

Outsourcing

Effiziente Pfändungs- bearbeitung

Die Pfändungsbearbeitung ist eine wichtige Aufgabe für jede Bank. Und nicht ganz einfach. Die gesamte Pfändungsbearbeitung und P-Kontenverwaltung auszulagern, erscheint sinnvoll. Die saarländische Vereinigte Volksbank hat dies getan und ist zufrieden.

Frank Erb und Andreas Heinz

Die Volksbank Untere Saar hatte sich schon vor langem für die Auslagerung ihrer kompletten Pfändungsbearbeitung an einen Dienstleister entschlossen. Mit der Fusion zur neuen Vereinigte Volksbank Saarlouis – Losheim am See – Sulzbach/Saar wurde diese Entscheidung bestätigt. Denn auch die neu entstandene Bank spart dank Business Process Outsourcing (BPO)

nicht nur eine Menge Organisationsaufwand, sondern bei jeder Pfändung bares Geld. So realisiert die Vereinigte Volksbank (VVB) eine Ersparnis von etwa 25 Prozent gegenüber der Eigenproduktion. Das gelingt durch ein standardisiertes Prozessmodell, Automation und ein Spezialistenteam aus qualifizierten Mitarbeitern, die für einen reibungslosen Tagesbetrieb sorgen.

Wie für viele andere Kreditinstitute stellt die Pfändungsbearbeitung auch für die VVB eine enorme Herausforderung dar. Pfändungseingänge müssen tagessaktuell bearbeitet werden. Dabei müssen große Mengenschwankungen – vor allem am Jahresanfang – ausgeglichen werden. Darüber hinaus ist es unerlässlich, hinsichtlich der gesetzlichen Anforderungen jederzeit up to date zu sein. Das wiederum hat Auswirkungen auf die Gestaltung der Prozesse. Deshalb hat sich die Bank frühzeitig dazu entschieden, ihre Pfändungsbearbeitung auszulagern.

BPO verschlankt Prozesse

Bei der Vereinigten Volksbank gehen pro Jahr rund 6.000 Pfändungen ein. Hierbei entstehen hohe Kosten, die es zu reduzieren gilt. Diesen Anspruch hatte die VVB im Rahmen der früheren Eigenproduktion schon an sich selbst. Und nun hat sie diesen Anspruch auch an die Serviscope. Da der Bankendienstleister konsequent auf kontinuierliche Prozessoptimierung und -automation setzt und dabei auch eine Kooperation beziehungsweise Arbeitsteilung mit der Fiducia & GAD nutzt, klappt dies gut. Die VVB nutzt diese Möglichkeit bereits für die Passiv- und KSC-Prozesse.

Serviscope und Fiducia & GAD haben im Jahr 2020 gemeinsam den bis dato gültigen Standard verbessert und vereinbart, dass die Fiducia & GAD zukünftig die Konfiguration und Aktualisierung der Pfändungsprozesse für die Bestands- und Neukunden der Serviscope übernehmen wird. Durch diese Maßnahmen kann der Preis pro Pfändungsein-



Frank Erb ist Vorstandssprecher der Serviscope AG.
E-Mail: frank.erb@serviscope.de



Andreas Heinz ist Vorstand der Vereinigten Volksbank eG Saarlouis – Losheim am See – Sulzbach/Saar.
E-Mail: andreas.heinz@meine-vvb.de

gang ab 2021 weiter reduziert werden.

Integrierte Lösung hat Vorteile

Der große Nutzen der integrierten Lösung: Müssen Prozesse aktualisiert werden, wird der IT-Dienstleister tätig. Die administrativen Aufgaben zur Aktualisierung der Prozesse in der Pfändungsbearbeitung werden nun komfortabel durch die Fiducia & GAD erledigt. Zudem kümmert sie sich auch um alle technischen und gesetzlich bedingten Weiterentwicklungen und spielt die Änderungen in das Bankanwendungssystem agree21 der VBB ein und sorgt für die notwendigen Dokumentationen der Prozessveränderungen.

