WHITEPAPER

Die Lösung des Papierproblems bei der Vergabe von Hypothekendarlehen

Die Geschwindigkeit, Effizienz, Sicherheit und Einfachheit des Vergabeprozesses für Hypothekendarlehen verbessern

KOFAX

Inhalt

Kurzfassung 3

Vergabe von Hypothekendarlehen: Ein Prozess, der verbessert werden muss 4

Das Problem mit der manuellen Bearbeitung 5

Fortschrittliche, effiziente, konforme und kundenfreundliche Vergabe von Hypothekendarlehen 8

Messbare Ergebnisse bei Anbietern von Finanzdienstleistungen erbringen 12

Fazit 13

Über Kofax 13

Kurzfassung

Banken stehen heute von allen Seiten unter Druck. Da die Zinssätze so niedrig wie nie sind[1], fällt es den Kreditgebern schwer, dem Ansturm von Verbrauchern standzuhalten, die einen Kredit aufnehmen oder refinanzieren möchten. Gleichzeitig formen Finanztechnologieunternehmen (Fintechs) die Erwartungen der Kunden an den Kreditvergabeprozess und klassische Banken müssen einen schnelleren, einfacheren Prozess und ein reibungsloseres Kundenerlebnis anbieten, wenn sie effektiv mithalten wollen. Vielen Instituten fehlt jedoch die Fähigkeit, zu skalieren und schnell auf Veränderungen in dieser dynamischen Branche zu reagieren. Das ist aber unerlässlich, wenn sie ihre Position verbessern und ihren Kunden ein modernes Kreditvergabeerlebnis bieten wollen.

Gerade die Vergabe von Hypothekendarlehen hat bei Banken großes Potenzial für Prozessverbesserungen. Nach wie vor sind Hypothekendarlehen ein wichtiger Umsatzfaktor bei Banken. Doch ihr derzeitig überwiegend papierbasierter Vergabeprozess wird von kostspieligen Verzögerungen und Ineffizienzen geplagt. Die Akte eines Hypothekendarlehens umfasst durchschnittlich 400–500 Seiten und Abschlüsse benötigen meist 45 Tage.[2] Darüber hinaus betrugen die Kosten für eine einzige Hypothek 2018 den neuesten MBA-Daten[3] zufolge 8.000 USD oder mehr.

In der Zwischenzeit bringen intelligente Technologien – wie Multifunktionsgeräte, Mobiltelefone und Tablets –, von denen Banken sich Prozessverbesserungen erhoffen, Schwachstellen mit sich, durch die sie gegen die gesetzlichen Konformitätsanforderungen

---

[1] Is now a good time to refinance to a 15-year mortgage?, (Ist jetzt ein guter Zeitpunkt, eine Hypothek mit 15 Jahren Laufzeit zu refinanzieren?) USA Today, April 20, 2020

[2] Ellie Mae's January Origination Insight Report (2019) (Vergabebericht Januar von Ellie Mae)

[3] What You Didn't Know About Digital Mortgages, (Was Sie über digitale Hypotheken nicht wussten), Elliemae.com

verstoßen könnten. Die nicht öffentlichen Informationen oder personenbezogenen Daten der Kunden sind jedes Mal gefährdet, wenn im Zusammenhang mit einem Hypothekendarlehen Informationen erstellt, gescannt, kopiert, gedruckt, gefaxt oder gemailt werden – dabei ist es unerheblich, ob dies papierbasiert oder elektronisch erfolgt.

Vergabe von Hypothekendarlehen: ein Prozess, der verbessert werden muss

In einer gesunden Wirtschaft führt eine starke Zunahme der Beschäftigung oft zu einem robusten Wiederverkaufsmarkt und es wird mehr gebaut. Zusammen mit den niedrigen Hypothekenzinsen wird dieses Szenario mit Sicherheit einen aktiven Markt für die Hypothekenvergabe fördern. Sogar in ungewissen Zeiten werden Banken wahrscheinlich eine höhere Kreditnachfrage erleben, da mehr Verbraucher versuchen, Schulden zu refinanzieren und zu konsolidieren. So stellte die Mortgage Bankers Association (MBA)[4] im März 2020 fest, dass die Refinanzierungsaktivitäten mitten in der Corona-Pandemie um 168 % gestiegen waren, obwohl The Wall Street Journal[5] in dem Monat einen Rückgang von 8,5 % beim Weiterverkauf von Eigenheimen berichtete.

