



CONTOVISTA

Use Case Booklet

Agentic Workflows im Kreditgeschäft

So steigern Schweizer Banken Effizienz
und Kundenbindung im Kreditgeschäft.



Der Kreditprozess heute: Wo Zeit, Qualität und Transparenz verloren gehen

Kreditprozesse in Schweizer Banken sind komplex – und das nicht, weil die zugrunde liegenden Entscheidungen komplex sein müssten. Das eigentliche Problem liegt in der Art, wie Informationen beschafft, aufbereitet und weitergegeben werden: manuell, fragmentiert, abhängig von Einzelpersonen.

Relationship Manager verbringen einen erheblichen Teil ihrer Zeit mit Koordination statt mit Beratung. Credit Operations kämpfen mit unvollständigen Dossiers und wiederholten Nachlieferungen. Risk und Compliance warten auf strukturierte Entscheidungsunterlagen, die selten beim ersten Anlauf vollständig vorliegen.

Das Ergebnis sind Durchlaufzeiten, die in keinem Verhältnis zur eigentlichen Komplexität vieler Fälle stehen. Konsistenz leidet, wenn unterschiedliche Teams denselben Antrag nach unterschiedlichen Standards beurteilen. Der Rework-Anteil ist hoch. Und die Kosten pro Fall steigen, während die Margen unter Druck bleiben.

Für Kunden manifestiert sich das auf direkte Weise: Sie reichen dieselben Dokumente mehrfach ein. Sie erhalten keine proaktive Auskunft über ihren Finanzierungsrahmen. Sie warten auf Entscheide und erfahren eine Ablehnung oft Wochen später als nötig.

Die [Accenture Global Banking Consumer Study](#), eine Befragung von über 49.000 Bankkunden in 39 Ländern, zeigt, dass **Schnelligkeit und Transparenz im Kreditprozess zu den stärksten Treibern von Kundenzufriedenheit und –bindung** gehören. Banken, die hier punkten, erzielen nachweislich höhere Wachstumsraten.

Das ist keine neue Erkenntnis. Neu ist, dass die Technologie, um es zu ändern, jetzt praxisreif ist.

Zielbild: Schneller, konsistenter, kontrolliert

Agentic AI unterstützt den Kreditprozess dort, wo heute Effizienz und Qualität verloren gehen, ohne dabei die menschliche Kontrolle über Kreditentscheide zu ersetzen.

Das konkrete Versprechen:

- Relevante Kundendaten werden automatisch zusammengeführt und auf Vollständigkeit geprüft
- Entscheidungsgrundlagen werden strukturiert aufbereitet, bevor sie einen Credit Officer erreichen
- Ausnahmen und Eskalationen werden sauber erkannt und korrekt geroutet
- Freigaben, Urteile und Kundenbeziehung verbleiben beim Menschen

Das Ergebnis: Schnellere Entscheide, weniger Rework und volle Kontrolle bei gleichzeitig besserer Kundenerfahrung.

Das tragende Prinzip heisst Human-in-the-Loop – nicht als Einschränkung, sondern als Design-Entscheidung. Agentic AI übernimmt repetitive, datengetriebene Prozessschritte. Bank-Mitarbeitende verantworten Urteil, Ausnahmen und Beziehung. Diese Kombination ist es, die ROI, Compliance und Glaubwürdigkeit gleichzeitig sichert.

Was ist Agentic AI – und was unterscheidet sie von bisherigen AI-Ansätzen?

Agentic AI bezeichnet Systeme, die mehrstufige Workflows eigenständig orchestrieren. Während ein klassisches KI-System auf Anfrage antwortet, plant und koordiniert ein KI-Agent Handlungsabläufe über mehrere Schritte und greift dabei selbstständig auf Datenquellen, Entscheidungslogiken und externe Tools zurück.

Für den Kreditprozess bedeutet das: Ein Agent analysiert eine eingehende Finanzierungsanfrage, prüft Bonität anhand von Transaktionsdaten, identifiziert fehlende Unterlagen, erstellt einen Entscheidungsvorschlag und leitet ihn an die richtige Stelle weiter – ohne manuelle Zwischenschritte.

