

## Externes Know-how gezielt nutzen

# Kreditservicer als Partner

In der Versicherungsbranche gewinnt die Industrialisierung von Backoffice-Prozessen weiter an Bedeutung. Die deutschen Banken gehen bereits seit Jahren diesen Weg. Mit bewährten Methoden optimieren sie ihre Prozesse und steigern die Effizienz ihrer Kreditbearbeitung. Im Vergleich besteht in der Versicherungsbranche noch Aufholbedarf.



*Autorin: Beate Stollenwerk ist Sprecherin der Geschäftsführung bei Kreditwerk Hypotheken-Management*

Bild: Christian Lord Otto, Copyright bei Hypotheken-Management

Versicherungen können praxiserprobte und bewährte Maßnahmen aus dem Bankenbereich auch für ihre Prozesse nutzen und von der Zusammenarbeit mit spezialisierten Dienstleistern profitieren. Vor allem im Kreditgeschäft sind bereits vielfältige Lösungen vorhanden.

Viele Versicherungsunternehmen bieten Kombinationsprodukte aus klassischen Lebensversicherungen und Hypothekendarlehen an. Dieses Segment gewinnt aus betriebswirtschaftlicher Sicht immer mehr an Bedeutung. Hier können Versicherungen bereits bewährte Maßnahmen umsetzen, um die Vorteile von Industrialisierung und Outsourcing zu nutzen und das vorhandene Potenzial an Effizienz- und Qualitätssteigerungen auszu-schöpfen.

Da die Abwicklung von Hypotheken nicht zum Kerngeschäft der Assekuranz gehört, führt diese Assetklasse häufig ein Schattendasein: Die Systeme in diesem Bereich sind oftmals nicht auf dem neuesten Stand der Technik und die Anforderungen im Kreditgeschäft sind vielfältig. In der Folge ist die Produktivität der hauseigenen Kreditbearbeitung beeinflusst, die hohen Durchlaufzeiten gehen zu Lasten des Vertriebs. Darüber hinaus rechtfertigen die vergleichsweise geringen Volumina oft keine kostspieligen Investitionen in IT-Lösungen.

In diesem Fall zahlt sich für Versicherungen die Zusammenarbeit mit einem Servicepartner aus, der auf die Bearbeitung von Hypotheken spezialisiert ist und über die entsprechenden durchgängigen Prozesse und Abwicklungssysteme verfügt. Die Versicherungen können sich auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren, ohne das Geschäft mit den Kombiprodukten vernachlässigen oder sich sogar ganz aus

dem Hypothekengeschäft zurückziehen zu müssen, nur weil die notwendigen Systeme und das Know-how nicht in ausreichendem Maße vorhanden sind.

Das Unternehmen Kreditwerk Hypotheken-Management bietet Versicherungen vielfältige flexible Möglichkeiten, um sie bei der Verwaltung ihrer Hypotheken mit IT und Fachkompetenz zu unterstützen. Hypotheken-Management verfügt dabei über langjährige Erfahrungen und hochentwickelte Systeme. Was sich im Bankenmarkt für die Hypothekenverwaltung seit Jahren bewährt hat, lässt sich unter Beachtung aller gesetzlichen Auflagen auch auf die Versicherungsbranche übertragen. Versicherungen haben die Möglichkeit, anhand des modularen Angebots von Hypotheken-Management die Lösung zu wählen, die sie für ihr Geschäft brauchen. Dies kann im Rahmen von Application Service Providing, über Projektunterstützung oder im Outsourcing geschehen.

Im Application Service Providing stellt Hypotheken-Management den Mitarbeitern der Versicherung die Systeme zur Verfügung, die sie für die professionelle und effiziente Hypothekenbearbeitung benötigen. Die Versicherung nutzt dabei die webfähige IT-Infrastruktur des Kreditservicers, ohne die Prozesse und eigene Bearbeitungskapazitäten auslagern zu müssen.

Eine weitere Möglichkeit ist, dass die Gesellschaften die Kapazitäten von Hypotheken-Management punktuell nutzen. Häufig steht für die Bearbeitung von Auftragsspitzen im Neugeschäft nicht genügend qualifiziertes Personal im eigenen Backoffice zur Verfügung. Wenn beispielsweise besondere Pflegeaktionen im Hypothekenbestand notwendig sind, die der Versicherer neben dem Tagesgeschäft nicht mit

den eigenen vorhandenen Ressourcen durchführen kann, springt Hypotheken-Management ein. Mitarbeiter des Kreditservicers bearbeiten dann innerhalb eines begrenzten Zeitraums auf den Systemen des Mandanten die anstehenden Aufgaben. Dies kann sowohl in den Räumen des Mandanten oder in den Räumen des Dienstleisters erfolgen. Für die Bearbeitung im Hause von Hypotheken-Management wird zu den Bearbeitungssystemen des Mandanten eine sichere Datenleitung geschaltet, ohne dass dafür besondere Internettechnologie vorhanden sein muss. Verfügt die Bank noch nicht über ein digitales Dokumentenmanagementsystem, ist die unkomplizierte Nutzung des Moduls E-Akte von Hypotheken-Management als Option möglich.

Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, dass das Versicherungsunternehmen die Hypothekenbearbeitung vollständig oder in Teilprozessen an einen Kreditservicer auslagert. In der Zusammenarbeit deckt Hypotheken-Management dabei organisatorisch und technisch alle gesetzlichen Anforderungen im Versicherungsgeschäft ab.

### Vorhandene Expertise nutzen

Es sind also bereits geebnete und gut befestigte Wege vorhanden, die die Versicherungen für optimierte Prozesse in der Hypothekenverwaltung gehen können. Sie profitieren dabei in mehrfacher Weise von der fortgeschrittenen Industrialisierung im Bankenbereich und der Erfahrung spezialisierter Dienstleister: Sie sparen Investitionen in IT und Know-how und erhalten gleichzeitig optimierte, qualitätsgesicherte Prozesse in der Hypothekenbearbeitung sowie Freiraum für ihr eigentliches Kerngeschäft.