Deloitte[6] prognostiziert für das nächste Jahrzehnt eine insbesondere technologiebedingt neue Welle von Schwierigkeiten für Kreditgeber. Kreditgeber, die ihre Kapazitäten nicht skalieren oder differenzieren können, werden es schwer haben, prognostiziert das Beratungsunternehmen. „Bankgeschäfte sollten offener und transparenter werden, in Echtzeit erfolgen, intelligent, maßgeschneidert, sicher, reibungslos und in das Leben der Verbraucher und den Betrieb der institutionellen Kunden integriert sein."

Doch obwohl vier Mal so viel Geld in digitale Fähigkeiten investiert wird, „scheinen große Banken Schwierigkeiten damit zu haben, Technologiefachwissen und -ressourcen effizient in der Hypothekenvergabe einzusetzen", berichtet das Beratungsunternehmen STRATMOR Group.[7]

---

[4] Is now a good time to refinance to a 15-year mortgage? (Ist jetzt ein guter Zeitpunkt, eine Hypothek mit 15 Jahren Laufzeit zu refinanzieren?)

[5] Americans Pulled Back From Home Purchases in March as Coronavirus Spread (Amerikaner nahmen im März während der Verbreitung des Coronavirus Abstand vom Hauskauf)

[6] 2020 banking and capital markets outlook, (Bank- und Kapitalmarktaussichten 2020), Deloitte, 3. Dezember 2019

[7] Big banks aren't turning profits like their independent counterparts (Großbanken erzielen nicht solche Gewinne wie ihre unabhängigen Gegenspieler)

Ein Grund ist, dass die Vergabeprozesse für Hypothekendarlehen noch nicht vollkommen digitalisiert wurden. Obwohl die meisten Kreditgeber einen digitalen Darlehensantrag eingeführt haben, sind die Backoffice-Prozesse bei vielen noch nicht automatisiert. Einer von HousingWire und Maxwell gemeinsam durchgeführten Studie[8] zufolge haben über ein Drittel der Kreditgeber (36 %) kein Kreditnehmerportal.

Das Problem mit der manuellen Bearbeitung

Die Kreditgeber haben den Kreditnehmern zwar mittlerweile Online-Zugang zu Bankauszügen und anderen Darlehensunterlagen gewährt, befinden sich aber noch in den Kinderschuhen, wenn es um die Beseitigung der Papiervorgänge geht. Viele Banken verlassen sich weiterhin auf Dokumente und manuelle Aufgaben. Die Qualitätskontrolle wird wie bisher von Mitarbeitern durchgeführt – oft in sich wiederholenden, überflüssigen Schritten. In der Regel müssen sie dabei auf Darlehensdokumente starren und Datenpunkte manuell miteinander vergleichen.

IT-Systeme mögen der Schlüssel für die Bindung von Hypothekenkunden sein, aber die Komplexität, die Fehler und die Verzögerungen, die dem vorherrschenden dokumentenbasierten Hypothekenprozess innewohnen, tragen wesentlich zu einer schlechten Kundenerfahrung und Kundenbindung bei – genau das Gegenteil dessen, was Banken wollen.

Kopieren, Faxen, Scannen, Drucken und manuelles Dateneintippen finden an jedem Punkt des Hypothekendarlehensprozesses statt. Ein Hypothekendarlehenspaket hat im Durchschnitt 400 bis 500 Seiten und es dauert meist über einen Monat, den Prozess abzuschließen. 2019 dauerte die Hypothekenbearbeitung von der Vergabe bis zum Abschluss durchschnittlich 45 Tage.[9]

Zeitverschwendung, Kosten und Frustration häufen sich, während Dokumente in den Filialen gescannt und Informationen mehrfach wieder in unverbundene Systeme eingetippt werden, die nicht in der Lage sind, Daten aus Scanbildern zu erfassen. Es gehen Seiten verloren, und es kommt zu Fehlern.

---

[8] HousingWire survey: Are lenders adopting digital technology? (Umfrage von HousingWire: Übernehmen Kreditgeber digitale Technologie?)

[9] Ellie Mae's January Origination Insight Report (2019) (Vergabebericht Januar von Ellie Mae),

Auch wenn Unternehmen einige Prozesse automatisieren, bleiben diese Ineffizienzen bestehen. In einer Umfrage von Forbes Global Insight[10] unter leitenden Führungskräften sagten 60 %, dass sie ihre Prozesse gerne vollständig oder größtenteils automatisieren würden, aber nur 38 % gaben an, dies auch erreicht zu haben.

