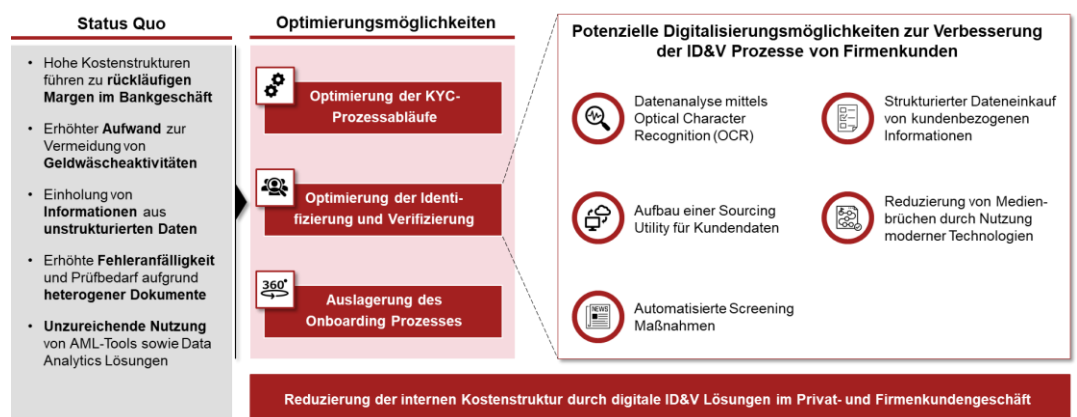


48h Onboarding: Auf dem Weg zu einem rechtskonformen und effizienten KYC Onboarding-Prozess für Firmenkunden

November, 20.11.2020

Vorwort

Um strengerem Anforderungen zur Vermeidung von Geldwäsche gerecht zu werden, haben Banken in den vergangenen Jahren vor allem im Bereich Know Your Customer (KYC) kostenintensive und oft manuelle Prozesse implementiert. Die Digitalisierung bietet hier großes Potential signifikant Zeit und Kosten einzusparen. Challenger Banken haben dies bereits erkannt und setzen etablierte Banken damit unter Druck. Gleichzeitig wächst die Anzahl von FinTechs, die *Banking-as-a-Service (BaaS)* Dienstleistungen anbieten, und damit etablierten Banken attraktive Optionen zur Digitalisierung und Optimierung von KYC Prozessen zur Verfügung stellen.



Herausforderungen und Lösungen am Markt

Hohe Kostenstrukturen führen schon seit einigen Jahren zu rückläufigen Margen im Bankgeschäft. Auch der erhöhte Aufwand zur Vermeidung von Geldwäsche hat seinen Teil an der Steigerung der Kosten beigetragen. Interne Abteilungen zur Implementierung von regulatorischen Anforderungen wurden aufgebaut, automatisierte Lösungen allerdings nur selten geschaffen, so dass viele Prozessschritte noch manuell durchgeführt und die Kundeninformationen in unterschiedlichen Medienformaten verarbeitet werden.

Besonders die komplexen Eigentümerstrukturen von Firmenkunden und die damit verbundene Identifizierung und Verifizierung von wirtschaftlich Berechtigten (Ultimate Beneficial Owner, kurz UBO) steigern den administrativen Aufwand bei der Kundenannahme um ein Vielfaches. Benötigen Banken für das vergleichsweise standardisierte Privatkundengeschäft meist deutlich weniger als 24 Stunden um einen neuen Kunden innerhalb der Kernbankensysteme anzulegen, kann dies für Firmenkunden je nach Ausrichtung des Geschäftsmodells bis zu 28 Tage oder mehr in Anspruch nehmen. Darüber hinaus sind die Herausforderungen aufgrund der zunehmenden internationalen Präsenz heterogener Kundenstrukturen sowie komplexeren Geschäftsaktivitäten im Firmenkundenbereich anspruchsvoller denn je. Hier bietet die Digitalisierung der Onboarding-Prozesse die Möglichkeit, den administrativen Aufwand, die benötigte Zeit und die damit verbundenen Kosten signifikant zu senken, in dem manuelle Prozesse automatisiert werden.

