



Christian Grauel ist Geschäftsführer der HOIST Immobilien GmbH und Mitglied im International Bankers Forum (IBF).

## OUTSOURCING

# Standards im Kreditgeschäft setzen

**D**ie Banken stehen unter Druck: als Folge der Finanzkrise sowohl unter öffentlichem als auch unter Kostendruck. Jetzt geht es darum, Verluste aufzufangen und vor allem für die Zukunft die Weichen neu zu stellen. Das Gute daran: Es zählen die Ideen wieder, die auf kontinuierliche Erfolge setzen.

Effiziente Geschäftsprozesse führen zu niedrigeren Kosten, geringerem Risiko und weniger Reklamationen. Ein alter Gedanke, der an Wert über die Jahre nichts eingebüßt hat. Im Gegenteil: In welcher Branche auch immer, die Optimierung von Arbeitsabläufen führt fast immer zu einer Qualitätssteigerung des Produkts bei gleichzeitig niedrigeren Kosten. Hinzu kommt die Möglichkeit, diejenigen Prozesse auszulagern, die außer Haus professioneller und in größeren Stückzahlen günstiger erledigt werden können als intern. Mit einheitlichen Branchenstandards gelingt eine noch nachhaltigere Optimierung.

## VORBILDER: ZAHLUNGSVERKEHR UND WERTPAPIERGESCHÄFT

Im Zahlungsverkehr und im komplexen Wertpapiergeschäft wurden längst Normen geschaffen. Auf der Basis von DTA-Formaten und SWIFT-Messagetypen lassen sich Aufgaben bündeln und von externen, spezialisierten Partnern kostengünstiger erledigen. Die Prozesse des Kreditgeschäftes hingegen sind von einer vergleichbaren Standardisierung bisher weitestgehend ausgenommen. Zwar haben die großen Player im Baufinanzierungssektor hier schon einiges verbessert. So zeigen Vergabeplattformen für Immobilien-

kredite, dass Standards in vielen Bereichen möglich sind, denn auch die Kreditvergabe gehorcht Gesetzmäßigkeiten. Doch einen echten Durchbruch über den gesamten Lebenszyklus eines Kredites – insbesondere im Retailgeschäft – bringt erst ein institutsübergreifender Standard für eine elektronische Kreditakte.

Vom Vertrieb über die Kreditvergabe und die Bestandspflege bis zur Bearbeitung leistungsgestörter Engagements: Eine mit den Standards des Wertpapiergeschäftes vergleichbare Normung des Kreditvorgangs könnte bei allen Marktteilnehmern zu Vorteilen durch Kostensenkung und Risikominimierung bei geringerem Zeit- und Arbeitsaufwand führen. Überdies ließe sich die kosten- und personalintensive Kreditbearbeitung wesentlich leichter an entsprechend profilierte Unternehmen vergeben.

## OUTSOURCING ALS VENTIL ZUM DRUCKABBAU

Bereits jetzt ist abzusehen, dass sich die Finanzkrise auch auf viele Konsumenten- und Immobilienkredite auswirken wird. Spätestens dann, wenn die Schuldner sie nicht mehr bedienen können, wird das ganze Ausmaß offenbar. Denn für die Abwicklung dieser Kredite müssten sich die eigenen Kredit- oder Rechtsabteilungen sehr kurzfristig personell verstärken. Im Vorteil wird sein, wer stattdessen flexibel die Dienste eines Servicers nutzen kann, um Spitzenbelastungen auszugleichen. Dienstleistungsprozesse gesamtheitlich betrachten und in Teilbereichen an Partner auslagern – über dieses Ventil können Banken den Druck sukzessive abbauen. ↙