So werden Dokumente zum Beispiel häufig auch dann manuell indexiert und anschließend wiederholt zur Überprüfung abgerufen, wenn sie aus digitalen Kreditanträgen aufgenommen oder hochgeladen wurden. Kreditgeber unterhalten weiterhin viele Ablagen, bewegen Dokumente manuell zwischen ihnen hin und her und führen eine manuelle Indexierung durch. Darüber hinaus gelingt es Banken häufig nicht, in Dokumente eingebettete Daten für die Verwendung in den Geschäftsprozessen des Unternehmens zu extrahieren.

Nicht verbundene Technologien verursachen zusammen mit den Anforderungen, spezifische Informationen zu validieren und zu überprüfen, noch mehr manuelle Arbeit. So wird ein Mitarbeiter zum Beispiel zur Bearbeitung eines Darlehensantrages in das Darlehensvergabesystem schauen, um zu prüfen, welche Daten eingegeben wurden. Um das Bankguthaben des Antragstellers zu verifizieren, müsste er die Dokumentenablage öffnen und den aktuellsten Bankauszug prüfen. Das Lösen von Ausnahmefällen im Betrugsbericht bedeutet auch, dass man sich zwischen Darlehensvergabesystem, Dokumentenablage und Anbieterdiensten hin und her bewegt, obwohl viele davon integriert sind. Dieser Prozess verlängert die Antragszeit und führt zu einem höheren Fehlerpotenzial.

Wenn man diesen Prozess strafft und schneller und transparenter gestaltet, wird die „Zeit bis zur Entscheidung" verkürzt und das Erlebnis für den Kunden deutlich verbessert. McKinsey zufolge hat eine Verkürzung der „Zeit bis zur Genehmigung" das Potenzial, den Gewinn zu verbessern. Das Analystenunternehmen schätzt, dass eine „Bank mit einer Bilanz von 250 Milliarden USD einen Gewinn von etwa 230 Millionen USD jährlich machen könnte, von dem etwa die Hälfte aus Kosteneffizienzen stammt (wie weniger ‚Berührungszeit' und niedrige Kosten für Risiken)."[11]

---

[10] Forbes Global Insight Survey, Accelerating Business Value with Intelligent Automation, (Schneller zu einem Mehrwert – mit intelligenter Automatisierung), Forbes Global Insights-Umfrage, 2019

[11] The lending revolution: How digital credit is changing banks from the inside, McKinsey, August 2018

Die Compliance- und Sicherheitsherausforderung

Während die Erfüllung gesetzlicher Auflagen noch immer einen großen Beitrag zu den Betriebskosten von Finanzinstituten darstellt, profitierten 2018 viele Banken von einer Aufhebung bestimmter Beschränkungen, die durch das US-Finanzmarktgesetz Dodd-Frank Act verhängt worden waren.[12] Die Beschränkungen wurden für alle bis auf die größten Banken aufgehoben, einschließlich einer Lockerung der Hypothekendaten-Meldepflicht für einige Kreditgeber.

Doch es tauchen neue Compliance-Hürden am Horizont auf. Die Implementierung der Datenschutz-Grundverordnung der EU im Jahre 2018 führt in einigen Staaten der USA, wie in Kalifornien, New York und Vermont, zu dem Verlangen nach einem ähnlichen Gesetz. Wie Deloitte berichtet, wird der Schutz der digitalen Identität des Kunden zur „nächsten Herausforderung für das Bankwesen."[13] Stand 2020 gab es in den USA keine Datenschutzregulierung auf Bundesebene. Da jeder Staat seine eigenen Vorschriften erlässt, wird es immer komplexer, sich an alle zu halten.

Es ist nicht nur ein herausforderndes geschäftliches Umfeld,, ihre sich ständig ändernden behördlichen Vorschriften lenken noch dazu die Aufmerksamkeit auf die Schwachstellen und Risiken der manuellen Prozesse und der Technologien, die den Banken eigentlich helfen sollen, ein zufriedenstellenderes Kundenerlebnis zu bieten. Schlagzeilen machen zwar aufsehenerregende Datenpannen bei Online-Systemen, doch tatsächlich Kopfschmerzen bereiten den CIOs und Compliance-Beauftragten vielmehr

---

[12] Trump signs the biggest rollback of bank rules since the financial crisis, (Trump unterzeichnet die weitreichendste Aufhebung von Bankvorschriften seit der Finanzkrise), CNBC, 24. Mai 2018