Neben der Berücksichtigung der unterschiedlichen regulatorischen Anforderungen muss der KYC Prozess trotzdem flexibel bleiben, um auf Veränderungen ohne größeren Aufwand reagieren zu können. Flexible Lösungen, die von FinTechs als BaaS angeboten werden, stellen eine attraktive Lösung für diese Herausforderungen dar. Die digitale Transformation hat daher das Potenzial, die prozessualen Durchlaufzeiten innerhalb des Firmenkundengeschäfts stark zu reduzieren und die gegenwärtige Prozesslandschaft zu optimieren.

KYC Prozess als Dienstleistung

Gegenwärtig ist der Annahmeprozess von Firmenkunden von einer Vielzahl an Medienbrüchen und manuellen Prozessschritten geprägt. Challenger Banken und FinTechs bieten hierzu für unterschiedliche Bedürfnisse maßgeschneiderte Lösungen an, wodurch die prozessualen Durchlaufzeiten von mehreren Tagen auf wenige Stunden reduziert werden können. Hierbei sind Banken nicht darauf angewiesen den kompletten Prozess des Dienstleisters zu übernehmen, sondern können aus den oftmals flexiblen Angeboten die passende Dienstleistung auswählen.

1 - Optimierung der Prozessabläufe

Reduzieren Sie Ihre Gesamtkosten um 8% und realisieren Sie 16% Zeitersparnis durch die Optimierung Ihrer Aufbau- und Ablauforganisation mithilfe passender Work-Flow Tools.

Für einen effizienten Onboarding Prozess ist es essenziell, dass alle involvierten Parteien jederzeit in Echtzeit und ohne Medienbrüche Zugriff auf den Onboarding Vorgang haben. Viele Banken arbeiten während des Onboardings noch mit unterschiedlichen Systemen. So wird die Kundenansprache, der sogenannte „Client Outreach“ beispielsweise häufig per E-Mail durchgeführt, anstatt ein einheitliches Workflow-Tool über alle Prozessschritte hin zu implementieren. Bei stetiger Verbesserung des Prozesses vom Erstkontakt mit dem Kunden bis hin zur finalen Kundenannahme und besser noch des gesamten Client Lifecycle Managements sollte auf ein einheitliches Workflow Tool zurückgegriffen werden, um ein Höchstmaß an Effizienz zu gewährleisten und einen reibungslosen Ablauf sicherzustellen. Somit können bereits vom Erstkontakt an alle regulatorischen Vorgaben eingehalten werden und Transparenz über den Status des Onboardings geschaffen werden. Dies verhindert mögliche Eskalationen und erleichtert das Management-Reporting.

2 - Optimierung der Identifizierung und Verifizierung

Mittels einer automatisierten Identifizierung und Verifizierung Ihrer Firmenkunden reduzieren Sie Ihre Gesamtkosten um 9% und Ihre prozessualen Durchlaufzeiten um 45%.

Aktuell werden Firmenkunden oft noch analog nach Registerauszügen, Unternehmensinformationen und weiteren Dokumenten gefragt, obwohl diese meist auch digital verfügbar sind. Dies kostet nicht nur Zeit, sondern führt auch zu hohen Kosten im Client-On-Boarding. Für einen optimierten Firmenkundenannahmeprozess wird jedoch lediglich der Name des Unternehmens sowie die zugehörige Registernummer benötigt. Basierend auf den vom Kunden bereitgestellten Angaben werden automatisch alle angebotenen Unternehmensregister und Datenbanken nach Informationen durchsucht. Sofern anschließend noch Informationen fehlen, können z.B. auch papierhafte Dokumente eingelese und unter Verwendung von "Optical Character Recognition (OCR)" ausgewertet werden um die Datenmaske zu vervollständigen (z.B. bezüglich Adressdaten, Information zu wirtschaftlich Berechtigten sowie Vertretungsberechtigten). Anschließend erfolgt die Darstellung der erhobenen Informationen zur finalen Freigabe und Überführung der Daten in die entsprechenden Formulare bzw. Datenfelder der (Kern-) Bankensysteme. Bis auf die Freigabe, erfolgt der gesamte Prozess komplett automatisiert und ohne manuelle Bearbeitungsschritte.

