB ist Jonas Rott, [jrott\[at\]gv-bayern.de](mailto:jrott[at]gv-bayern.de), 089 / 2868-3607.

Neue Funktionen bei VR Business Banking

Das neue Firmenkundenportal „VR Business Banking“ war die erste Anwendung, die Mitte Oktober in der ersten Ausbaustufe an den Start gegangen ist. Das Portal ist multibankenfähig – das heißt, dass die Firmenkunden mit VR Business Banking eine gute Übersicht über alle ihre Konten haben. Dazu zählen auch Verbundkonten und Konten bei Fremdbanken. In der aktuellen Version wurden unter anderem die Zahlungsverkehrsfunktionen erweitert. Nun ist es zum Beispiel möglich, Sammelüberweisungen, Lastschriften oder Daueraufträge zu erfassen. Das elektronische Postfach ist Bestandteil des Portals. Der Kunde hat außerdem die Möglichkeit, den Berater zu kontaktieren. Optional beinhaltet VR Business Banking einen Kunden-Chat, das Co-Browsing und die Terminvereinbarung online, sofern die Bank diese Funktionen anbietet.

Der BVR bietet den Volksbanken und Raiffeisenbanken im [BVR-Extranet](#) einen kostenlosen Umsetzungslotsen mit umfangreichen Informationen zu den Funktionen des neuen Portals, Kommunikationshilfen (zum Beispiel Kundenflyer), häufig gestellten Fragen, wichtigen Terminen und einem Ausblick auf weitere Entwicklungen an. Der GVB war an der Erstellung des Umsetzungslotsen beteiligt. Der Leitfaden dazu findet sich im [VR-Infoforum](#) der Fiducia & GAD. Ansprechpartnerin beim GVB ist Franziska Schifer, [fschifer\[at\]gv-bayern.de](mailto:fschifer[at]gv-bayern.de), 089 / 2868-3613.

WEITERFÜHRENDE LINKS