[13] 2020 banking and capital markets outlook, (Bank- und Kapitalmarktaussichten 2020), Deloitte, Dezember 2019

Banken, die ihre Hypothekenprozesse nicht automatisieren und damit das Kundenerlebnis nicht verbessern, verlieren Marktanteile an Konkurrenten, die das tun.

die Verfehlungen von Mitarbeitern, die unvorsichtig oder böswillig mit Bürotechnik und mobilen Technologien umgehen:

- **Dokumente, die Steuererklärungen eines potenziellen Kreditnehmers enthielten,** wurden gestohlen, als ein Mitarbeiter der Bank in Kansas sie während seines Aufenthaltes im Fitness-Studio im Fahrzeug ließ.
- **Banken in Schottland und Kanada** faxten jahrelang Kundenkontoinformationen an falsche Nummern.
- **Der Auftragnehmer einer New Yorker Bank** schickte vertrauliche Kundendaten per E-Mail an den falschen Gmail-Account.
- **Es wurden Laptop-Computer gestohlen,** auf denen Daten von Bankkunden aus Ohio und Wisconsin gespeichert waren.

Sicherheitslücken und potenzielle Compliance-Probleme kommen überall vor, wo Informationen ausgetauscht werden: in jedem analogen Faxgerät ohne Aktivitätsprotokoll; in jedem digitalen Multifunktionsgerät, das Dokumente kopieren, drucken, scannen und faxen kann, Bilder auf einem internen Laufwerk speichert und E-Mail-Adressen, Netzwerk- und Benutzer-IDs und sogar Passwörter speichert; und in jedem Mobilgerät, von dem aus man auf Informationen zugreifen, diese teilen oder ausdrucken kann. In Ermangelung von Benutzerauthentifizierung, Prüfpfaden oder anderen Sicherheitskontrollen stellt jedes Dokument und jede Aktion ein Risiko der Exposition und eine Schwachstelle dar, an der nicht öffentlich zugängliche Informationen oder personenbezogene Daten zufällig fehlgeleitet oder absichtlich kompromittiert werden können.

Das Ausdrucken eines Darlehensformulars oder Ausweisbilds des Antragstellers, seines Sozialversicherungsausweises, Steuerformulars oder Beschäftigungsnachweises auf einem gemeinsam genutzten Multifunktionsgerät bringt immer die Gefahr mit sich, dass diese Informationen im Ausgangskorb des Gerätes liegen bleiben und von der falschen Person

aufgegriffen werden. Ungesicherte Multifunktionsgeräte könnten genutzt werden, um nicht autorisierte Kopien oder Scans durchzuführen und zu übertragen. Darlehensbearbeiter fertigen häufig Kopien dieser Darlehensdokumente an, bevor sie sie scannen, um sicherzustellen, dass es Kopien gibt, falls Papierunterlagen verloren gehen. Diese kopierten Dokumente werden dann in unsicheren Ablageschränken aufbewahrt, in Schreibtischen von Mitarbeitern usw. Sogar Dokumente, die auf der Festplatte eines Multifunktionsgerätes gespeichert sind, können unerlaubt ausgedruckt oder auf einen USB-Stick kopiert werden.

Auch elektronische Technologien und Prozesse beseitigen Papierunterlagen nicht vollständig und auch sie bringen Schwachstellen mit sich. In Ermangelung unternehmensweiter Integration könnte zu den internen Methoden der Informationsübermittlung einer Bank zum Beispiel gehören, sie an andere Abteilungen zu liefern, per E-Mail zu senden oder zu faxen, wo sie dann manchmal erneut eingetippt werden, wie zuvor erwähnt. Mobilgeräte können gestohlen werden oder verloren gehen, bergen aber auch bei guter Absicht das Risiko einer unsicheren Verwendung. Grund hierfür kann eine bankinterne Mobilgerätestrategie sein, bei der nicht genug Wert auf Sicherheit gelegt wurde. Oder vielleicht benutzen die Mitarbeiter Mobilgeräte auf unangebrachte Weise in eigenen zeitsparenden Behelfslösungen. Stellen Sie sich vor, dass ein Darlehensbearbeiter in einer Filiale, der entweder keinen Zugang zu einem Scanner hat oder es vorzieht, keinen zu benutzen, den Ausweis und den Einkommensnachweis eines Antragstellers mit dem vom Arbeitgeber gestellten Handy fotografiert, die Bilder an seine dienstliche E-Mail-Adresse schickt und sie dann in das elektronische Darlehenspaket importiert – ohne Aufzeichnung darüber, wie die Informationen dorthin gelangt sind und ohne garantierte Löschung der Bilder von seinem Gerät.

