



## Verbraucherrechte-Richtlinie erfolgreich umgesetzt Anpassung in BauFi FastLane reibungslos gelaufen

Zum 13. Juni ist die Verbraucherrechte-Richtlinie in Kraft getreten – ein Thema, das die Banken sehr beschäftigt hat. Die Anforderungen, die die bisher sogenannten Haustürgeschäfte und den Fernabsatz von Bankprodukten betreffen, sind in BauFi FastLane zum Stichtag vollständig umgesetzt worden. Damit stehen allen Anwenderbanken die aktuellen Formularversionen und Vertragsunterlagen in den Bearbeitungsprozessen der privaten Baufinanzierung automatisch zur Verfügung.

„Vor dem 13.6. haben wir die Anwender in den BauFi FastLane-Banken über die Aktualisierungen informiert“, sagt **Meike Schlusnath**, im Produktmanagement unter anderem für das Thema Verbraucherrechte-Richtlinie und die Integration fachlicher und regulatorischer Anforderungen zuständig.

Seit Anfang des Jahres haben die Produktmanager der VR KreditService die Änderungen vorbereitet und getestet,

so dass die Anpassung BauFi FastLane-seitig reibungslos gelaufen ist. Dazu stimmten sich die Verantwortlichen in der VR KreditService parallel auch immer mit der Fiducia über die Umsetzung der Anforderungen in agree ab.

**Heinz Tilgner**, Bereichsleiter Kreditgeschäft der **VR-Bank Erlangen-Höchstadt-Herzogenaurach eG**: „Die VR KreditService hat das Thema rechtlich, fachlich und technisch umfassend aufbereitet und in BauFi FastLane zur Verfügung gestellt, so dass wir seit dem 13. Juni automatisiert einheitliche Verträge nach den aktuellen Anforderungen erstellen. Gleichzeitig konnten wir über BauFi FastLane hinaus die Informationen für die weitere Umsetzung im Haus nutzen.“ Auch die übrigen Anwenderbanken zeigten sich im Rahmen einer Umfrage sehr zufrieden mit der Umsetzung: Für die hilfreiche und umfassende Aufbereitung gaben sie der VR KreditService ein durchweg positives Feedback.

## Inhouse-Lösung für die private Baufinanzierung Fachartikel von Uwe Rapp in „Best of Banking“

Die **bankinterne Industrialisierung** bietet erfolgreiche Lösungskonzepte, um die Prozesse **im eigenen Haus** effizient, flexibel und in hoher Qualität zu gestalten. Dabei spielt die IT eine tragende Rolle, die über die genossenschaftlichen Banksysteme der Rechenzentralen hinaus zusätzliche Automati-

sierung, Qualitätssteigerung und Qualitätssicherung ermöglicht.

Die Margen sind knapp bemessen, der Wettbewerb in der privaten Baufinanzierung ist hoch, die extremen Niedrigzinsen setzen die Erträge langfristig unter Druck. Die Banken sind also angehalten, ihre Prozesse effizient, ...

SEHR GEEHRTE LESERINNEN UND LESER, der Kunde ist König. Dies gilt heutzutage mehr denn je. Eine höchstmögliche Kundenorientierung ist nicht nur regulatorisch ein Thema, zum Beispiel bei der Verbraucherrechte-Richtlinie. Ohne ausdrückliche Kundenorientierung lässt sich heute im Wettbewerb kein vorderer Platz mehr gewinnen. Kompetente und auf die Bedürfnisse ausgerichtete Beratung, schnelle Entscheidungen und eine hohe Bearbeitungsqualität sind heute entscheidende Faktoren, um Kunden zu überzeugen und für sich zu gewinnen. Die Volksbanken und Raiffeisenbanken haben den Anspruch, ihre seit Jahrzehnten gelebte Kundennähe in diesem Sinne immer weiterzuentwickeln und zur ersten Adresse bei Beratungsqualität und Kundenzufriedenheit zu werden.

Qualität und Kundenorientierung sind heute strategische Themen. Sie finden in allen Prozessstufen vom Produktdesign über das Kundengespräch bis zur Sachbearbeitung ihren Niederschlag. Die Banken können diesen strategischen Aspekt mit spezialisierten IT-Lösungen zusätzlich stärken. Damit erzielen sie nicht nur hohe und einheitliche Qualität sowie schnelle Reaktions- und Durchlaufzeiten, sondern können dies gleichzeitig auch noch effizient und kostengünstig abbilden. Wie das in der Praxis aussieht, lesen Sie in der aktuellen „Best of Banking“-Ausgabe – in unserem Newsletter erfahren Sie mehr dazu.

