

# BankingGuide

GmbH

## NP-Prozess

gem. MaRisk AT 8.1



## 1. Anforderungen gem. MaRisk AT 8.1

Mit der vorliegenden Produkt- und Risikobeschreibung geben wir Ihnen nachfolgend, im Rahmen der Einführung des Produktes „BankingGuide ZV“, eine Hilfestellung für den Umgang mit den in Ihrem Hause zu beachtenden Vorgaben im Zusammenhang mit neuen Produkten und Märkten gem. MaRisk AT 8.1 (sogenannter Neu-Produkt-Prozess oder NP-Prozess).

Unabhängig von unseren Anmerkungen in der vorliegenden Unterlage muss von Ihnen eigenverantwortlich entschieden werden,

- ob für die Einführung des Produktes „BankingGuide“ ein NP-Prozess notwendig ist und
- wie dieser im Bedarfsfall auszugestalten ist.

Auch für die Beurteilung der Risiken sowie der betriebswirtschaftlichen Analysen bildet dieses Dokument eine Vorlage. Die Detailausgestaltung sowie Anwendung auf die bankindividuellen Besonderheiten sind von Ihnen eigenständig vorzunehmen.

Aus diesem Grund wird seitens des Erstellers für die nachfolgenden Darstellungen keine Haftung gegenüber Dritten übernommen.

## 2. Angaben zum Produkt

### 2.1. Ausgangssituation

Für Firmenkunden ist ein professionelles Zahlungsverkehrs-Management unverzichtbar. Im Sinne schlanker Abwicklungsprozesse im Unternehmen, einem hohen Sicherheitsstandard für den Kunden sowie der Nutzung verschiedener Vertriebskanäle zwischen Kunde und Bank besteht hier seitens der Volksbanken Raiffeisenbanken Beratungsbedarf.

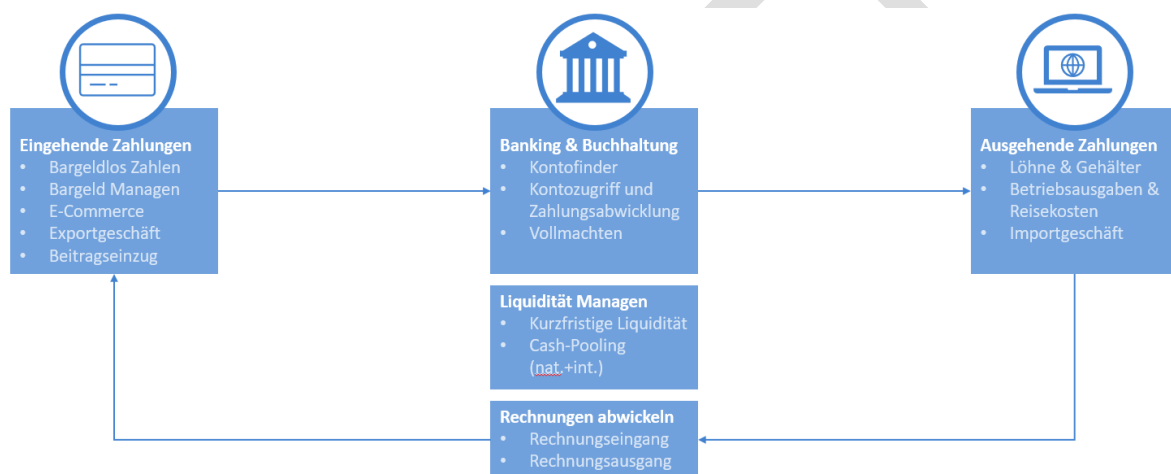
Im Rahmen des Zentralbankprojektes ProFi Zahlungsverkehr wurden und werden für diese Anforderungen die strategischen Leitplanken in der Volksbank Musterstadt eG gestellt. Durch die Implementierung eines Zahlungsverkehrsberaters werden insbesondere die Segmente Mittelstand und oberer Mittelstand mit einer persönlichen, derzeit papiergebundenen Beratung bedient.

### 2.2. Beschreibung des Produktes

Zielsetzung des BankingGuide ist es, die ZV-Berater bei Kundengesprächen in den Segmenten Mittelstand und oberer Mittelstand mit einem digitalen Werkzeug im persönlichen sowie im digital-persönlichen Beratungsgespräch zu unterstützen.

Dabei sollen alle für die Kundengruppen relevanten Lösungen, Maßnahmen und Überleitungen bedarfsorientiert und interaktiv im Kundengespräch ermittelt und direkt initiiert werden. Ziel dieser Vorgehensweise ist es u.a., Prozesse deutlich zu verschlanken.

Die Produktbasis stellt eine auf der Omnikanalplattform der Atruvia AG basierende, interaktive Beratungsstrecke für sämtliche relevanten Zahlungsverkehrslösungen für gewerbliche Kunden der Zielsegmente dar. Folgende Themenfelder werden behandelt:



Detaillierte Informationen können der [Produktbeschreibung](#) des BankingGuide entnommen werden.