Um bei ihrer Hypothekenbearbeitung konkurrenzfähiger, konformer und effizienter zu werden, müssen die Banken Dokumente und Informationen elektronisch erfassen, um so viele Papierunterlagen wie möglich zu beseitigen, manuelle Schritte und Workflows zu automatisieren, die Sicherheit und Kontrolle dort erhöhen, wo Papier erforderlich ist oder Informationen übertragen werden, den Austausch von Informationen zwischen den Geschäftsbereichen zu vereinfachen und Zeit und Geld zu sparen. Banken, die ihre Kreditvergabeprozesse nicht automatisieren und das Kundenerlebnis dadurch nicht verbessern, werden Geschäfte an Konkurrenten verlieren, die in der Lage sind, einen vollständig digitalen Hypothekendarlehensprozess anzubieten.

Fortschrittliche, effiziente, konforme und kundenfreundliche Vergabe von Hypothekendarlehen

Kofax ersetzt manuelle Prozesse durch sichere und automatisierte Workflows und hilft Banken dadurch, ihren Hypothekenvergabeprozess für Kunden zu beschleunigen und abzusichern – und dies im Einklang mit aktuellen Vorschriften. Wenn der Hypothekenvergabeprozess vollständig automatisiert ist, wird die Möglichkeit menschlicher Fehler bei der Bank minimiert, das Risiko von Compliance-Verstößen reduziert und das Cross-Selling an Kunden und die Kundenbindung gefördert – während die Betriebskosten gleichzeitig erheblich sinken.

Ein einfacher, straffer Prozess in Aktion

Ein typisches Szenario der Kreditbeantragung zeigt, wie schnell, effizient, sicher und wirtschaftlich die Automatisierung der Vergabeprozesse für Hypothekendarlehen ist.

Dokumente von Anfang an digitalisieren

In einem Beispiel kommt eine gut vorbereitete Kundin in die Bank, die ein Hypothekendarlehen aufnehmen möchte. Sie hat alle für den Antrag notwendigen Unterlagen dabei, einschließlich Steuererklärungen, Gehaltsabrechnungen, Beschäftigungsnachweis, Lichtbildausweis etc. Der Darlehensbearbeiter in der Filiale beginnt mit dem Hypothekenprozess der Bank. Er gibt Informationen in seinen Computer ein und erfasst die Dokumente der Kundin im Rahmen der Zusammenstellung des Hypothekenpakets.

Bei einer papierabhängig arbeitenden Bank würde der Darlehensbearbeiter alle notwendigen Dokumente scannen. Dieser Prozess ist jedoch beschränkt, da er nur ein Bild erfasst. Die Daten der Kundin müssen immer noch manuell in das Hypothekenvergabesystem eingegeben werden. Der Banksachbearbeiter erhält durch Automatisierung jedoch fortschrittlichere Optionen. Er kann das Multifunktionsgerät oder das Mobilgerät der Bank verwenden, alle Dokumente und Daten der Kundin erfassen und verteilen und sie sicher und automatisch zum Zeitpunkt der Erfassung in das Hypothekenvergabesystem der Bank übertragen.

Um das Multifunktionsgerät freizuschalten, authentifiziert sich der Sachbearbeiter durch eine Transponderkarte oder indem er seinen Benutzernamen und sein Passwort oder eine PIN-Nummer im vorderen Bedienfeld der Maschine oder auf seinem Mobilgerät eingibt. Wenn der Bankangestellte sicher angemeldet ist, werden ihm die vordefinierten Workflows angezeigt, zu deren Nutzung er befugt ist. In diesem Fall wird einer dieser Workflows die Dokumente erfassen und sie sicher an das Service-Center der Bank übermitteln. Der logistische, zeitliche und finanzielle Aufwand für die Bearbeitung und Bereitstellung per Hand entfällt dadurch. Der Bankangestellte wird sofort benachrichtigt, wenn die Einreichung erfolgreich war, einschließlich der Gesamtanzahl und Art der Seiten.

Automatisierung von fehleranfälligen manuellen Aufgaben

Automatisierte Datenextraktion, Identifizierung des Dokumententyps (mit oder ohne Barcode), Bildkorrektur und Säuberung, Leerseitenentfernung und doppelseitiges Scannen beschleunigen die Handhabung und Bearbeitung von Darlehensdokumenten, erhöhen die Genauigkeit des Pakets und beseitigen die Verzögerungen und Fehler durch manuelles Wiedereintippen. Durch eine nahtlose und sichere Integration stehen die geeigneten Informationen den zentralen Systemen der Bank für Bankgeschäfte, Enterprise-Content-Management, Geschäftsanalyse oder Marketing zur Verfügung.

