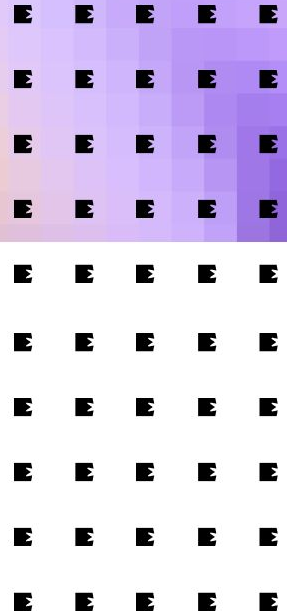


Finanzieren mit Leichtigkeit

Prolongation im Selfservice

Heidelberger Erfolgsimpulse in Zusammenarbeit mit
der Interessengemeinschaft kleiner und mittlerer
Genossenschaftsbanken E.V.





Vision

**Wir schaffen die fortschrittlichste
Technologie für die beste Finanzierung
des 21. Jahrhunderts.**

Wir kennen Herausforderungen der Produkthanbieter im Bestandsgeschäft.

Produkthanbieter erfolgreicher machen

55%

durchschnittliche Prolongationsquote der Bankvertriebe lässt hohen Anteil des Potenzials im eigenen Bestand ungenutzt.*

36

Monate vor Ende der Zinsbindung schuldet ein wesentlicher Teil der Verbraucher:innen bereits zu anderen Produkthanbietern um.**

25%

mehr als 25% ihrer Arbeitszeit verbringen mehr als 70% unserer User:innen mit Anschlussfinanzierungen***

Wir liefern Antworten auf eure Fragen: "Wie können wir..."

- frühzeitig zur Prolongation mit unseren Bestandskund:innen in Kontakt treten?"
- Die Kapazität unserer Berater:innen schonen, ohne dabei auf die Bearbeitung des Bestandsgeschäfts zu verzichten?"
- den engen Margen und dem damit verbundenen Kostendruck begegnen?"
- Stärke und Sichtbarkeit der eigenen Marke erhalten und ausbauen?"
- die Kundenschnittstelle positiv mit eigener Marke besetzen und uns differenzieren?"
- diese Herausforderungen schnellstmöglich umsetzen?"
- die Kosten der Umsetzung dabei so gering wie möglich halten?"

Die Digitalisierung verändert Verhalten und Erwartungen der Verbraucher:innen.

Von Verbraucher:innen aus denken

56%

haben eine hohe Beratungsaffinität und Erwartungen an eine vertrauenswürdige Begleitung im Prozess*

58%

informieren sich überwiegend selbstständig und bewegen sich online zum Wissensaufbau*

49%

würden schon heute eine Finanzierung nur auf Basis der nötigsten Informationen und minimaler Beratung abschließen**
(2020 waren es noch etwa 20%*)

Außerdem

- erledigen Verbraucher:innen Bankgeschäfte grundsätzlich eher online.
- steigt die Bedeutung des Smartphones für Bankgeschäfte stetig.
- verändert die Verlagerung der Geschäftsbeziehung ins Internet die Erwartungen an Verfügbarkeit, Transparenz, Einfachheit und Geschwindigkeit.
- werden diese Effekte durch bereits heute sofort verfügbare Services im Leben der Verbraucher:innen verstärkt (Amazon, Lieferando, Gorillas, FreeNow).
- werden finanzielle Themen im Zuge der Digitalisierung zu nebensächlichen Wunscherfüllern.

Europace

Quelle: *Europace - Onlinebefragung Verbrauchersegmentierung (2020), n=474 (potentielle) Baufr-Kund:innen **Europace - Onlinebefragung Verbrauchersegmentierung (2021), n=542 (potentielle) Baufr-Kund:innen

Fallabschließende Prolongation im Selfservice

Ziel:

- Steigerung von Erträgen im Prolongationsgeschäft durch höhere Konvertierung und geringere Prozesskosten
- Mehrwerte für Banken und Verbraucher:innen