Der wirtschaftliche Unterschied liegt in der Prozesswirkung. Während einfachere KI-Werkzeuge primär auf Einzelaufgaben wirken, adressiert Agentic AI End-to-End-Workflows. Genau dort entstehen die grössten Effizienz- und Qualitätsgewinne.

Der Contovista-Ansatz trennt dabei klar zwischen zwei Schichten: Spezialisierte ML-Modelle liefern präzise Signale aus Transaktionsdaten wie Kategorisierung, Mustererkennung, Risikoscoring. Schlanke LLMs übersetzen diese Signale in Workflow-Orchestrierung. Die Kombination senkt Kosten, erhöht Nachvollziehbarkeit und ermöglicht kontrollierte Skalierung.

Die vier Use Cases im Überblick

	Use Case	Nutzenebene
1	Proaktive Pre-Qualifikation	Kundenerlebnis / Innovation
2	Intelligente Antragsaufbereitung	Effizienz
3	Entscheidungsvorbereitung und intelligentes Routing	Effizienz / Risk
4	Entscheidungskommunikation und Kundennachführung	Kundenerlebnis

Die vier Use Cases bilden den Kreditprozess von vorne nach hinten ab. Sie lassen sich einzeln einführen oder als integriertes System betreiben, je nach Priorität und Integrationsreife der Bank.



Use Case 1: Proaktive Pre-Qualifikation

Nutzenebene: Kundenerlebnis / Innovation

Problem und Ergebnis auf einen Blick

Transaktionsdaten, Einkommensentwicklung und Sparmuster liegen vor, aber die Bank nutzt sie nicht, um Kunden zum richtigen Zeitpunkt anzusprechen. Stattdessen muss der Kunde selbst aktiv werden und oft Wochen warten, bevor er weiss, in welchem Rahmen er planen kann.

Laut [Accenture Global Banking Consumer Study 2025](#) (49'000 Bankkunden, 39 Länder) sind proaktive, personalisierte Orientierung – «Remember me» und «Delight me» – messbare Treiber von Kundenbindung und Umsatzwachstum.

→ **Ergebnis:** Der AI-Agent erkennt Lebensereignisse und Verhaltensmuster aus Transaktionsdaten, berechnet einen realistischen Finanzierungsrahmen und löst eine kontextsensitive Kundeninteraktion aus, bevor der Kunde selbst aktiv wird.

Ablauf im Bankalltag

Schritt 1 Signalerkennung (Agent, vollautomatisch)

Der Agent analysiert Transaktionsdaten auf Muster, die auf bevorstehenden Finanzierungsbedarf hindeuten: steigendes Sparverhalten, Einkommenssteigerungen, Wegfall von Verpflichtungen.

Schritt 2 Qualifikationsberechnung (Agent, vollautomatisch)

Auf Basis der Transaktions- und Einkommensdaten berechnet der Agent einen Finanzierungsrahmen gemäss den internen Kriterien der Bank – keine verbindliche Zusage, sondern eine verlässliche Orientierungsgrösse.

Schritt 3 Freigabe zur Outreach-Auslösung (Human-in-the-Loop: RM)

Der Relationship Manager erhält den Hinweis mit berechneter Grösse und zugrundeliegenden Signalen. Er entscheidet über Art und Zeitpunkt der Kontaktaufnahme.

Schritt 4 Personalisierte Kundenansprache (Agent, teilautomatisch)

Der Agent erstellt einen Kommunikations-entwurf (E-Mail, Push oder Beratungseinladung), den der RM anpasst und versendet.

Schritt 5 Übergang in den Kreditprozess (Use Case 2)

Signalisiert der Kunde Interesse, werden die aufbereiteten Daten nahtlos übergeben.

