



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 VR Payment-Leistungspakets, 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 Leistungspakets mit den beauftragen Leistungsmodulen 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. Beschreibung

Zielsetzung der (Kundenselbst-)Beratungsanwendungen und Antragsstrecken des VR Payment-Leistungspakets ist es, den Abschluss von VR Payment-Lösungen zu vereinfachen und zu digitalisieren.

Durch die Nutzung von Kundenselbstberatungs-Lösungen werden Kapazitäten in den Abteilungen Zahlungsverkehr / EBL eingespart, da der Kunde den Produktabschluss selbst durchführen kann und keine Beratung mehr erforderlich ist.

Weitere Effizienzgewinne werden realisiert, da die Befüllung der papierhaften Serviceanträge zukünftig entfällt. Ein Bankmitarbeiter kann – über die Antragsstrecke auf dem BankingWorkspace - den Kunden selektieren, die zu bestellenden Lösungen auswählen. Im Bestellprozess werden bereits alle Kundendaten, die die VR Payment für die Bestellung benötigt, automatisch in die dafür vorgesehenen Datenfelder gespielt und im Anschluss an die VR Payment übermittelt.

Weitere Informationen zu den Lösungen finden Sie in der in der Anwenderdokumentation „Self-Services für Firmenkunden mit BankingGuide Express“ im ATRUVIA Hub.

2.2. Zielsetzung

Die Volksbank Musterstadt eG möchte mit der Einführung des VR Payment-Leistungspakets folgende Vorteile generieren:

Für die Bank:

- **Vertrieb 24/7**
Produktabschlüsse können auch außerhalb der regulären Bank-Öffnungszeiten erfolgen.
- **Kosteneffizienz**
Produktabschlüsse erfolgen automatisiert ohne den Einsatz von Bank-Mitarbeiter*innen (Beratungsgespräch + Vertragsbefüllung entfallen).
- **Analyse von Nutzungsverhalten**
Es werden wertvolle Daten zum Kundenverhalten und zu Kundenpräferenzen gesammelt, die zur Verbesserung des Produkt-Portfolios genutzt werden können.

Für den Bank-Kunden:

- **Komfort & Benutzerfreundlichkeit**
Kund*innen können die – mit wenigen Klicks - die gewünschten Produkte bequem vom Sofa aus bestellen.
- **Personalisierung**
Durch intelligente Analyselogiken können individuelle Bedürfnisse des Kunden berücksichtigt werden.
- **Konsistenz**
Die bank-übergreifend einheitliche Analyse- und Beratungslogik beugt Verwirrung (durch den Erhalt von widersprüchlichen Informationen) vor.
- **Zeiteffizienz**
Kunden haben einen Bedarf und können diesen direkt bedienen ohne auf einen Termin mit Berater*innen warten zu müssen.

3. Risikoanalyse

Eine umfangreiche Risikobewertung wurde durchgeführt:

Bitte referenzieren Sie an dieser Stelle auf die bankseitig erstellte Risikobewertung, die Sie auf Basis unserer Vorlage „4_Arbeitshilfe_Risikobewertung_Fremdbezug_IT-Dienstleistung“ erstellt haben.

3.1. Marktpreisrisiko

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

3.2. Adressrisiko

Über den BankingGuide werden ausschließlich VR Payment-Lösungen vertrieben für deren Abschluss die Bank eine Provision erhält. Aus diesem Grund ist von keinem veränderten Adressrisiko auszugehen.

3.3. Liquiditätsrisiko

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

3.4. Operationelles Risiko / Reputationsrisiken

Da es sich um ein technikgestütztes Beratungs- und Abschlusstool handelt, sind die operativen und Reputationsrisiken im Wesentlichen technischer Natur bzw. unmittelbar damit verbunden:

- Systemausfall / technische Funktionsstörungen:
Im Falle eines Ausfalls des Systems können Produktabschluss nicht in digitale Form durchgeführt werden. Es besteht zu jeder Zeit jedoch die Möglichkeit, die Prozessabschlüsse in der bisherigen Form (papierhaft) durchzuführen.

Da es sich bei allen Anwendungen um keine zeitkritischen Aktivitäten oder Prozesse handelt, kann auf ein Notfallkonzept gem. MaRisk AT 7.3 verzichtet werden.

3.5. Datenschutzrisiken

Die Verarbeitung der personenbezogenen Daten durch die Anwendungen des Leistungspakets erfolgt – vor Abschluss der Bestellung - in den folgenden gesicherten Bereichen

- Homepage (#webbank) der VR-NetWorld GmbH

- Online-Banking von ATRUVIA
- BankingWorkspace von ATRUVIA

Bank-Externe haben zu diesem Zeitpunkt keinen Zugriff auf die personenbezogenen Daten. Im Rahmen von Fernwartungen können Kundendaten sichtbar sein. Diesbezüglich wird eine Fernwartungsvereinbarung gem. Art. 28 Abs. 3 DSGVO mit der BankingGuide GmbH geschlossen.

