

Sonderbeilage: Sparkassen-Finanzgruppe

Neue Wege in der Marktfolge

Gemeinsam mit dem Kunden Lösungen entwickeln, Fragen stellen, flexibel auf die Gegebenheiten reagieren und liefern

Börsen-Zeitung, 8.5.2021
Über 13 Monate Corona-Krisenmodus: Die Pandemie hat neue Erkenntnisse gebracht sowie das Wissen darum, was wirklich wichtig ist. Ganz vorne steht dabei natürlich Gesundheit. Aber auch die Wichtigkeit bestimmter Berufsgruppen rückte in das Bewusstsein. Dabei denkt man zunächst an die Berufe im Gesundheitssystem oder im Bereich Bildung und Erziehung. Aber auch Jobs im Finanzwesen sind „systemrelevant“.

Insbesondere nachdem im März 2020 die Beschlüsse für erste Wirtschaftshilfen getroffen wurden, leistete der Finanzsektor Erhebliches, um die Hilfe dorthin zu bringen, wo sie benötigt wurde. Ganz vorne dabei waren die Sparkassen. Sie haben einen wesentlichen Beitrag dazu geleistet, wirtschaftliche Folgen für Unternehmen in ihren Regionen abzufedern. Als starker Partner vor Ort haben sie ihre Kunden unter anderem zu Liquiditätshilfen beraten und in der Krise betreut.

Auch die Mitarbeiter in der Marktfolge leisteten mit schneller Bearbeitung aller Vorgänge ihren Beitrag. Eine wichtige Arbeit im Hintergrund, die der S-Servicepartner als größter Marktfolge-Dienstleister und Innovationstreiber für über 220 Sparkassen erbringt.

Die Krise hat bewiesen, dass Auslagerung Sicherheit gibt: Eine standortübergreifende Personaldisposition, Backup-Lösungen zum Beispiel im Zahlungsverkehr, Automatisierungslösungen, die Prozesse vollständig digital durchlaufen lassen – all das sind Vorteile, die sich aus dem Sparkassenverbund ergeben, und zwar durch die Bündelung von Prozessen bei zentralen und bundesweit agierenden Dienstleistern. Das Risiko, dass systemrelevante Prozesse nicht bearbeitet werden können, ist hier entsprechend geringer als inhouse bei einer einzelnen regionalen Sparkasse.

Zudem schon dies wertvolle Ressourcen, sodass Sparkassen sich auf das eigene – interne – Krisenmanagement konzentrieren können. Corona hat verdeutlicht, wie wichtig die Zentralisierung von Marktfolge-Tätigkeiten und wie entscheidend ein gutes Krisenmanagement sind. Aber die Pandemie hat auch gezeigt, was anders geht, als man es bis dato

gewohnt war. Das Arbeitsleben hat sich rasant Richtung Zukunft verändert und zukunftsweisende Techniken kommen immer stärker zum Einsatz. Ein Rück- und Ausblick.

23. März 2020 – die Bundesregierung kündigt das erste millionenschwere Corona-Hilfspaket an. Deutschland ist mitten im ersten Lockdown. Damit die Wirtschaft nicht kollabiert, ist schnelle Hilfe nötig. Neben Förderkrediten und Betriebskostenzuschüssen vom Bund bieten die Sparkassen Unternehmen, Selbständigen, Frei- und Heilberuflern an, die Tilgung laufender Firmenkredite für einen Zeitraum von bis zu sechs Monaten auszusetzen. Eine schnelle und einfache Maßnahme, um die Liquidität zu sichern.

Auch die Berliner Sparkasse hat ihren Kunden damit schnell unter die Arme gegriffen, gemeinsam mit Unterstützung des S-Servicepartners. Denn der Ansturm auf dieses schnelle Hilfsangebot war schon im März enorm. Statt der erwarteten 1000 Tilgungsaussetzungen kamen beim S-Servicepartner Berlin bis Ende März doppelt so viele Anträge an. Eine wahre Auftragsflut landete über die Sparkassen beim S-Servicepartner und erforderte schnelles Handeln. Letztlich konnten die Anträge zügig abgearbeitet werden dank des hohen Engagements der Mitarbeiter und flexibler Strukturen, die es möglich machten, dass Kollegen aus anderen Aufgabengebieten unterstützen konnten.

Zusätzlich dazu wurde kurzfristig eine Automatisierungslösung entwickelt, die die Bearbeitung erleichtert hat. Neben der Bearbeitung der Tilgungsaussetzungen wurden alle verfügbaren Kapazitäten genutzt, um Liquiditätshilfen sowie Förderkredite schnell zur Verfügung zu stellen.