Rollen und Kontrollpunkte

Rolle	Aufgabe	Kontrollpunkt
AI-Agent	Signalerkennung, Berechnung, Kommunikationsentwurf	Keiner (vollautomatisch)
Relationship Manager	Überprüfung des Signals, Freigabe der Outreach-Auslösung, ggf. Anpassung	Pflicht-Freigabe vor Kontaktaufnahme
Kunde	Reaktion auf Ansprache, Initiierung des Beratungsgesprächs	--

Kennzahlen zur Bewertung des Nutzens

KPI	Beschreibung
Conversion Rate Finanzierungsjointeressenten	Anteil angesprochener Kunden, die ein Beratungsgespräch vereinbaren
Time-to-First-Contact	Zeitspanne zwischen erkanntem Signal und erster Kundenansprache
Proaktiv erkannte Anlässe	Anteil von Finanzierungsanfragen, die durch proaktiven Outreach initiiert wurden
NPS Finanzierungsberatung	Kundenzufriedenheit im Einstiegsprozess; Vergleich vor/nach Implementierung
Cross-Sell-Rate	Anteil zusätzlicher Produkte im Kontext einer initiierten Finanzierung

Einordnung: Betrieb und Regulatorik

Der Agent wertet ausschliesslich bestehende Transaktionsdaten aus und trifft keine Kreditentscheide. Datenschutzrechtlich verlangt das [Schweizer DSG](#) Transparenz über Zweck und Umfang der Datenverwendung. Die Contovista-Plattform ist entsprechend ausgerichtet und trägt das Gütesiegel [swiss made software + AI](#).

Die Pflicht-Freigabe durch den RM stellt sicher, dass keine vollautomatisierte Kundenansprache stattfindet und regulatorische Anforderungen an die Beratungsqualität eingehalten werden.





Use Case 2: Intelligente Antragsaufbereitung

Nutzenebene: Effizienz

Problem und Ergebnis auf einen Blick

Kunden laden Dokumente hoch, füllen Formulare manuell aus und liefern häufig trotzdem nicht alle benötigten Unterlagen beim ersten Anlauf. Credit Operations verbringt überproportional viel Zeit mit Vollständigkeitsprüfungen und Nachlieferungsrunden, bevor die eigentliche Kreditbeurteilung überhaupt beginnen kann.

→ **Ergebnis:** Der AI-Agent extrahiert Daten automatisch aus hochgeladenen Dokumenten, befüllt den Kreditantrag, prüft Vollständigkeit und liefert Credit Operations ein strukturiertes, entscheidungsreifes Dossier – ohne manuelle Dateneingabe.

Ablauf im Bankalltag

Schritt 1 Dokumenteneingang und Extraktion (Agent, vollautomatisch)

Der Agent erkennt Dokumententypen (Lohnausweise, Steuererklärungen, Kontoauszüge), extrahiert alle relevanten Felder und überträgt die Daten strukturiert in den Antrag. Unlesbare Dokumente werden zur manuellen Nachbearbeitung markiert.

Schritt 2 Vollständigkeitsprüfung (Agent, vollautomatisch)

Der Agent gleicht den Eingang gegen die für den jeweiligen Kredittyp erforderlichen Unterlagen ab. Fehlende oder widersprüchliche Angaben werden sofort identifiziert.

Schritt 3 Automatisierte Nachfrage (Agent, teilautomatisch)

Bei unvollständigen Dossiers erstellt der Agent eine präzise Nachfrage an den Kunden – mit Angabe der fehlenden Unterlagen und Einreichungsoptionen.

Schritt 4 Konsistenzcheck (Agent, vollautomatisch)

Der Agent prüft, ob angegebene Einkommensdaten mit der Transaktionshistorie plausibel sind, und markiert Auffälligkeiten zur menschlichen Überprüfung.

Schritt 5 Übergabe an Credit Operations (Human-in-the-Loop: Credit Officer)

Credit Operations erhält ein vollständiges, strukturiertes Dossier und beginnt direkt mit der inhaltlichen Prüfung.

