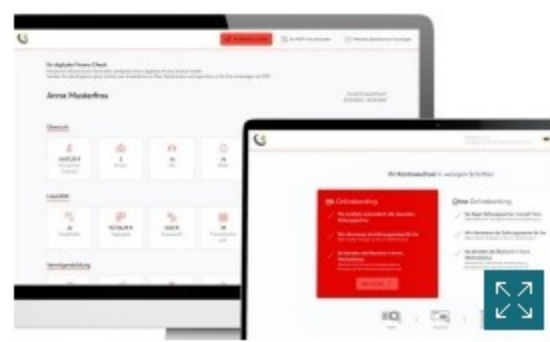


Sparkassen setzen auf digitalen Kontowechselservice

Ein Artikel von red | 30.09.2022 - 10:30



Aufgrund der steigenden Preise prüfen Unternehmen wie Privatpersonen derzeit gleichermaßen, wie sie Geld sparen können. In den Fokus geraten dabei auch Kontoführungsgebühren, die miteinander verglichen werden und gegebenenfalls Anlass bieten, die Hausbank zu wechseln. Daher sind Banken und Sparkassen gut beraten, einen Kontowechsel so einfach wie möglich zu gestalten, um Neukunden das Onboarding zu erleichtern. Die Sparkassen Mainfranken Würzburg und Gelnhausen sowie die Förde Sparkasse setzen hierbei auf den automatisierten Kontowechselservice des Fintechs fino und berichten exemplarisch, welchen Nutzen sie aus dieser Lösung generieren.



© fino

So suchte die Kreissparkasse Gelnhausen im Rahmen ihrer Digitalisierungsmaßnahmen nach einer ressourcenschonenden Lösung, die den Prozess des Kontowechsels papierlos gestaltet, den Kundenservice steigert und zugleich ihre Berater entlastet. Bei der Marktsondierung stieß das Finanzinstitut auf das Fintech *fino* und entschied sich wegen des vollständig digitalen Prozesses für dessen Lösung. Auch die Sparkasse Mainfranken Würzburg hat den Kontowechselservice im Einsatz, der für eine schnelle und effiziente Abwicklung des Wechselwunsches der Kunden sorgt und dabei Fehlerquellen reduziert.

Ein Vorteil des vollautomatischen Kontowechsels ist etwa eine deutliche Entlastung der Marktfolge, da die Zahlungspartner nicht mehr manuell identifiziert und angeschrieben werden müssen. „Stattdessen werden alle Zahlungspartner automatisch informiert, wodurch wir unsere Kosten massiv senken konnten“, so Frederic Grimm, stellvertretender Leiter Privatkunden bei der Kreissparkasse Gelnhausen. Auch bei der Förde Sparkasse führt die Nutzung des digitalen Kontowechselservices zu einer deutlichen Entlastung der Marktfolge, wie Anja Schlinkert, zuständig für das Prozessmanagement im Passivgeschäft, erläutert: „Zuvor mussten Neukunden gemeinsam mit unseren Beratern seitenweise Formulare ausfüllen. Diese wurden dann an die bisherige Hausbank geschickt, welche die Unterlagen bearbeitet und wieder an unsere Marktfolge geschickt hat. Die Kollegen waren dann gefordert, die Zahlungspartner herauszusuchen und sie über die neue Bankverbindung in Kenntnis zu setzen.“

Die Förde Sparkasse setzt, wie auch die Sparkassen Gelnhausen und Mainfranken Würzburg, den Kontowechselservice von fino ein. „Neben dem optimierten Layout bietet das Update die Möglichkeit, dass Kunden über einen Link 90 Tage lang ihren Wechsel-Status abrufen können, um zu prüfen, welche Zahlungspartner bereits angeschrieben worden sind“, sagt Anja Schlinkert und ergänzt: „Grundsätzlich ist die fino-Lösung wesentlich komfortabler und bietet einen einfacheren Prozessdurchlauf beim Kontowechsel.“ Für die Sparkasse Mainfranken Würzburg, die sich ebenfalls für die Lösung entschieden hat, waren die intuitive Bedienung, eine automatisierte Adressuche der Zahlungspartner sowie eine bessere Qualität bei deren Selektion ebenso entscheidende Argumente wie geplante Weiterentwicklungen der Software und der Verzicht auf Speicherung der Kundendaten.

Kundenbedarf mit Konto- und Datenanalyse in kürzester Zeit erkennen

Die Sparkasse Mainfranken Würzburg hat zudem den Vertriebsassistenten fino-Cockpit eingeführt, sodass sich Berater auf die Gespräche mit ihren Neukunden intensiv vorbereiten können. Die Lösung analysiert auf Basis künstlicher Intelligenz die Kontotransaktionsdaten der Kunden in Echtzeit und stellt das Ergebnis – einen ganzheitlichen Überblick über die finanzielle Situation der Kunden – anschließend als verschlüsselte PDF-Datei zur Verfügung. Das fino-Cockpit bildet somit eine Erleichterung für die Berater der Sparkasse Mainfranken Würzburg, um im Kundengespräch passgenaue Lösungen anbieten zu können. Das spart dem Berater nicht nur Zeit bei der Terminvorbereitung, sondern steigert gleichzeitig die Kundenzufriedenheit, weil von Anfang an der Fokus auf den Bedarf der Kunden gelegt werden kann. Durch die datengestützte Vorbereitung der Berater auf die Neukundengespräche, hat der Kunde ein treffsicheres Beratungserlebnis, ohne vorab Finanzunterlagen zusammenstellen zu müssen.