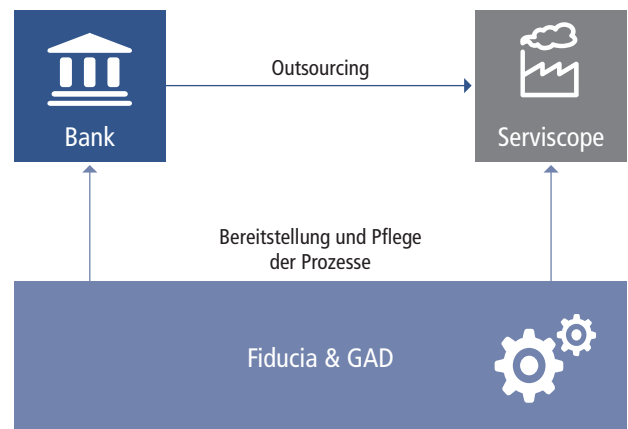
Die Institute, die wie die VVB heute bereits das Standardprozessmodell Passiv in der Praxis einsetzen, können sehr schnell mit dem Outsourcing von Pfändungs- und Überweisungsbeschlüssen starten. Denn diese Banken sind technisch und organisatorisch gut vorbereitet. Aber auch Neueinsteiger können zügig loslegen. Die Vorprojekte zur Umstellung auf den Bankendienstleister sind optimiert und digitalisiert. So lässt sich, je nach Bedarf, über Outsourcing extrem schnell innerhalb von vier Wochen Fahrt aufnehmen, um weitere Kosten einzusparen. Die Bearbeitung der Pfändungs- und P-

Kontenprozesse übernimmt dann die Serviscope.

Zwar sieht jeder Pfändungs- und Überweisungsbeschluss optisch anderes aus – doch die gesetzlichen Anforderungen an die Bearbeitung solcher Dokumente sind bundesweit einheitlich. Daher lassen sich durch einen Dienstleister Skaleneffekte erreichen, die letztlich zu einer günstigeren Produktion führen. Durch die fehlende Möglichkeit der Kostenumlage auf den Endkunden ist eine günstige Produktion zwingend erforderlich. Serviscope bearbeitet als zentraler Dienstleister aktuell über 100.000 Pfändungseingänge pro Jahr. Diese Mengengerüste erlauben einen wirtschaftlich sinnvollen Einsatz von RPA-Technologie in der Pfändungsbearbeitung und sichert eine gleichbleibende Servicequalität auch bei stark schwankenden Mengen.

Im BPO-Modell gibt es drei Beteiligte: Die Fiducia & GAD ist verantwortlich für IT und Prozessadministration. Die Serviscope bearbeitet tagesaktuell die Eingänge des Pfändungs- und Überweisungsbeschlusses sowie alle weiteren Prozesse im Universum der kompletten Pfändungs- und P-Kontenverwaltung. Und die Bank kann sich ausführlich ihren Kunden und deren Beratung widmen (siehe Abbildung). Dabei arbeitet der Dienstleister direkt und ohne Medienbruch über die agree21Agentur im jeweiligen

Zusammenspiel zwischen Bank, Serviscope und Fiducia & GAD



Bankenanwendungssystem. So können die Banken stets und in Echtzeit alle Tätigkeiten des Servicecenters, die in ihrem Namen geschehen, überwachen.

Es lohnt sich

Die Vereinigte Volksbank ist überzeugt von ihrer Entscheidung, die Pfändungsbearbeitung auszulagern. Denn die Pfändungsbearbeitung gehört nicht zum Kerngeschäft einer Bank. Und je mehr Primärinstitute sich für die Auslagerung der gesetzlich notwendigen – doch nicht wertschöpfenden – Pfändungsbearbeitung entscheiden, desto mehr kann ein zentraler Dienstleister über höhere Mengen weitere Skaleneffekte erarbeiten. So kann noch kostengünstiger für die teilnehmenden Banken produziert werden. Damit werden auch die aufsichtsrechtlichen Anforderungen an zentraler Stelle dokumentiert und geprüft. Ein weiterer Schritt hin zu mehr Effizienz in der genossenschaftlichen FinanzGruppe. BI

Vereinigte Volksbank eG – meine VVB – Saarlouis – Losheim am See – Sulzbach/Saar

Bilanzsumme	2,6 Milliarden Euro
Kunden	169.000
Kundenkreditvolumen	1,8 Milliarden Euro
Kundeneinlagen	2,1 Milliarden EUR
Mitarbeiter	572
Auszubildende	22
Filialen (inkl. SB-Filialen)	59

Zahlen zum 31.12.2019