

DER INTELLIGENTE KREDIT

Über die Zukunft der Konsumgüterkredite

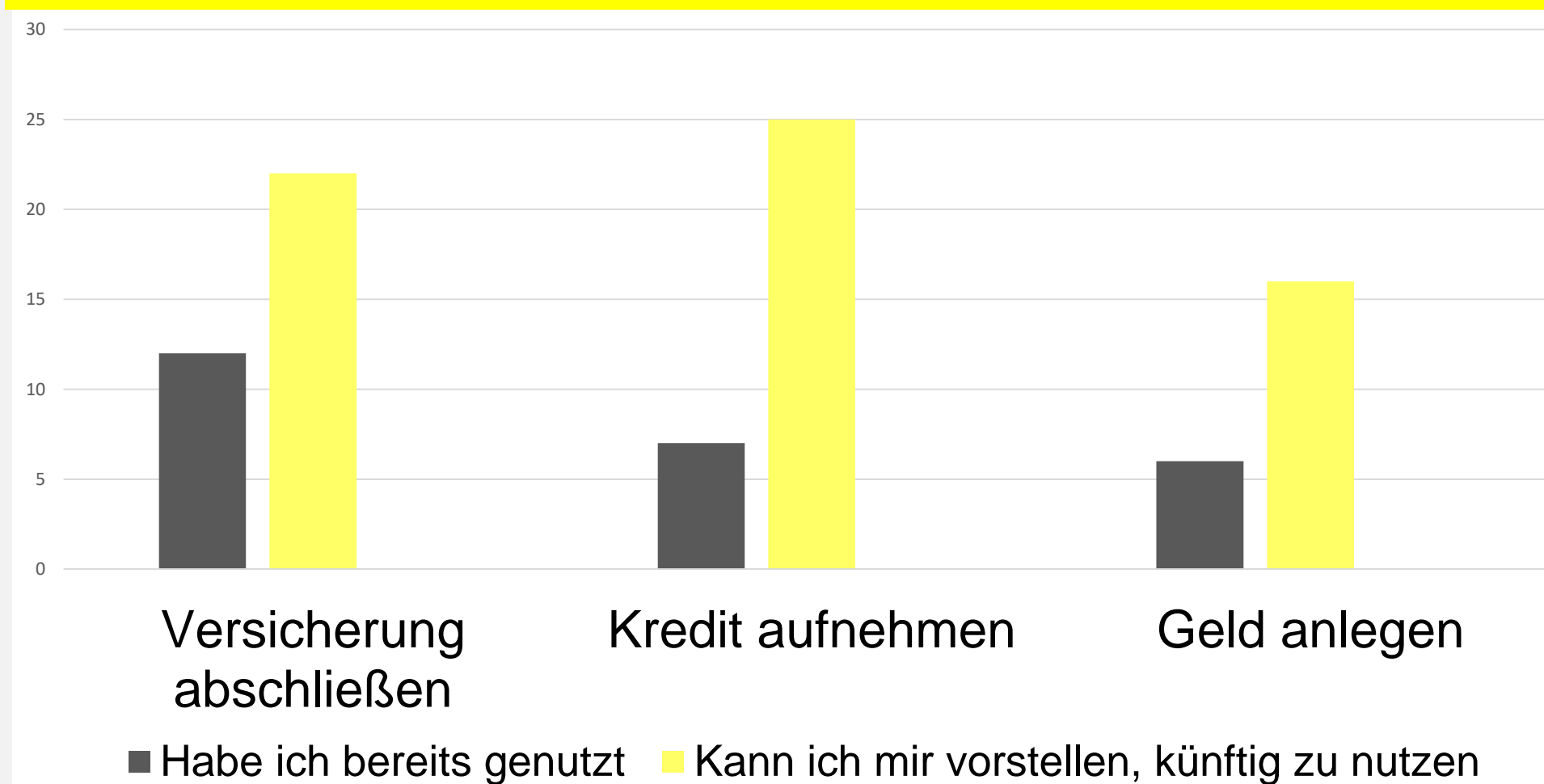
Eine Technologie, die eine Finanzierung von Wunschgütern eigenständig erahnt, passgenau und auf den Kunden abgestimmt anbietet, den Kreditabschluss durchführt und das Ganze auch noch bequem von Zuhause aus – dies ist vor dem Hintergrund einer sich wandelnden Gesellschaft für viele Menschen die Lösung.