Sollten zusätzliche Informationen notwendig sein, welche nicht öffentlich zugänglich sind, können diese via Outreach Funktionalität direkt beim Kunden angefragt werden.

3 - Auslagerung des Onboarding Prozesses

Mit einer vollständigen Auslagerung Ihres Onboarding Prozesses reduzieren Sie Ihre Durchlaufzeiten um bis zu 84% und realisieren Sie ein Kosteneinsparpotenzial in Höhe von etwa 16%.

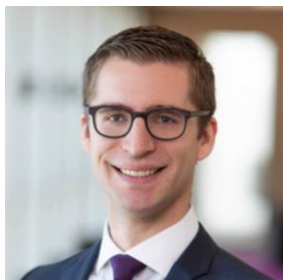
Am Markt haben sich Anbieter etabliert, die den gesamten Onboarding-Prozess für Banken übernehmen und als Full-Service Anbieter agieren. Finanzinstituten bietet sich somit die Möglichkeit, den gesamten Prozess auszulagern und zukünftig ein entsprechendes Vendor-Management für den KYC Onboarding-Prozess zu betreiben. Dies bietet den Vorteil, dass auch traditionelle Banken auf die schlanke Prozess- und IT Struktur von FinTechs zurückgreifen können und somit die eigene Konkurrenzfähigkeit mit Blick auf Onboarding Zeiten und Kosten stärken. Kunden, die diesen Service nutzen, erhalten mittels API Schnittstelle vollständig KYC konforme Identitäten in die entsprechenden Kernbankensysteme eingespielt.

Ein am deutschen Markt etablierter Anbieter ist unser Kooperationspartner Solarisbank. Die hier eingesetzte Onboarding Lösung wird bereits heute von vielen Banken und Industrieunternehmen geschätzt, da die Solarisbank als deutsches Kreditinstitut selbst Verpflichteter nach dem GwG ist und so eine vollkommene rechtliche Onboarding Konformität sicherstellt. Neben der Full-Service Lösung ist es darüber hinaus möglich, individuelle Bausteine für die Optimierung des Onboarding Prozesses zu nutzen.

Digitalisierung des KYC Onboarding als Wettbewerbsvorteil

Die Corona Pandemie drängte über Nacht viele Unternehmen in die digitale Transformation wodurch das enorme Potential und die Flexibilität der Digitalisierung nochmals in den Vordergrund gestellt wurde. Selbst für "sensible" Unternehmensbereiche mussten schnell digitale und sichere Infrastrukturen aufgebaut werden. Während im Privatkundengeschäft mittels elektronischer Signaturen oder videoIDENT-Verfahren bereits ein großer Schritt Richtung Digitalisierung erfolgte, hinkt das Firmenkundengeschäft hinterher. Daher gilt es nun insbesondere den Annahmeprozess von Firmenkunden durch Digitalisierung effizienter, schneller und kostengünstiger zu gestalten, um für die Zukunft gerüstet zu sein. Der KYC Onboarding-Prozess für Firmenkunden ist (noch) zeit- und ressourcenintensiv und genau hier bietet die Digitalisierung echte Wettbewerbsvorteile.

Ihre Ansprechpartner



Stefan Albust
Tel.: +49 69 9585-3405
stefan.albust@pwc.com



Julia Watson
Tel.: +49 69 9585-3850
julia.watson@pwc.com



Sebastian Koch
Tel.: +49 211 981-4825
sebastian.u.koch@pwc.com



Christoph Tisch
Tel.: +49 711 25034-1617
christoph.tisch@pwc.com