Bidirektionale Datenbanksuchen können Felder automatisch ausfüllen und beschleunigen die Fertigstellung des Pakets für ehemalige und Bestandskunden. Es können ganze Workflows vordefiniert und auf eine einzige Schaltfläche komprimiert gespeichert werden. Scan-Funktionen sind vollständig automatisiert und wandeln Daten in branchenspezifische Formate um, ohne dass der Benutzer Ein- oder Ausgabeeinstellungen kennen oder spezifizieren muss. Auch fehleranfällige Routineaufgaben wie die Benennung, Stapelung, Aufteilung, Einreichung und Indexierung gescannter Dokumente anhand eines Barcodes werden automatisiert. Durch Validierung und Filtern am Ausgangspunkt wird für genaue Dokumentenhandhabung und richtige Weiterleitung gesorgt, einschließlich der sofortigen Weiterleitung von Dokumenten, die Originalunterschriften tragen müssen. Wenn eine Handlung seitens des Benutzers erforderlich ist, helfen visuelle Aufforderungen bei der korrekten Ausführung.

Der Banksachbearbeiter kann binnen Sekunden eine automatisierte Benachrichtigung erhalten, die das erfolgreiche Scannen einschließlich der Gesamtanzahl von Seiten pro Typ bestätigt. Er kann auf diese Information und zukünftige Aktualisierungen jederzeit über eine Verlaufs-/Status-Funktion auf dem Multifunktionsgerät, auf seinem Desktop-PC oder seinem Mobilgerät zugreifen.

Dokumente von allen Eingabequellen akzeptieren

Angenommen, bei den gescannten Dokumenten fehlte der Versicherungsnachweis der Kundin. Der Darlehenssachbearbeiter wird sofort über diese Ausnahme informiert. Das System liefert ein mit Barcode versehenes Deckblatt, um sicherzustellen, dass das Dokument – falls es zum Scannen zur Verfügung steht – korrekt an den Antrag der Kundin angehängt wird. Doch auch wenn die Kundin ein Dokument zu Hause vergessen hat, ist das kein Grund für eine Verzögerung.

Die Kundin kann das benötigte Dokument erfassen und es mit einem speziell mit Barcode versehenen Deckblatt faxen, das dieses Dokument automatisch mit der Ausnahme verbindet. Oder sie kann das Dokument per E-Mail mit oder ohne Barcode-Identifizierung senden, entweder an eine einmalige Adresse, die spezifisch mit der Ausnahme verlinkt wurde, oder an die geschäftliche E-Mail-Adresse des Banksachbearbeiters. Kofax erfasst Dokumente aus jeder Eingabequelle, einschließlich Scanner-, E-Mail-, Fax-, Webformulare-, Outlook- und Notizen-Integrationen, sowie einem mobilen Client. In welcher Form auch immer also die Informationen vorliegen, sie können Teil des Antrags der Kundin werden.

Der Banksachbearbeiter kann wiederum das per E-Mail eingegangene Dokument auf seinem Smartphone empfangen und prüfen, und es an die Kofax-Plattform weiterleiten. Er benutzt dafür die gleiche Netzwerk-ID wie auf dem Multifunktionsgerät und kann sicher auf die gleichen vordefinierten Workflows zugreifen, die ihm ermöglichen, das Dokument der Kundin hinzuzufügen, die Ausnahme aufzulösen und den Darlehensverlauf und den Status zu prüfen, um zu bestätigen, dass das elektronische Hypothekendarlehenspaket alle erforderlichen Dokumente enthält.

Kundenerfahrung verbessern

Kofax beseitigt die manuellen Prozesse und menschlichen Fehler, die den Abschluss verzögern und dazu führen können, dass der Kunde unzufrieden ist. Das automatische Ausfüllen von Darlehensantragsfeldern, die automatische Datenerfassung aus gescannten Bildern, der sofortige Dokumententransfer von Filialen an die Hauptstelle und die kontinuierliche Sichtbarkeit des Darlehensstatus erhöhen die Genauigkeit, beschleunigen die Bearbeitung und versichern den Kunden, dass ihr Antrag auf dem Weg ist.