## 2.3. Zielsetzung

Die Volksbank Musterstadt eG verfolgt mit der Einführung des BankingGuide folgende Ziele:

- Steigerung in der Qualität der Beratung im Geschäftsfeld Zahlungsverkehr für die Segmente Mittelstand / oberer Mittelstand
- Primär methodische und sekundär fachliche Unterstützung des ZV-Beraters in der Kundenberatung
- Prozessoptimierung und Kostensenkung durch friktionsfreie Einbindung von vor- und nachgelagerten Prozessen
- Omnikanale Einbindung des Kunden in Vor- und nachgelagerte Prozesse über die Omnikanalplattform
- Steigerung der Kompetenzvermutung – auch bei komplexen Sachverhalten

- Steigerung der Kundenbindung
- Umsatzverlagerung zugunsten der Volksbank Musterstadt eG und somit Generierung von zusätzlichen Provisions- und Konditionsbeiträgen
- Höherer Produktabsatz von ZV-Produkten und Steigerung des Kundenenertrages
- Fallabschließende Beratung im Erstgespräch
- Darstellung der Volksbank Musterstadt eG als kompetenter, moderner und innovativer Finanzdienstleister
- Öffnung für weitere Vertriebskanäle (persönlich-digital) und damit Anpassung auf sich veränderndes Kundenverhalten
- (Weitere) Öffnung des Themas Digitalisierung im Firmenkundengeschäft

BEISPIEL

### 3. Risikoanalyse

Eine umfangreiche Risikobewertung wurde durchgeführt (bitte Doppelklick):

Fassung vom Juli 2018

**Arbeitshilfe  
für die Erstellung einer Risikobewertung  
bei sonstigem Fremdbezug von IT-  
Dienstleistungen**

#### **Inhalt**

- 1. Hinweise zur Durchführung einer Risikobewertung**
- 2. Risikobewertung**

## 3.1. Marktpreisrisiko

Ein Marktpreisrisiko ist im Rahmen der Einführung des BankingGuide nicht identifizierbar.

## 3.2. Adressrisiko

Über den BankingGuide werden ausschließlich Zahlungsverkehrsprodukte vertrieben. Ein Adressrisiko kann demnach aus folgenden Produkten erfolgen:

- Business-Kreditkarte – Kreditkartenlimit
- Teilnahme am Lastschriftverfahren – Lastschrifteneinreicherlimit

In beiden Fällen sind im Rahmen des Produktionsprozesses die vorhandenen Kredit- und Risikoricthlinien der Volksbank Musterstadt eG zu beachten und anzuwenden. Sofern der Kunde die Kriterien nicht erfüllt, ist ihm analog des bisherigen Verfahrens eine Absage zu erteilen.

Beim BankingGuide handelt es sich um ein vertriebsunterstützendes Tool. Kreditentscheidungen werden hierüber nicht getroffen. Aus diesem Grund ist von keinem veränderten Adressrisiko auszugehen.

## 3.3. Liquiditätsrisiko

Ein Liquiditätsrisiko ist im Rahmen der Einführung des BankingGuide nicht identifizierbar.

## 3.4. Operationelles Risiko / Reputationsrisiken

Da es sich um ein technikgestütztes Beratungstool handelt, sind die operationellen und Reputationsrisiken im Wesentlichen technischer Natur bzw. unmittelbar damit verbunden:

- Systemausfall / technische Funktionsstörungen:  
Im Falle eines Ausfalls des Systems können vorher terminierte Kundenberatungen nicht oder nicht in dem Umfang durchgeführt werden, wie dies dem Kunden bei der Terminvereinbarung avisiert wurde. Da es sich bei der Anwendung des BankingGuide in der Regel um keine zeitkritischen Aktivitäten oder Prozesse handelt, kann auf ein Notfallkonzept gem. MaRisk AT 7.3 verzichtet werden.

## 3.5. Datenschutzrisiken

Der BankingGuide wird auf der Omnikanalplattform der Atruvia AG betrieben. Externe – auch die BankingGuide GmbH – haben keinen Zugriff auf die Anwendung bzw. Kundenda-

ten. Zwecks Wartung des BankingGuide, bei welcher ggf. Kundendaten sichtbar sein können, wurde mit dem Betreiber BankingGuide GmbH eine Fernwartungsvereinbarung gem. Art. 28 Abs. 3 DSGVO getroffen.

## 3.6. Risiken aufgrund mangelnder Produktkenntnis im Beratergeschäft

Ziel des BankingGuide ist es u.a., die Qualität der Beratung durch den technikgestützten Beratungsprozess zu erhöhen. Durch die geführte Fragestellung sollen Falschberatungen vermieden werden. Um dieses Ziel sicherzustellen, erhalten die betreffenden Berater im Vorfeld des Einsatzes beim Kunden eine Fach- und Methodenschulung zum Einsatz des BankingGuide. Das Risiko der Falschberatung wird durch dieses Vorgehen nahezu ausgeschlossen.

## 3.7. Geldwäsche

Ein geldwäscherelevantes Risiko ist im Rahmen der Einführung des BankingGuide nicht identifizierbar.