Nach Bestellung einer Produktlösung, welche der Kunden per TAN und pflichtmäßiger Zustimmung zum untenstehenden Hinweistext (siehe Screenshot unten) ...

☐ Ich stimme hiermit zu, dass die VR Payment meine Daten von der Volksbank Test zum Zweck der Datenverarbeitung transformieren darf. Mir ist bewusst, dass diese Zustimmung freiwillig ist und ich sie jederzeit für die Zukunft widerrufen kann.

... bestätigt, werden die personenbezogenen Daten an die VR Payment GmbH per API-Schnittstelle weitergeleitet. Die Datenweiterleitung erfolgt gem. Artikel 6 DSGVO:

Die Verarbeitung ist für die Erfüllung eines Vertrags, dessen Vertragspartei die betroffene Person ist, oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen erforderlich, die auf Anfrage der betroffenen Person erfolgen.

3.6. Risiken aufgrund mangelnder Produktkenntnis im Beratergeschäft

Ziel der Anwendungen des Leistungspakets ist es u.a., die Qualität der Lösungs- und Produktfindung durch den technikgestützten Beratungsprozess zu erhöhen. Durch die geführte Fragestellung sollen Falschberatungen vermieden werden. Das Risiko der Falschberatung wird durch dieses Vorgehen nahezu ausgeschlossen.

3.7. Geldwäsche

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

3.8. Insolvenzbetrug

Ein Insolvenzbetrugrisiko ist im Rahmen der Einführung des Leistungspakets nicht identifizierbar.

3.9. Kreditbetrug, Subventionsbetrug, Urkundenfälschung, Verstoß gegen Embargobestimmungen

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

BESPIEL

4. Betriebswirtschaftliche Analyse

Die Einmalkosten für die Einführung des Leistungspakets belaufen sich in der Variante „Standard“ auf 0,00 €. Optional buchbar ist die Variante „Premium“, in der die Banking-Guide GmbH – leistungsabhängig vergütet mit 245 € pro Stunde (zzgl. MwSt) - den Setupp-rozess eng begleitet sowie (bei Bedarf) individuelle Anforderungen (individuelle Preise, Terminaltypen etc.) in den Systemen umsetzt.

Die monatliche Nutzungspauschale, die für den Betrieb der technischen Basis-Infrastruktur sowie die Nutzung der Basis-Module zu entrichten ist, beträgt 100 € p.M. zzgl. MwSt.

Der Lizenzvertrag ist mit einer Kündigungsfrist von 12 Monaten zum Ende des Kalenderjahres versehen.

Den Investitionskosten stehen folgende betriebswirtschaftliche Mehrwerte gegenüber:

- Im Kontext der Kundenselbstberatungslösungen (im Online-Banking und auf der Homepage (Letzteres: sobald verfügbar)):
 - Vertrieb 24/7
Produktabschlüsse können auch außerhalb der regulären Bank-Öffnungszeiten erfolgen.
 - Kosteneffizienz
Produktabschlüsse erfolgen automatisiert ohne den Einsatz von Bank-Mitarbeiter*innen (Beratungsgespräch + Vertragsbefüllung entfallen).
- Im Kontext von durch Berater*innen und Bank-Mitarbeiter*innen zu nutzende Beratungs- und Antragsstrecken (sobald verfügbar):
 - Prozesseffizienz
Arbeiten im Anschluss an das Beratungsgespräche (Vertragsbefüllung + Übermittlung an VR Payment)
 - Vertrieb auch durch Nicht-Spezialisten
Auch Nicht-ZV-Spezialisten (z.B. KSC-Mitarbeiter) werden in die Lage versetzt Produkte abzuschließen.

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

In Summe wird davon ausgegangen, dass die Mehrerträge aus den Anwendungen des VR Payment-Leistungspakets die Kosten deutlich überwiegen.

5. Einzubindende Organisationseinheiten

Im Neu-Produkt-Prozess zur Einführung des Leistungspakets 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.

BESPIEL

6. Testphase

Bei den Anwendungen des Leistungspakets wurden in Zusammenarbeit mit dem Produkt- und Lösungsanbieter VR Payment vier Volksbanken Raiffeisenbanken über mehrere Monate getestet und pilotiert.

Neben dieser, im Entwicklungsprozess beinhaltenden Testphase, wird die Volksbank Musterstadt eG eine 4-wöchige Testphase vornehmen. Diese Testphase verfolgt das Ziel, fachliche und methodische Schwächen zu identifizieren und abzustellen.

BESPIEL