

Kontowechselhilfe im Nachlassfall

# Mehr Effizienz, besseres Kundenerlebnis

Die Bearbeitung von Nachlassfällen kann manuell für Banken ein zeitaufwändiger Prozess sein. Dann fehlt die Zeit, um die Erben kompetent zu beraten. Hinzu kommt das Risiko, gesetzliche Fristen zu versäumen. Deshalb nutzt die Volksbank eG Südheide – Isenhagener Land – Altmark (kurz SILA) seit Kurzem die im agree21Kontowechsel integrierte Option der Nachlassbearbeitung.

## Moritz Hagelstein und Aleksandar Jeremic

Möchten Verbraucherinnen und Verbraucher mit ihrem Girokonto zu einer anderen Bank wechseln, so muss nach § 20 des ZKG gewährleistet sein, dass bestehenden Zahlungsverpflichtungen weiterhin nachgekommen wird und Zahlungstransaktionen reibungslos abgewickelt werden. Deswegen sind sowohl

die bisherige als auch die neue Bank gefordert, den Kunden beim Kontowechsel zu unterstützen.

Hingegen geht es bei der Bearbeitung von Nachlassfällen darum, für die Hinterbliebenen ein Konto zu eröffnen und die Zahlungspartner des Verstorbenen über die neue Bankverbindung zu informieren. Die damit verbundenen Tätigkeiten sind für Banken dabei ähnlich wie bei einem Kontowechsel.

Allerdings unterscheiden sich die Intentionen der Bank beim Onboarding von Neukunden und der Abwicklung von Nachlassfällen. Während es bei Neukunden vor allem darum geht, persönliche Kundenbedarfe zu identifizieren, um Neugeschäft zu generieren sowie eigene Produkte aus dem Finanzgruppen-Umfeld bei den neuen Kunden zu platzieren, ist das Ziel bei der Nachlassabwicklung, die Hinterbliebenen zu entlasten und so mit einem guten Service in schwierigen Zeiten zu hel-

fen. Um Zeit bei der Bearbeitung zu sparen und so den Fokus stärker auf die Beratung zu legen, sollten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Kundenservice von manuellen Tätigkeiten entlastet werden.

Das Ziel „Mehr Nettovertriebszeit“ verfolgte auch die Volksbank SILA. Deren Mitarbeiter mussten für jeden Kunden etwa eine Stunde Zeit aufbringen, um beispielsweise sämtliche Unternehmen oder Organisationen zu identifizieren, die über die neue Konto-Verbindung informiert werden mussten. Dazu kam weitere Zeit für das Heraussuchen von Adressen sowie das Vorbereiten entsprechender Schreiben. Um diesen hohen Zeitaufwand zu reduzieren, sah sich die Genossenschaftsbank nach einer alternativen Herangehensweise um.

Dabei stieß sie auf den agree21Kontowechsel der Atruvia, der auf der Kontowechselhilfe des Fin-techs fino basiert. Die Lösung



Moritz Hagelstein ist Leiter Betriebsorganisation bei der Volksbank eG Südheide – Isenhagener Land – Altmark.  
E-Mail: moritz.hagelstein@vbsila.de



Aleksandar Jeremic ist Geschäftsführer der fino digital GmbH.  
E-Mail: aleksandar.jeremic@fino.digital

unterstützt Institute mithilfe von Technologien der künstlichen Intelligenz beim Kontowechsel – von der automatisierten Erstellung von Ermächtigungen bis hin zur Information der Zahlungspartner. Das Produkt kann über den Vertriebsbeauftragten der Atruvia gebucht und mit überschaubarem Aufwand eingeführt werden. Der technische Ablauf ist bedienerfreundlich direkt in der Anwendung hinterlegt, sodass sich

der Schulungsaufwand in Grenzen hält. Die Bank hat neben der Nutzeradministration lediglich die Aufgabe, das Layout zu steuern und die Eingangskanäle für die Kontowechselhilfe anzupassen.

#### ***Schlankes Kunden-Onboarding***

Seit Einführung der Lösung verläuft sowohl der Kontowechsel als auch die Nachlassbearbeitung bei der Volksbank SILA deutlich ent-

spannter: Nachdem die Ermächtigung vom Kunden erteilt wurde, stellt die bisherige Hausbank

- verfügbare Informationen über eingehende Überweisungen und vom Zahlungsempfänger veranlasste Lastschriften auf dem Zahlungskonto des Kunden in den vorangegangenen 13 Monaten sowie
- eine Aufstellung der bestehenden Daueraufträge und die beim übertragenden Zahlungs-



Testament

dienstleister verfügbaren Informationen zu Lastschriftmandaten

zur Verfügung, die dann mithilfe der im agree21Kontowechsel integrierten Technologie aufbereitet werden.