Compliance vereinfachen

Der einzige Weg, um Dokumente, die nicht öffentliche Informationen oder personenbezogene Daten enthalten, zu scannen, zu kopieren, zu drucken, per E-Mail zu versenden oder zu faxen, ohne gegen behördliche Vorschriften zu verstoßen, ist, es im Rahmen eines Systems zu tun, das technologische Sicherheit und Authentifizierung beinhaltet. Kofax erfüllt alle Anforderungen, um die Sicherheit, Integrität und Vertraulichkeit der Informationen der Hypothekenkunden sicherzustellen:

- **Authentifizierung:** Die Anmeldedaten der Benutzer müssen am Gerät durch PIN-/PIC-Code, Transponder (ID) oder durch Präsentieren einer Smartcard verifiziert werden, um auf Dokumente zugreifen zu können, die Kundendaten enthalten. Sobald Benutzer authentifiziert sind, wendet die Lösung Regeln und Befugnisse an, um zu kontrollieren, was sie auf einem Multifunktionsgerät tun können. Dies kann sogar bedeuten, dass es ihnen verboten ist, Dokumente mit nicht öffentlichen Informationen oder personenbezogenen Daten zu drucken, zu faxen oder per E-Mail zu versenden.
- **Verschlüsselung:** Kommunikationen zwischen intelligenten Multifunktionsgeräten, Mobilgeräten, dem Server und erlaubten Zielen werden verschlüsselt, um dafür zu sorgen, dass Dokumente nur für Benutzer mit der entsprechenden Autorisierung sichtbar sind.
- **Kontrolle des Dateiziels:** Eine simultane Überwachung und Prüfung von Informationen in Dokumenten sorgt dafür, dass sie kontrolliert werden, bevor sie zum beabsichtigten Ziel gelangen. Ein kompletter Prüfpfad erfasst alle Multifunktionsgeräte und Dokumentenaktivitäten.

- **Content-Filterung:** Die automatische Anwendung von Sicherheitsrichtlinien verhindert proaktiv, dass nicht öffentliche Informationen oder personenbezogene Daten die Bank verlassen, indem ausgehende Kommunikationen gefiltert und an nicht autorisierte Ziele gerichtete Dokumente abgefangen werden.
- **Sichere Ausgabe:** Wenn Dokumente gedruckt werden müssen, verhindert Kofax, dass Kundeninformationen offengelegt werden, indem Druckaufträge in einer sicheren Druckwarteschlange gehalten und nur dann ausgegeben werden, wenn der Bankangestellte sich am Drucker anmeldet und auswählt, die spezifischen Dokumente auszugeben.

Kofax erweitert dieses Sicherheitsniveau auf Mobilgeräte. Dadurch können Bankangestellte Dokumente von Smartphones und Tablets aus erstellen, empfangen, einsehen, weiterleiten und ausgeben. Das sichere Ausfüllen von Formularen auf Mobilgeräten einschließlich elektronischer Signaturen hilft, Papier aus dem Arbeitsalltag zu verbannen. Da die Daten nie auf dem Gerät gespeichert werden, gibt es nur ein geringes Risiko dafür, dass die Kundendaten kompromittiert werden, wenn ein Gerät verloren geht oder gestohlen wird.

Messbare Ergebnisse bei Anbietern von Finanzdienstleistungen erbringen

Die Verbesserungen, die mit Kofax erreicht werden können, sind nicht einfach nur möglich, sondern werden bereits täglich von Banken und anderen Finanzdienstleistungsunternehmen auf der Welt realisiert. Allein im ersten Jahr der Implementierung erhöhte eine Regionalbank in Pennsylvania ihre jährliche Verarbeitungskapazität von 3 Millionen Dokumenten auf über 6 Millionen. Kofax hat 210 verteilte Multifunktionsgeräte mit dem Nautilus-Backend-System der Bank verbunden und Benutzern ermöglicht, sich auf dem Bedienfeld des Multifunktionsgerätes anzumelden und sicher Dokumente in ein Benutzerverzeichnis zu scannen, zu faxen oder per E-Mail zu senden. Ausgewählte Power-User können elektronische Dokumente auf dem Desktop-Computer bearbeiten. Darüber hinaus haben in jeder Filiale bestimmte Benutzer Zugang zu Workflows, die ganze Hypothekendarlehenspakete scannen, einschließlich der mit Barcode versehenen Dokumente, und die automatische Umbenennung, Aufteilung und Weiterleitung der Dokumente nach Typ ermöglichen. Kofax bietet eine einzige einheitliche Lösung, die die vorhandenen Hardware-Investitionen der Bank vorteilhaft nutzt und die Notwendigkeit mehrerer Lizenzen von Dritten für jeden Benutzer beseitigt.