Herzlichst, Ihr

Uwe Rapp, Geschäftsführer der  
VR KreditService GmbH

... kostengünstig und auf die schwankende Auftragslage flexibel reagierend aufzustellen – ohne Abstriche bei der Qualität und im Kundenservice zu machen. Industrialisierung lautet in diesem Zusammenhang das häufig bemühte Zauberwort. Seit Jahren auch in der Finanzdienstleistungsbranche präsent, stehen unter diesem Motto mittlerweile zahlreiche praxiserprobte Konzepte zur Verfügung, um die Bankprozesse wirtschaftlich aufzustellen – direkt in der Bank, ohne Prozesse auszulagern: Längst heißt Industrialisierung nicht mehr automatisch Outsourcing, lange in einem Atemzug genannt.

Im Wettbewerb stellt die **Qualität** ein gewichtiges Distinktionsmerkmal dar; es sind nicht mehr unbedingt die Konditionen, die in der Niedrigzinsphase ausschlaggebend für die Kundenentscheidung sind. Geschwindigkeit, Beratungs- und Betreuungsqualität sind zum entscheidenden Wettbewerbsfaktor geworden. Mit der Nutzung spezieller IT-Lösungen können die Genossenschaftsbanken ihre Kernkompetenzen noch stärker zur Geltung bringen, und zwar über den gesamten Prozess vom Kundengespräch über den Vertragsabschluss bis zur Weiterbearbeitung und Darlehensauszahlung – **kostengünstig**

**und bankintern.** Anfang Juni ist unter der Überschrift „Kreditprozesse 2.0 – Neue Qualität, effektiv und effizient erzielen“ ein Fachartikel von **Uwe Rapp** im Fachmagazin „Best of Banking“ erschienen. Der Geschäftsführer der VR Kreditservice geht darin auf die IT-gestützte Industrialisierung der Kreditprozesse ein und zeigt auf, wie Banken hausintern die private Baufinanzierung effizient, kundennah und wettbewerbsfähig aufstellen können. Sie finden den kompletten Artikel zum Nachlesen bei uns auf der Website unter [www.vrkreditservice.de/presse](http://www.vrkreditservice.de/presse).



## Das sagen unsere Kunden Volksbank Baden-Baden • Rastatt eG

„Die Volksbank Baden-Baden•Rastatt eG hat sich für BauFi FastLane entschieden, um Durchlaufzeiten zu verkürzen und die Qualität in der Baufinanzierungsbearbeitung zu steigern. Dank des hohen Automatisierungsgrades haben wir nun eine einheitliche Vorgehensweise und einen effizienten Bearbeitungsprozess. Die automatisierte Erstellung der ge-

samten Vertragsunterlagen ermöglicht es uns, unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von routinemäßigen Prüfungshandlungen zu entlasten und die Prüfungsschwerpunkte auf das Wesentliche zu lenken. Die Einführung verlief dank der professionellen Projektbegleitung durch die VR Kreditservice erfolgreich. Auch die Schulungen haben zu



einer schnellen Akzeptanz des Systems bei den Mitarbeitern geführt. Die Praxis zeigt, dass wir mit BauFi FastLane die richtige und zukunftsorientierte Entscheidung getroffen haben.“

Thomas Kapfer, Abteilungsleiter MF Kredit Privatkunden, Volksbank Baden-Baden • Rastatt eG

Mehr lesen auf [www.vrkreditservice.de/referenzen](http://www.vrkreditservice.de/referenzen)



## Baufi FastLane auf der COM14 Gut besuchter Stand auf der Fiducia-Messe in Karlsruhe

**COM 14**

Vom 5. bis 8. Mai haben wir an unserem Stand auf der Fiducia COM14 BauFi FastLane präsentiert. Zahlreiche Messteilnehmer informierten sich bei **Andreas Golembiewski**, Leiter Vertrieb der VR Kreditservice, und bei **Uwe Rapp**, Geschäftsführer VR Kreditservice, über

unsere Lösungsangebote. An allen Messetagen waren außerdem Vertreter von Anwenderbanken am BauFi FastLane-Stand anwesend und standen für Fragen zur Verfügung. Interessierte hatten so die Möglichkeit, sich aus erster Hand über den Praxiseinsatz von BauFi FastLane in einer Genossenschaftsbank zu informieren.

Wenn Sie keine Gelegenheit hatten, auf der Fiducia COM14 an unserem Stand vorbeizuschauen und gern mehr über BauFi FastLane erfahren möchten, melden Sie sich gern bei uns. Wenden Sie sich bitte an Frau Michaela Ruge: [michaela.ruge@vrkreditservice.de](mailto:michaela.ruge@vrkreditservice.de)  
Telefon: 040-82222-2425

## TERMINE

### IMPRESSUM