Die Kreissparkasse Gelnhausen hat ebenfalls ihren digitalen Kontowechselservice um den Vertriebsassistenten fino-Cockpit erweitert. „Die Software-Lösung kommt sowohl innerhalb der Internetfiliale als auch vor Ort bei den Beratern zum Einsatz, wobei wir unseren Kunden empfehlen, den Kontowechsel in Verbindung mit dem Finanz-Check gemeinsam mit ihrem Berater durchzuführen“, erläutert Frederic Grimm, der dies wie folgt begründet: „Denn so erhält der Berater einen direkten Einblick, welche Konten, Umsätze oder Depots der Kunde hat, und wir können ihm empfehlen, andere Konten bzw. Depots gleich mit zu transferieren.“ Der Prozess gestaltet sich dann wie folgt: Der Neukunde eröffnet ein Konto und besucht dann seine Sparkassenfiliale vor Ort. Hier loggt er sich in sein Online-Banking-System ein und führt dann mit seinem Berater den Prozess des Kontowechsels aus. Idealerweise stimmt der Kunde dabei auch dem digitalen Finanz-Check auf Basis von fino-Cockpit zu. „Denn das versetzt den Berater in die komfortable Position, dass er in einer PDF-Datei sämtliche Kontotransaktionen kategorisiert aufgelistet sieht und auf dieser Grundlage entsprechende Angebote, beispielsweise zu einer Baufinanzierung, unterbreiten kann“, betont Frederic Grimm. Darüber hinaus prüft die Kreissparkasse Gelnhausen derzeit, inwieweit der digitale Vertriebsassistent im Firmenkundenbereich bei Bestandskunden zum Einsatz kommen kann, sodass der Berater auch hier in kürzester Zeit die finanzielle Situation seiner Kunden überblickt und nicht unterschiedliche Abfragen starten bzw. zwischen mehreren Bildschirmen auf der Sparkassen-internen Plattform OSPlus wechseln muss.

Damit die Möglichkeiten der Lösungen komplett ausgeschöpft werden können, hat fino die Berater der Kreissparkasse Gelnhausen in mehreren Sessions geschult. „Die Resonanz war sehr positiv und ich empfehle jeder Sparkasse, ihre Berater ebenfalls durch die fino-Experten schulen zu lassen, um so einen hohen Mehrwert insbesondere mit dem Cockpit zu erzielen“, fasst Frederic Grimm zusammen.

Insgesamt zeigen sich die drei Sparkassen hinsichtlich der Zusammenarbeit mit fino sehr zufrieden und loben vor allem den direkten Austausch und die hohe Flexibilität des Anbieters. Anja Schlinkert von der Förde Sparkasse betont: „Wir freuen uns insbesondere darüber, dass die fino-Lösung auf unsere Anforderungen individuell anpassbar ist.“



Ähnliche Artikel



PSD Bank Nürnberg setzt auf automatisierte Datenkontrollen

Effiziente Prozesse sind seit jeher ein wichtiges Ziel der PSD Bank Nürnberg. Einige Bereiche, wie etwa die Wertpapiermarktfolge, erwiesen sich dabei jedoch trotz aller Bemühungen lange Zeit als... [Mehr lesen ...](#)



"Hyper Least Privilege ist die Grundlage von Zero Trust"

Worauf es ankommt, wenn Unternehmen sicher Cloud-Dienste nutzen wollen, warum Zero Trust mit Least Privilege dabei absolut entscheidend ist und wie optimale Datensicherheit mit einem Safe im im... [Mehr lesen ...](#)



Use Cases für Location Based Services

Mobile Lösungen bieten die Chance Daten und Informationen einfach und schnell zu erfassen sowie diese in vorhandene oder innovative Prozesse einzubinden. Die Nutzung und Einbindung der Daten sind... [Mehr lesen ...](#)



FEMALE FINANCE Denken wie ein FinTech

Künstliche Intelligenz, Analytik, Plattformlösungen und datenbasiertes Decision Management sind die Erfolgsfaktoren für einen kundenorientierten Ansatz. Retailbanken können ihren Datenvorsprung mit... [Mehr lesen ...](#)

Meistgelesene Artikel



ADVERTORIAL
Sicher einloggen ohne Token oder Passwort



PSD Bank Nürnberg setzt auf automatisierte Datenkontrollen



FEMALE FINANCE
Denken wie ein FinTech

KI-Regulierung

Die EU will der Technologie Grenzen setzen, was halten Sie davon?

- Freie Bahn für KI - Regulierung bringt nichts
- Regulierung wird nie alle Problemfelder abdecken
- Höchste Zeit, dass es einen gesetzlichen Rahmen gibt

Abstimmen