Ein Hypothekenanbieter aus Tennessee hat die Bearbeitung aller Kundenkategorien – gewerblich, Großhandel und Einzelhandel – in einer Kofax-Lösung zentralisiert, die Dokumentenerfassung, Weiterleitung und Integration in mehrere Systeme bietet. Die Lösung ist in ein Netzwerk von 67 Geräten integriert und es war keine übermäßige Neukonfiguration oder Mitarbeiterschulung notwendig. Sie „erfüllt den Bedarf damit vollkommen", wie der Vice President für Informationstechnologie des Unternehmens sagte. „Sie entspricht mit ihrer Vielseitigkeit und der Möglichkeit, die Fähigkeiten unserer verschiedenen vorhandenen Multifunktionsgeräte voll auszunutzen, unseren Kriterien. Wir können jetzt Dokumente innerhalb von geografisch verteilten Abteilungen weiterleiten und letztendlich zur Speicherung in unser zentrales Dokumentenverwaltungssystem überführen."

Kofax-Lösungen haben dem Unternehmen geholfen, die Effizienz der Mitarbeiter zu erhöhen, den Kundenservice zu verbessern, Sicherheit für Darlehensdokumente zu schaffen und Kosten zu reduzieren. Tatsächlich schätzt das Unternehmen, allein durch die Beseitigung des physischen Versands von Dokumenten zwischen den Filialen und dem Hauptsitz über 15.000 USD pro Monat einzusparen.

Fazit

Neue disruptive Konkurrenten, hohe Erwartungen an das Kundenerlebnis und die langfristigen Auswirkungen unerwarteter Ereignisse wie der Corona-Pandemie bieten Banken ausreichenden Grund, ihre Prozesse für die Kreditvergabe zu verbessern. Diejenigen, die sich weiterhin auf antiquierte papierbasierte, manuelle Prozesse verlassen, werden es schwer haben, mit denjenigen mitzuhalten, die erfolgreich eine digitale Transformation ihres Betriebes vollzogen haben. Fähigkeiten intelligenter Automatisierung wie kognitive Erfassung und Prozessorchestrierung können Banken helfen, Lücken im Prozess der Hypothekendarlehensvergabe zu schließen, Fehler zu reduzieren und für mehr Effizienz zu sorgen. Das richtige Gleichgewicht zwischen menschlichen Mitarbeitern und digitaler Unterstützung wird Banken helfen, in ungewissen Zeiten widerstandsfähiger zu sein und die Kundenerwartungen konsistent zu übertreffen. Mit Kofax fangen Sie heute schon an, wie die digital ausgestattete Bank von morgen zu arbeiten.

Über Kofax

Mit Kofax-Software können Unternehmen nach dem Motto „Work Like Tomorrow“ agieren und so schon heute den Arbeitsplatz der Zukunft anbieten. Unsere Software-Plattform für Intelligent Automation unterstützt sie dabei, informationsintensive Geschäftsprozesse zu transformieren, manuelle Tätigkeiten und Fehler zu reduzieren, die Kosten zu minimieren und die Kundenbindung zu verbessern. Wir kombinieren RPA, kognitive Erfassung, Prozessorchestrierung, Mobilität und Kundenansprache sowie Analysefunktionen in einer Lösung. Das vereinfacht die Implementierung und führt zu außerordentlichen Ergebnissen, die die Compliance-Risiken verringern und die Wettbewerbsfähigkeit, das Wachstum und die Rentabilität verbessern. Kofax-Lösungen haben sich bereits bei mehr als 20.000 Kunden rasch bezahlt gemacht, darunter Finanzdienstleister, Versicherungen, Behörden, Gesundheitseinrichtungen, Supply-Chain-Unternehmen, BPO-Anbieter u. a. m. Kofax-Software und -Lösungen erhalten Sie in über 60 Ländern Nord- und Südamerikas, Europas, des Nahen Ostens, Afrikas und des asiatisch-pazifischen Raums durch unsere Direktvertriebs- und Serviceorganisation sowie über mehr als 650 indirekte Channel-Partner und Integratoren.

Work Like Tomorrow.™

KOFAX

kofax.com

© 2020 Kofax. Kofax and the Kofax logo are trademarks of Kofax, registered in the United States and/or other countries. All other trademarks are the property of their respective owners.