Die Bedarfssituation

Jeder Dritte nutzt einen Kredit für ein Konsumgut, knapp die Hälfte davon werden bei einer Bank abgeschlossen.¹
Da Verbraucher heute schnellen, einfachen Service und ständige Verfügbarkeit von zuhause aus erwarten, wird jedoch immer häufiger auf Online-Kredite zurückgegriffen.²
Bankfilialen selbst werden immer seltener aufgesucht, bereits jeder vierte Internetnutzer besucht diese überhaupt nicht mehr.³
Ziele der Banken sollten daher sein:

- digitale Touchpoints mit dem Kunden optimieren
- moderne Technologien nutzen, um digitale Services anbieten zu können
- individuelle Angebote auch online unterbreiten⁴

Nutzung von Finanzdienstleistungen online⁵



Einsatz von Sprachassistenten

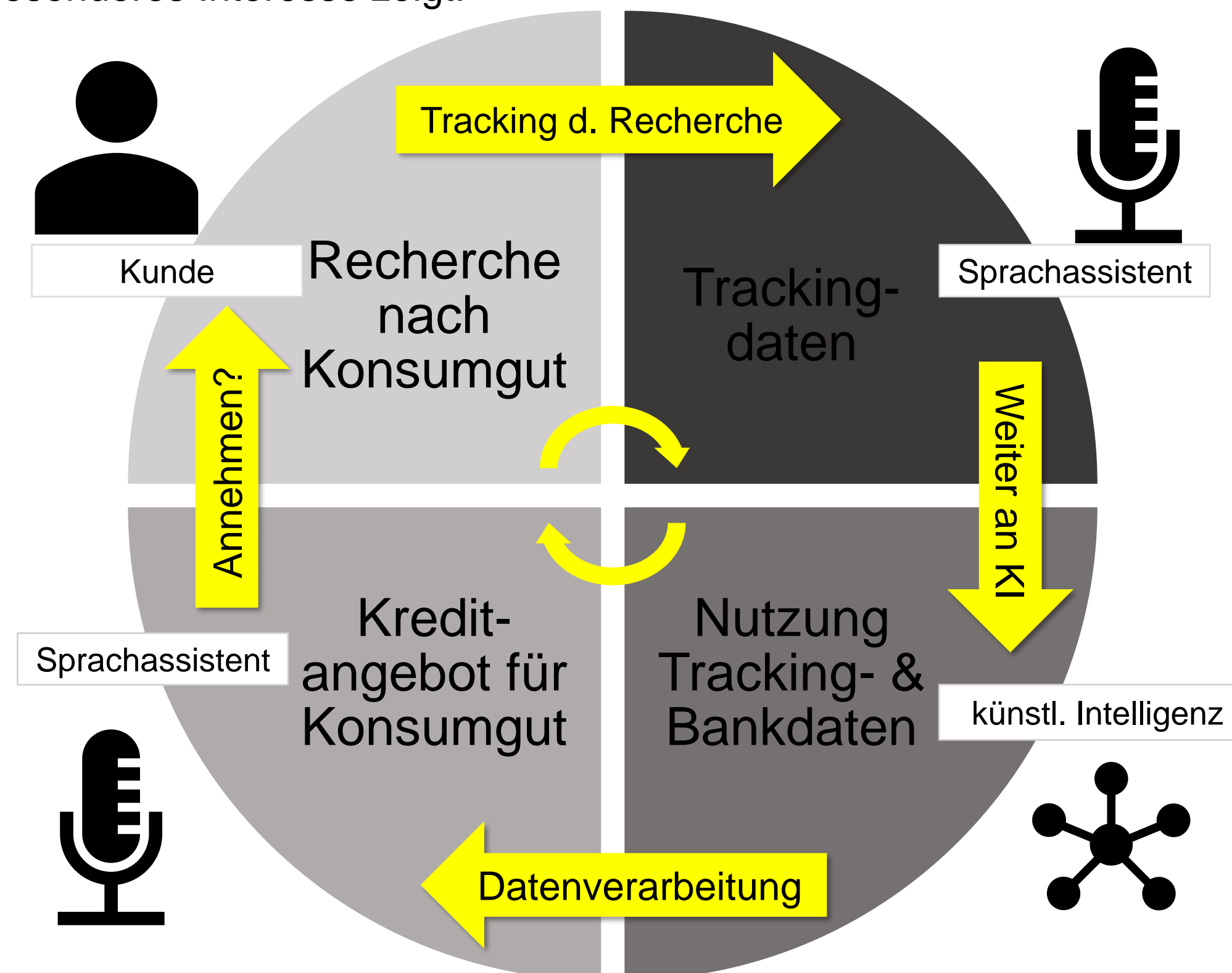
Die Funktionen von Sprachassistenten basieren auf künstlicher Intelligenz und Machine Learning.⁶ Damit dieser unterschiedliche Aufgaben erfüllen kann, müssen ihm verschiedene Fähigkeiten, sogenannte „Skills“, angeeignet werden, welche meist über eine App genutzt werden können.⁷ Über einen Lautsprecher, der mit der KI gekoppelt ist, kommuniziert der Sprachassistent mit seinem Nutzer, lernt durch den gewonnenen Input hinzu und kann sich so seinen Bedürfnissen anpassen.⁸