Rollen und Kontrollpunkte

Rolle	Aufgabe	Kontrollpunkt
AI-Agent	Extraktion, Vollständigkeitsprüfung, Nachfrage, Konsistenzcheck	Markierung von Auffälligkeiten für menschliche Prüfung
Kunde	Dokumenteneinreichung, ggf. Nachlieferung	--
Credit Officer	Inhaltliche Kreditprüfung auf Basis des aufbereiteten Dossiers	Finales Dossier vor Weiterverarbeitung
RM (optional)	Begleitung bei komplexen Fällen	Eskalation bei systematischen Lücken

Kennzahlen zur Bewertung des Nutzens

KPI	Beschreibung
Bearbeitungszeit pro Dossier	Durchschnittliche Zeit vom Eingang bis zum entscheidungsreifen Dossier
First-Time-Complete-Rate	Anteil Dossiers, die beim Ersteingang vollständig sind
Rückfragen-Quote	Anzahl manuelle Nachlieferungsrunden pro Antrag
Cost per Application	Gesamtkosten der administrativen Dossier-Aufbereitung pro Fall
Fehlerrate bei Dateneingabe	Anteil fehlerhafter oder inkonsistenter Felder im Antrag

Einordnung: Betrieb und Regulatorik

Der Agent trifft keinerlei Kreditentscheide, die inhaltliche Beurteilung verbleibt vollständig beim Credit Officer. Für die Verarbeitung von Kundendokumenten gelten die Anforderungen des DSGVO; die automatisierte Verarbeitung ist bei klarer Zweckbindung zulässig. Alle Schritte werden protokolliert und sind als Grundvoraussetzung für FINMA-konforme Prozesse auditierbar.





Use Case 3: Entscheidungsvorbereitung und intelligentes Routing

Nutzenebene: Effizienz / Risk

Problem und Ergebnis auf einen Blick

Bonität, Risikoprofil, Verhältniszahlen, Abgleich mit Kreditrichtlinien: All das muss der Credit Officer manuell zusammenführen, bevor er einen Entscheid treffen kann. Dazu kommt die Frage des richtigen Routings: Falsches Eskalationsmanagement erzeugt unnötige Wartezeiten oder Entscheide auf der falschen Hierarchiestufe.

→ **Ergebnis:** Der AI-Agent berechnet Bonität und Risikoeinschätzung, erstellt einen strukturierten Entscheidungsvorschlag und routet den Fall automatisch an die richtige Stelle – mit klar definiertem Eskalationspfad.

Ablauf im Bankalltag

Schritt 1 Dossieranalyse und Risikoscoring (Agent, vollautomatisch)

Der Agent wertet das aufbereitete Dossier aus und berechnet ein nachvollziehbar dokumentiertes Risiko-Scoring: Einkommensstabilität, Schuldentragfähigkeit, Vermögensentwicklung, Risikosignale

Schritt 2 Abgleich mit Kreditrichtlinien (Agent, vollautomatisch)

Standardfälle werden als solche markiert. Abweichungen von definierten Parametern werden explizit hervorgehoben.

Schritt 3 Erstellung des Entscheidungsvorschlags (Agent, vollautomatisch)

Der Agent erstellt einen strukturierten Kreditvorschlag mit Bonitätseinschätzung, empfohlenen Konditionen, identifizierten Risiken und Begründungsstrang – explizit deklariert als Entscheidungshilfe, nicht als Entscheid.

Schritt 4 Intelligentes Routing (Agent, vollautomatisch)

Der Agent routet den Fall an die korrekte Entscheidungsebene: Standard zu Credit Officer, komplexe Fälle zur Senior-Stufe, regulatorisch sensible Fälle mit Compliance-Hinweis.

Schritt 5 Entscheid (Human-in-the-Loop: Credit Officer)

Der Credit Officer trifft den Entscheid, kann zustimmen, abweichen oder eskalieren. Die Entscheidungsverantwortung liegt vollständig beim Menschen.

Rollen und Kontrollpunkte

Rolle	Aufgabe	Kontrollpunkt
AI-Agent	Risiko-Scoring, Richtlinien-Abgleich, Entscheidungsvorschlag, Routing	Markierung aller Abweichungen für menschliche Beurteilung
Credit Officer	Inhaltliche Beurteilung und Entscheid	Alle Kreditentscheide, ohne Ausnahme
Senior Credit Officer	Entscheid komplexer oder abweichender Fälle	Pflicht-Eskalation bei definierten Schwellenwerten
Compliance / Risk	Prüfung regulatorisch sensibler Fälle	Bei Compliance-Hinweis durch Agent