Das Coronajahr hat Schwankungen in der Geschäftsentwicklung des Marktfolge-Dienstleisters hervorgebracht. Da zum Beispiel die Insolvenzantragspflicht vorübergehend ausgesetzt wurde, gab es zeitweise für die Mitarbeiter nur wenige Arbeitsaufträge. Doch Experten vermuten: Die Insolvenzen stauen sich aufgrund der Aussetzung der Antragspflicht aktuell. Ein Anstieg wird kommen. Darauf ist der Dienstleister

durch seine entwickelte Industrielösung vorbereitet, denn die Erkennung insolventer Kunden und die Bearbeitung von Guthabeninsolvenzen erfolgt weitestgehend automatisiert. Damit lassen sich mögliche Mehrmengen gut abfedern.

Schaut man auf die Gesamtheit der Marktfolge-Themen ist festzustellen, dass in manchen Bereichen kaum Aufträge hereinkommen, insbesondere in der Marktfolge Passiv. Andere Themen sind sogar gefragter als vor der Krise. Dazu zählen neben dem Online-Geschäft auch die Baufinanzierung oder Immobilienbewertung.

Gesundheit schützen

Das systemrelevante kritische Geschäft aufrechtzuerhalten und zum anderen die Gesundheit der Mitarbeiter zu schützen, war ein Spagat, auch für den S-Servicepartner. Dank des soliden Krisenmanagements gab es kaum Erkrankte im Unternehmen und die Prozesse liefen stabil. Split Business und das mobile Arbeiten waren schon früh die Lösung. Rund 60 % der über 2300 Mitarbeiter können von zuhause aus arbeiten. Das stellt natürlich neue Anforderungen an den digitalen Arbeitsplatz. Papierhafte Aufträge lassen sich nur aus dem Büro abarbeiten, der digitale Auftragseingang ist der Schlüssel zu ortsunabhängigem Arbeiten. Dass der S-Servicepartner schon weit vor der Pandemie mobiles Arbeiten ermöglicht hat, macht sich nun bezahlt.

Auch Videokonferenzen und Webinare beflügeln das ortsunabhängige Arbeiten: Team-Meetings, Mitarbeiterveranstaltungen oder die Beratung der Sparkassen – virtuelle Alternativen setzen sich durch. Ganz besonders nützlich: Die Immobilienbesichtigung per Video. Dabei kann sich der Immobiliengutachter per Videotelefonie mit dem Kunden vor Ort in Verbindung setzen und mit ihm gemeinsam durch das Haus oder die Wohnung gehen. Der Gutachter leitet den Kunden an, was er für die Bewertung der Immobilie sehen muss, zum Beispiel die Heizungsanlage oder das Bad. Zur Dokumentation kann er über das Softwaretool Fotos aufnehmen.

Die Coronakrise hat das vom

Deutschen Sparkassen- und Giroverband aufgesetzte Projekt maßgeblich beschleunigt. Was ursprünglich für drei Jahre angesetzt war, wurde kurzerhand auf drei Monate verkürzt – mit Erfolg. Mit Hilfe der Videobesichtigung können die Abstands- und Reiseregeln während der Coronazeit problemlos eingehalten werden und die Besichtigungen trotzdem stattfinden.

Ohne offizielle Zustimmung der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) ging es allerdings nicht: Am 20. März 2020 hat die BaFin das „Go“ gegeben, dass Gutachter digital Besichtigungen vornehmen dürfen – zumindest bei Kurzgutachten für Objekte mit einem Finanzierungs- beziehungsweise Grundschuldbetrag von bis zu 400 000 Euro. Bei Objekten darüber muss die Besichtigung später nachgeholt werden.

Vom Kunden her denken

Agil und mit Know-how sowie Sachverstand auf Kundenwünsche und Anforderungen am Markt einzugehen macht sich bezahlt. Dass der S-Servicepartner dies konsequent lebt, hat er auch in der Coronazeit bewiesen. Und dass er Prozesse End-to-End denkt: vom Markt bis in die Marktfolge. Ein Beispiel: Registerauszüge automatisiert abrufen. Hier hat der S-Servicepartner eine gemeinschaftliche Idee aus dem Sparkassenverbund in die Tat umgesetzt und eine Lösung entwickelt, mit der Grundbuchauszüge für die private Baufinanzierung oder Registerauszüge zur Legitimation automatisiert und einfach abgerufen werden können. Anforderungen aus

dem Markt, also von Beratern in den Sparkassen, sind direkt in die Weiterentwicklung eingeflossen.

Ein weiteres Beispiel steht aktuell im Fokus von Medienberichterstattung und BaFin: die Nachberechnung der Zinsen bei Prämiensparverträgen. Experten erwarten im Spätsommer ein Revisionsurteil des Bundesgerichtshofs. Um darauf heute schon vorbereitet zu sein, wird derzeit gemeinsam mit dem Sparkassenverband Niedersachsen eine Lösung für interessierte Sparkassen erarbeitet.

Gemeinsam mit dem Kunden Lösungen entwickeln, Fragen stellen, flexibel auf die Gegebenheiten reagieren und liefern – das macht die Marktfolge von morgen aus.

.....
Stefan Haemmerling, Sprecher der Geschäftsführung der S-Servicepartner Deutschland GmbH