¹ Vgl. GfK (2016), S.7-12
² Vgl. Frühauf, M. (2015)/ Wilke, F. (2016)/ Häring, M. (2017), S.25
³ Vgl. Carius, L. (2017) und Frühauf, M. (2015)
⁴ Vgl. Häring, M. (2017), S.25
⁵ in Anlehnung an Statista (2017)
⁶ Vgl. Kuhn, T. (2016)
⁷ Vgl. Kühl, E. (2017) und Nagel, T. (2017)
⁸ Vgl. Kuhn, T. (2016)

Der intelligente Kredit

Der Prozess einer Kreditvergabe für Konsumgüter läuft in Banken grundlegend gleich ab. Mithilfe einer künstlichen Intelligenz könnten Banken einen Skill für Sprachassistenten entwickeln, der diesen Prozess übernimmt, Kunden so perfekt zugeschnittene Kreditangebote direkt zuhause macht und diese auch mit ihnen abschließen kann.

Der Vorschlag für einen Kredit für ein Produkt soll dabei auf entsprechenden Tracking-Daten beruhen. Das Tracken der Internetaktivitäten eines Kunden kann z.B. während der Nutzung des Smartphones, des Tablets oder des Sprachassistenten selbst geschehen. So wird erkannt, an welchen Konsumgütern der Kunde besonderes Interesse zeigt.



Zudem hat der Skill bzw. Sprachassistent Zugriff auf die nötigen Informationen der Bank, wie z.B. den aktuellen Zinssatz, sowie auf jene, die den spezifischen Kunden betreffen, z.B. die Umsatzabfrage. Wird deutlich, dass der Kunde Interesse an einem Konsumgut hat, startet der Sprachassistent eine Anfrage, ob sich der Kunde für ein passendes Kreditangebot interessiert.

Es wird dann ein vollständiges Angebot berechnet und vorgetragen. Sollte der Kunde das Angebot annehmen wollen, erhält er vorvertragliche Informationen digital und kann den Kredit direkt online unter höchsten Sicherheitsanforderungen abschließen.

Die Ansicht der Kunden

Interviews ergaben folgende Ergebnisse:

- Ersparnis von Zeit und bürokratischem Aufwand
- Weniger Hemmungen der Kunden durch privates Umfeld
- Sofortiger Überblick darüber, ob Kunden sich eine Finanzierung leisten können und wollen
- Hoher Servicegrad zuhause, trotzdem professioneller Finanzservice auf technisch hohem Niveau
- Tracking der Internetaktivitäten ist unangenehmes Gefühl
- Die Bank hat „nichts von meinen privaten Internetaktivitäten zu wissen“.
- Verführung zur Verschuldung wird befürchtet
- Zweifel an Sicherheit

Die Ansicht der Banken

Ergebnisse einer Befragung eines Beraters der Volksbank:

- Zeitersparnis durch Reduktion von Terminen
- weniger manuell auszuführende Prozesse
- Effektivere Arbeitsweise, weniger „Papierkram“
- Möglicherweise Ankurbelung des Geschäftes
- aus sicherheitstechnischer Sicht machbar, solange Server der Bank genutzt wird
- Herausforderungen in Versicherungsfragen
- hoher Aufwand der Sicherheitstechnik/Komplexität der IT
- Möglicherweise höhere Kosten werden befürchtet

Vom Finanzverwalter zum Wunscherfüller

Um die Ansichten und Bedürfnisse beider Parteien, Kunde und Bank, in den „intelligenten Kredit“ zu integrieren, werden folgende Dinge geraten:

- die Funktion für eine individuell zusammenstellbare **Wunschliste** entwickeln. Nur auf Grundlage der darauf stehenden Wünsche, ist es dem Sprachassistenten erlaubt aktiv zu werden, Recherchen zu verfolgen oder sogar Vorschläge dafür zu tätigen.
- Aufklärungsarbeit leisten: Voraussetzung für diesen Skill sind höchste **Sicherheitsstandards**. Das Vorhandensein dieser, muss auch an Bankkunden kommuniziert werden.