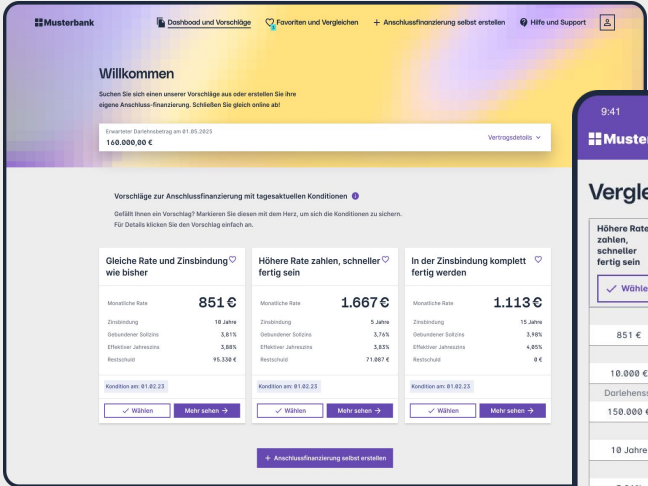


Zusammenspiel aus Technologie und Frontend



- Verbraucher:innen erhalten eine Finanzierung, die sie abschließen können und wollen – mit KI zur besten Finanzierung
- Einfacher und schneller Einstieg für Produkthanbieter durch Bereitstellung des whitelabelfähigen Frontends
- Kontinuierliche Weiterentwicklung
- Entwicklung anhand der Bedürfnisse der Nutzer:innen und der Erfahrungen der Partner

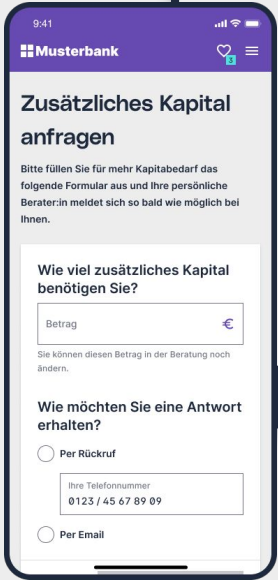
Key Features Prolongation im Selfservice



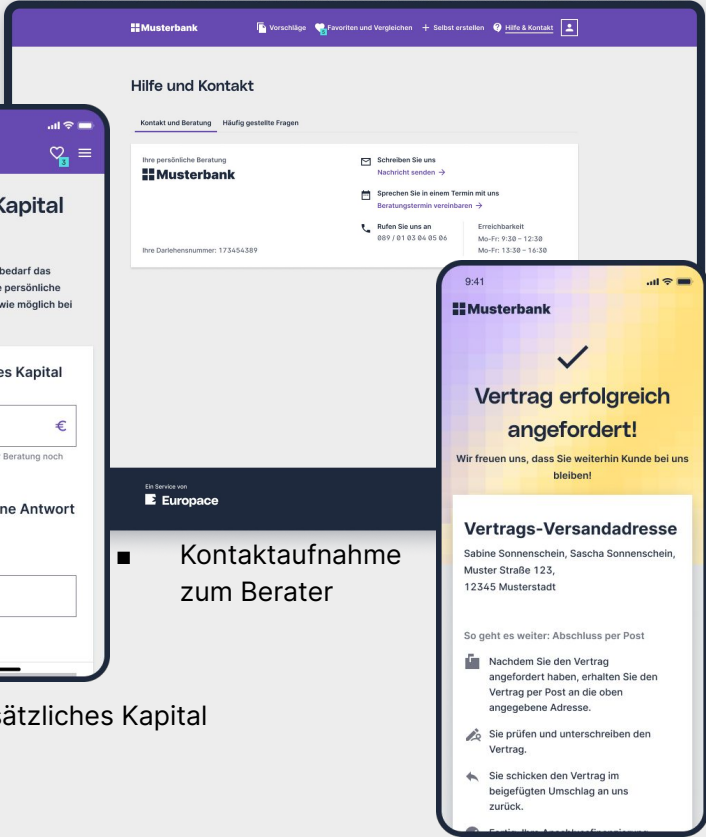
■ Initiale Vorschläge der KI & selbst erstellen



■ Vergleichen von Vorschlägen



■ Abfrage zusätzliches Kapital



■ Abschluss unabhängig von Ort und Zeit

In wenigen Minuten zum Abschluss...

Video-Aufzeichnung eines Abschlusses

Musterbank Verschlüsselte Verbindung

✓

Vertrag erfolgreich angefordert.