Je nach Bedarf kann der Kunde allein oder gemeinsam mit dem Berater die aufbereiteten Zahlungspartner – wie Arbeitgeber, Vermieter, Versicherungen oder Versorgungsunternehmen – einsehen und entscheiden, welche Zahlungspartner über seine neue Bankverbindung informiert werden sollen. Beim Neukunden-Onboarding ist es vorteilhaft, bestehende Verträge und Anlagen gemeinsam mit dem Berater zu analysieren. Denn auf diese Weise erhält das genossenschaftliche Institut die Möglichkeit, den neuen Kunden Alternativangebote beispielsweise für bestehende Versicherungen oder Kredit- und Bau-sparverträge zu unterbreiten.

Die mögliche Sorge der Kundinnen und Kunden vor hohem Aufwand oder administrativen Formalitäten ist unbegründet, denn im Anschluss an den Termin erhalten die ausgewählten Zahlungspartner automatisiert ein Informationsschreiben zur neuen Kontoverbindung. Auch die Eingangsbestätigungen werden von dem agree21Kontowechsel geprüft, was für zusätzliche Sicherheit sorgt. Darüber hinaus protokolliert der agree21Kontowechsel, ob die Schreiben den Zahlungspartnern korrekt zugestellt wurden, was für zusätzliche Sicherheit sorgt.

Diese Automatisierung beschleunigt den gesamten Kontowechselprozess deutlich. Im Vergleich zur manuellen Information der Zahlungspartner liegt die Ersparnis – abhängig vom jeweiligen Fall – bei 30 bis 60 Minuten. Zudem wird die Einhaltung ge-

setzlicher Fristen mit einem automatisiertem Mahnwesen überwacht. Der Kunde erhält, wenn gewünscht, einen Link, sodass er sich jederzeit über die Auftrags-historie über den aktuellen Stand des Kontowechsels informieren kann. Der Status besonders relevanter Vorgänge lässt sich durch den Kundenberater bequem filtern, was schnellen Zugriff auf die relevanten Daten erlaubt. Nicht zuletzt übernimmt die Volksbank SILA weitere Formalitäten für ihre Neukunden, wie das Einrichten von Daueraufträgen oder Last-schriften, und kann so von Anfang an mit einem guten Service punkten.

### **Rechtskonforme Nachlassabwicklung**

Die Volksbank SILA verwendet den agree21Kontowechsel aber nicht nur beim Onboarding neuer Kunden, sondern auch bei der Bearbeitung von Nachlassfällen. Diese sind – ebenso wie der Kontowechsel – an die gesetzlichen Fristen des ZKG gebunden.

Eine der Herausforderungen der Nachlassabwicklung: Ehepartner haben häufig beispielsweise ein Gemeinschaftskonto, das nach dem Tod der Ehefrau oder des Ehemanns in dieser Form nicht mehr fortbestehen kann. Ein einfaches Umschreiben auf die Witwe oder den Witwer ist rechtlich bedenklich, sodass es sich für Banken empfiehlt, für Hinterbliebene ein neues Konto zu eröffnen. Dabei sind die Institute verpflichtet, die neue IBAN an die bestehenden Zahlungspartner weiterzugeben. Genau dies führt die Volksbank SILA mit dem agree-21Kontowechsel automatisiert durch und befreit damit ihre Mitarbeiter von zeitaufwändigen Tätigkeiten. Stattdessen können diese sich um die Anliegen der Erben kümmern.

Im Rahmen der Nachlassabwicklung kommt es zudem öfter vor, dass Erbscheine, Sterbeurkunden oder Dokumente zur Rechts-nachfolge angefordert werden. Um diese Nachfragen zu vermeiden, wurde die Kontowechselhilfe Anfang dieses Jahres erweitert: Nun erhalten Zahlungspartner mit der Information über die neue Bankverbindung auch automatisch eine Kopie der Sterbeurkunde, was die Bankberater weiter entlastet. Zudem bleiben Erben in einer für sie schweren Zeit von unnötigem bürokratischem Aufwand verschont. Und fast schon nebenbei beschleunigen solche Nachweise auch die Auszahlung abgeschlossener Lebensversicherungen. Zusätzlich lassen sich bestehende Verträge des Verstorbenen im Rahmen der Nachlassabwicklung kündigen.

### **Vorteile durch Softwareeinsatz**

Ein softwaregestützter Kontowechsel bietet sowohl Kunden als auch den Genossenschaftsbanken einige Vorteile. So konnte die Volksbank SILA durch die effizienteren Prozesse bei Kontowechsel und Nachlassbearbeitung ihre Nettovertriebszeit um 150 Stunden steigern und das Kundenerlebnis deutlich verbessern. Das manuelle Heraussuchen der Adressen entfällt, ebenso die Erstellung und der Versand der Schreiben mit den neuen Kontodaten sowie die Überwachung dessen, ob die bisherige Hausbank den Kontowechsel vollständig vollzogen hat.

Auch bei der Bearbeitung von Nachlassfällen ist der Einsatz einer solchen Lösung sehr hilfreich. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können sich voll darauf konzentrieren, die Erben umfassend zu beraten. Diese Unterstützung wird gerade in einer schwierigen Zeit dankbar angenommen. 