

USE CRM DATA AS EARLY WARNING INDICATORS... ... and counter credit defaults

Credit defaults are still an unfortunate part of the daily banking business. Despite careful lending policy according to the legal requirements, the risks cannot be ruled out. However, the intelligent use of the existing customer data can help reduce the default risk significantly and reduce costs.

The specially developed version of UNiQUARE CRM optimizes not only sales processes and eases the customer management. UNiQUARE CRM provides more functionality. The customer and balance information stored within the system can provide early warning of a risk of default. By detecting such signals in time, the bank can immediately counter with appropriate measures (before other banks). A customer oriented approach (e.g. offering rehabilitation measures) strengthens the customer relationship and contributes to maintaining customers' loyalty even after the financial crisis.

Early warning indicators are provided by the UNiQUARE CRM. They are analyzed and automatically generate signals which activate prevention processes. These early warning indicators can be a negative change in the rating, a changed pattern of customer behavior, repeated loan requests, negative change of balance sheet ratio or non-compliance with information requirements. Experts assess the situation and note their findings in the CRM. This starts special escalation mechanisms and cross department processes, aiming to define actions and responsibilities to reduce the credit default risk. Every step and all data are auditably stored and provide a valuable information source for future evaluations. The professional and structured UNiQUARE CRM on the one hand raises customer confidence in the bank, and on the other, minimizes the credit default risk. It thus contributes to cost saving and the general success of the bank.

UNiQUARE – Software solutions for successful banks.

UNiQUARE has been developing business management software exclusively for financial institutions for more than 20 years. It delivers transparency in the processes of sales, settlement and service and enables an active management and improvement of the front-end operations. All solutions (CRM, LOAN, BRANCH) are characterized by service oriented architecture (SOA) and process orientation. Many financial institutions with more than 200,000 workspaces are satisfied users of UNiQUARE solutions.

Original

Bank-IT

CRM-DATEN ALS FRÜHINDIKATOREN NUTZEN und Kreditausfällen entgegensteuern

Kreditausfälle gehören immer noch zum traurigen Bankenalltag. Trotz vorsichtiger Kreditvergaben unter Einhaltung aller gesetzlichen Vorgaben kann dieses Risiko nicht zur Gänze ausgeschlossen werden. Nützt man jedoch bereits im CRM (Customer Relationship Management) vorhandene Kundendaten intelligent, kann dies das Ausfallrisiko signifikant minimieren und Kosten sparen.

Das speziell entwickelte **UNiQUARE CRM** optimiert nicht nur Vertriebsprozesse und erleichtert das Kundenmanagement, sondern



die darin abgelegten Kunden- und Bilanzdaten können durch spezielle Indikatoren bereits vor drohender Zahlungsunfähigkeit warnen. Rechtzeitig erkannt, kann die Bank sofort (vor anderen Banken) mit geeigneten Maßnahmen gegensteuern. Eine kundenorientierte Herangehensweise (z.B. Anbieten von Sanierungshilfe) stärkt zudem die Kundenbeziehung und trägt dazu bei, den Kunden auch nach der Krise an das eigene Institut zu binden.

Frühindikatoren, wie negative Veränderungen des Ratings, geändertes Kundenverhalten, wiederholte Kreditanfragen, negative Veränderung der Bilanzkennzahlen oder Missachtung der Informationspflicht des Schuldners, sind bereits im CRM-System abgelegt, werden analysiert und erzeugen automatisch Signale, welche wiederum Präventionsprozesse aktivieren. Experten beurteilen die Situation und vermerken ihre Expertenmeinung im CRM. Dadurch werden entsprechende Eskalationsmechanismen und abteilungsübergreifende Prozesse gestartet, mit dem Ziel, Aktionen und Verantwortlichkeiten zu definieren, die das Risiko der Ausfallgefährdung reduzieren. Alle Schritte und

Daten werden revisionssicher abgelegt und dienen in zukünftigen Beurteilungen als wertvolle Informationsquelle.

Das professionelle und strukturierte UNiQUARE CRM bewirkt einerseits ein erhöhtes Kundenvertrauen in die Bank, und andererseits trägt die Minimierung des Kreditausfallrisikos maßgeblich zur **Kostenersparnis** und zum Erfolg der Bank bei.

UNiQUARE – Software für erfolgreiche Banken.

Seit 25 Jahren entwickelt UNiQUARE ausschließlich Business-Management-Software für Finanzinstitute, schafft Transparenz in den Vertriebs-, Abwicklungs- und Serviceprozessen und ermöglicht die aktive Steuerung und Optimierung der Abläufe im Front-End-Bereich.

Alle Lösungen (CRM, LOAN, BRANCH) zeichnen sich durch ihre serviceorientierte Architektur (SOA) und Prozessorientierung aus. Eine Vielzahl von Finanzinstituten mit über 200.000 installierten Arbeitsplätzen ist bereits von den Lösungen überzeugt.

> Kontakt <



UNiQUARE Software
Development GmbH
Lannerweg 9

9201 Krumpendorf/Wörthersee • Austria
Werner Liegl • Tel. +43 (0) 4229 / 4000 0
Fax +43 (0) 4229 / 2847

mail: crm.info@uniquare.com
www.uniquare.com