Wir freuen uns, dass Sie weiterhin Kunde bei uns bleiben!

Vertrags-Versandadresse	Ihre Auswahl														
<p>Sabine Sonnenschein, Sascha Sonnenschein, Muster Straße 123, 12345 Musterstadt</p> <p>So geht es weiter: Abschluss per Post</p> <p>1 Nachdem Sie den Vertrag angefordert haben, erhalten Sie den Vertrag per Post an die oben angegebene Adresse.</p> <p>2 Sie prüfen und unterschreiben den Vertrag.</p> <p>3 Sie schicken den Vertrag im beiliegenden Umschlag an uns zurück.</p> <p>4 Fertig, Ihre Anschlussfinanzierung ist abgeschlossen!</p>	<p>Gleiche Rate und Zinsbindung wie bisher</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Darlehensbetrag</td> <td style="text-align: right;">150.000 €</td> </tr> <tr> <td>Einmalzahlung</td> <td style="text-align: right;">10.000,00 €</td> </tr> <tr> <td>Monatliche Rate</td> <td style="text-align: right;">851 €</td> </tr> <tr> <td>Zinsbindung</td> <td style="text-align: right;">10 Jahre</td> </tr> <tr> <td>Grundener Sollzins</td> <td style="text-align: right;">3,81%</td> </tr> <tr> <td>Effektiver Jahreszins</td> <td style="text-align: right;">3,88%</td> </tr> <tr> <td>Restschuld</td> <td style="text-align: right;">95.330 €</td> </tr> </table>	Darlehensbetrag	150.000 €	Einmalzahlung	10.000,00 €	Monatliche Rate	851 €	Zinsbindung	10 Jahre	Grundener Sollzins	3,81%	Effektiver Jahreszins	3,88%	Restschuld	95.330 €
Darlehensbetrag	150.000 €														
Einmalzahlung	10.000,00 €														
Monatliche Rate	851 €														
Zinsbindung	10 Jahre														
Grundener Sollzins	3,81%														
Effektiver Jahreszins	3,88%														
Restschuld	95.330 €														

Sie haben eine Bestätigungsmail erhalten und können sich nun ausloggen.
 Bei Fragen schreiben Sie bitte an: musterbank@prolongation.de
 Bitte geben Sie im Betreff Ihre Vorgangsnummer an: 800.640

[Ausloggen](#)

Ein Service von

Impressum Datenschutz AGB

Was erwarten sich unsere Partner-Banken?

Einsparpotenziale

Durch die Implementierung von Self-Service-Optionen können sich Berater auf komplexere Fälle konzentrieren, was die Kapazitäten schont und die Effizienz steigert.

Erweiterung digitaler Services

Unser Produkt ermöglicht es den Kund:innen, Bankdienstleistungen rund um die Uhr selbstständig zu nutzen.

Zielgerichtete Angebote

Frühzeitig personalisierte und präzise Angebote verbessern die Chancen, Kunden bei der Prolongation ihrer Verträge zu halten.

Nahtlose Integration

Die Datensynchronität mit BaufiSmart erleichtert die Integration in die bestehenden Systeme der Bank, was Prozesse vereinfacht und das Upselling von Produkten erleichtert.

Unsere Herausforderungen

Organisatorische Herausforderungen

Fachübergreifende Koordination

Mangelnde Verfügbarkeit von Schlüsselressourcen in den Bereichen IT, Baufinanzierung, Marktfolge, Marketing und Datenschutz.

Unvorhergesehene Einschränkungen

Personelle Einschränkungen und unerwartete Änderungen der Teamzusammensetzung.

Konkurrierende Prioritäten

Andere dringende Unternehmensanforderungen bzw. Projekte, die Ressourcen beanspruchen.

Technische Herausforderungen

Berechnung der Restschuld

Ermittlung der Restschuld zum Ende der Zinsbindung, ein kritischer Faktor für die Prolongationsangebote.

Ermittlung des Beleihungswert

Genauigkeit in der Bewertung von Immobilienwerten zur Risikoeinschätzung.

Persönliche Daten bei Gemeinschaftspersonen

Trennung der Personendaten beim Upload der Daten muss gewährleistet sein.

Anbindung des E-Postfachs

Technische Limitationen der Atruvia erschwert die Ansprache per E-Postfach.