## 3.8. Insolvenzbetrug

Ein Insolvenzbetrugsrisko ist im Rahmen der Einführung des BankingGuide nicht identifizierbar.

## 3.9. Kreditbetrug, Subventionsbetrug, Urkundenfälschung, Verstoß gegen Embargobestimmungen

Ein erhöhtes Risiko der o.g. Sachverhalte ist im Rahmen der Einführung des BankingGuide nicht identifizierbar.

## 3.10. Korruption, Steuerstraftaten, Diebstahl / Unterschlagung, Geld-/ Wertzeichenfälschung, Wirtschaftsstraftaten gegen Allgemeininteressen

Ein erhöhtes Risiko der o.g. Sachverhalte ist im Rahmen der Einführung des BankingGuide nicht identifizierbar.

## 4. Betriebswirtschaftliche Analyse

Die Einmalkosten für die Einführung des BankingGuide belaufen sich auf € 6.500 zzgl. MwSt. Darin enthalten sind:

- Einführungspaket:
  - Master-Content
  - Individualisierung von Preisen, Produktbezeichnungen und Kontomodellen durch die BankingGuide GmbH
  - Schulung von max. 6-10 Mitarbeiter\*innen
- Individualisierungspaket:
  - Individualisierungsworkshop
  - Umsetzung der Individualisierungen im BankingGuide
- Pilotphasenpaket:
  - Schulung von 2-3 ausgewählten Berater\*innen zwecks Durchführung einer Pilotphase
- Mitarbeiterschulungspaket:
  - Schulung weiterer Mitarbeiter\*innen bezüglich des BankingGuide-Einsatzes
- Konfigurationspaket:
  - 3-stündiges Web-Seminar zur Anwendung des BankingGuide-Konfigurators

Die jährlichen Lizenzgebühren betragen darüber hinaus € 2.500 zzgl. € 1,25 je Mio. Euro Bilanzsumme. Für die Volksbank Musterstadt eG ergibt sich bei der aktuellen Bilanzsumme in Höhe von x.xxx Mio. € eine Lizenzgebühr von € x.xxx p.a. Der Lizenzvertrag ist mit einer Kündigungsfrist von 12 Monaten zum Ende des Kalenderjahres versehen. Alle Beträge verstehen sich als Nettopreise zzgl. MwSt.

Den Investitionskosten stehen folgende Ertragskomponenten gegenüber:

- Direkte Provisionserlöse durch den Absatz der im BankingGuide abgesetzten Produkte (Kreditkarten, Terminals, ZV-Software etc.)
- Indirekte Provisionserlöse durch eine Umsatzverlagerung zur Volksbank Musterstadt eG (Provisionserlöse aus Kontoführung, insbesondere Transaktionsentgelte)
- Erhöhung der Konditionsbeiträge – nachgewiesen wurde bei ProFi ZV-Banken eine starke, positive Korrelation zwischen der Umsatztätigkeit auf dem Konto (Anzahl der Transaktionen) sowie der KK-Inanspruchnahme bzw. dem vorhandenen Guthaben.



Darüber hinaus ist bei der Investition die qualitative, strategische Komponente zu berücksichtigen: Durch die Investition öffnet sich die Volksbank Musterstadt weiter der Omnikanalplattform der Atruvia AG und bietet dem Kunden ein omnikanales, digitales Beratungserlebnis.

In Summe wird davon ausgegangen, dass die Mehrerträge aus der Anwendung des BankingGuide die Kosten deutlich überwiegen.

BEISPIEL

## 5. Einzubindende Organisationseinheiten

Im Neu-Produkt-Prozess zur Einführung des BankingGuide wurden folgende Organisationseinheiten einbezogen:

- Interne Revision,
- Rechtsabteilung,
- Datenschutzbeauftragter,
- Compliancebeauftragter,
- Risikocontrolling,
- Zahlungsverkehrs- / EBL-Abteilung

Die genannten Organisationseinheiten erklären sich mit dem Vorgehen einverstanden und haben keine Beanstandungen.

BEISPIEL

## 6. Testphase

Beim BankingGuide handelt es sich um ein von der DZ Bank unterstütztes Beratungstool der Firma BankingGuide GmbH. Die fachliche und methodische Entwicklung erfolgte im Rahmen einer Pilotierungs- und Testphase mit 4 Volksbanken Raiffeisenbanken über mehrere Monate.

Neben dieser, im Entwicklungsprozess beinhaltenden Testphase, wird die Volksbank Musterstadt eG eine 4-wöchige Testphase mit 3 ausgewählten Beratern vornehmen. Diese Testphase verfolgt das Ziel, fachliche und methodische Schwächen zu identifizieren und abzustellen. Im Anschluss an diese Testphase werden sämtliche Berater(innen) mit dem Tool ausgestattet. Außerdem wird der Online-Kundenzugang auf der Internetseite der Volksbank Musterstadt eG nach erfolgreicher Testphase freigeschaltet

BEISPIEL