Unsere Erfolge

Hypothese

Unsere Selfservice Hypothese wurde mehrfach bestätigt: Kund:innen schließen eigenständig ab

Live-Partner

Aktuell sind fünf Partnern live, weitere 6 Partner befinden sich in den letzten Zügen des Onboardings.

Konvertierungsquote

Aktuell liegt unsere Konvertierungsrate registrierter Kund:innen bei 30-40%

Kundenzufriedenheit

Interviews zeigen, dass Kund:innen von dem digitalen Selfservice begeistert sind.

Unsere Learnings auf dem Weg

Zentrales Thema für die Konvertierung ist die Ansprache der Kund:innen

Der Self-Service wird den persönlicher Kontakt nicht komplett ersetzen

Eine saubere IDA-Abfrage bildet die Grundlage für effiziente Prozesse

Ein gemeinsamer Auftakt mit einem Prozess- und Produktworkshop erleichtert das Onboarding

Wir werden immer Kund:innen verlieren, die das Darlehen ablösen wollen

Wir müssen stetige gemeinsame das Produkt weiterentwickeln und verbessern

Wir müssen auf veränderte Kundenbedürfnisse bzw. Marktlagen achten

Unsere Next Steps 🚀

Fokus auf Registrierung und Ansprache

- Digitale Ansprache über das E-Postfach und Einbindung ins Web Banking und Banking App
- Registrierung für Web Browser optimieren
- Follow-Up Prozesse bei Nichtregistrierung

Zusätzliche Erweiterungen

- Mit einem Zinskonditionswecker das verändertes Bedürfnis der Kund:innen abdecken
- Abbildung der Kombinatorik in den Vorschlägen
- Zusammenfassen von KfW-Darlehen bei übernahme ins eigene Buch



Finanzieren mit Leichtigkeit

Legen wir los.



Jens Fehlauer
Geschäftsführer
GENOPACE

jens.fehlauer@genopace.de

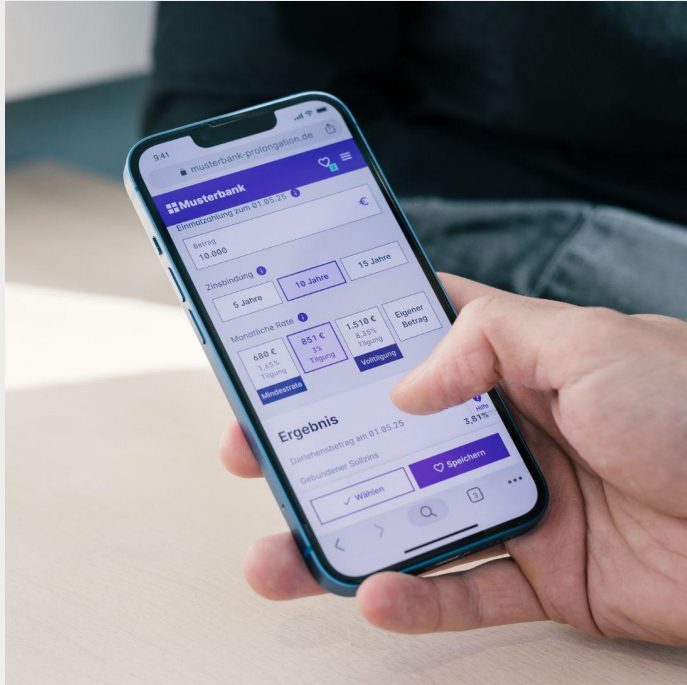


Philip Schebesta
Product Lead
Bankeigenvertrieb

philip.schebesta@europace.de

Europace

Mehrwerte der Prolongation im Selfservice



Europace hilft dir **frühzeitig** und **kanalübergreifend** passende Anschlussfinanzierungen direkt von **Verbraucher:innen abschließen zu lassen**.

Unsere Technologie generiert dir **Produktabschlüsse** und **Upselling-Anlässe** und spart dir außerdem **wertvolle Beratungszeit**, indem sie **frühzeitig auf individuelle Präferenzen** passenden und abschließende Finanzierungen findet und diese durch Verbraucher:innen im **Selfservice zum Fallabschluss** bringt, anstatt Kund:innen manuell zu beraten oder sie gar zu verlieren.