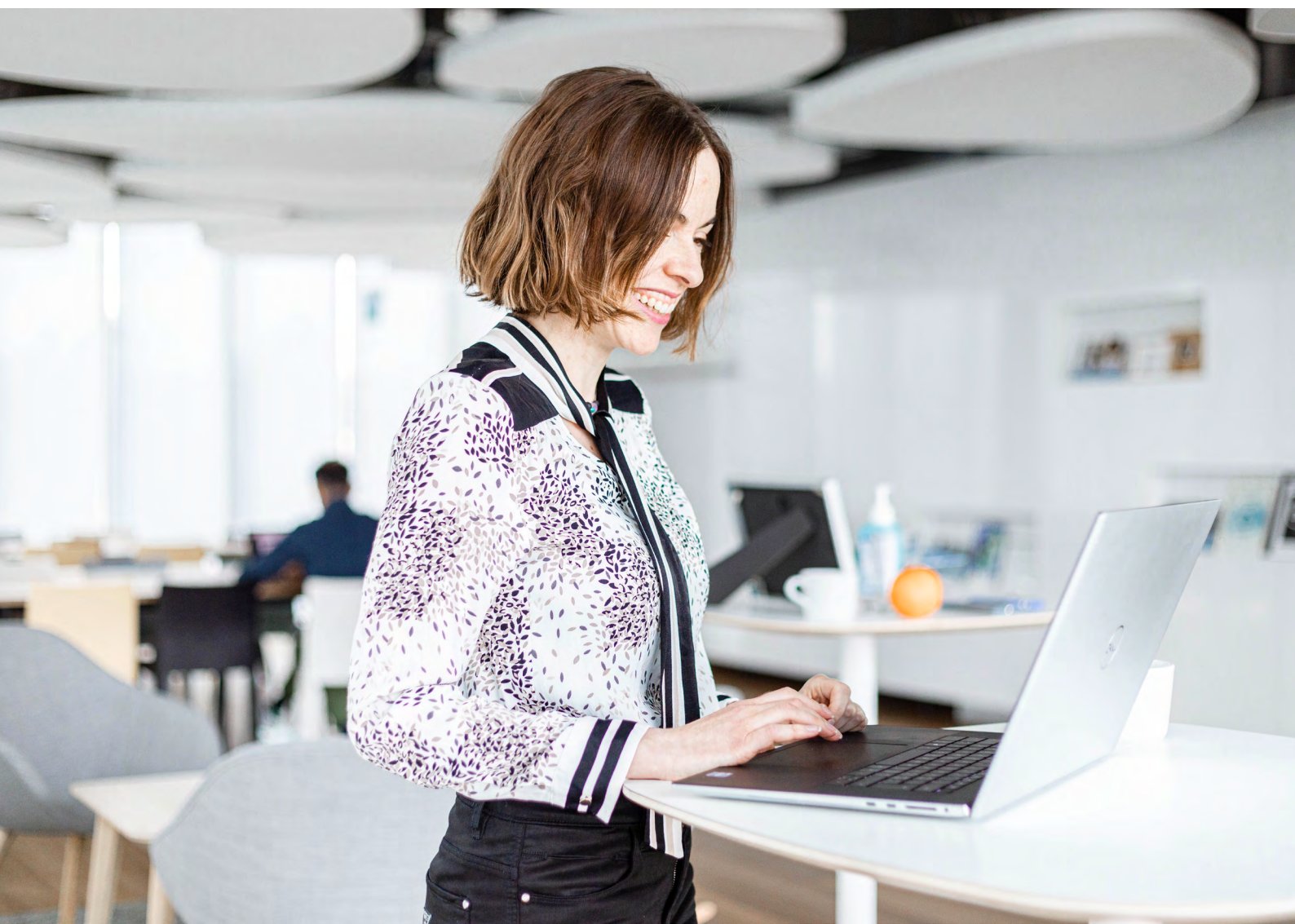
Kennzahlen zur Bewertung des Nutzens

KPI	Beschreibung
Time-to-Decision	Zeitspanne von vollständigem Dossier bis Kreditentscheid
Routing-Genauigkeit	Anteil korrekt gerouteter Fälle beim ersten Anlauf
Konsistenz der Risikoeinschätzung	Abweichungsrate zwischen AI-Vorschlag und dem finalen Entscheid
Eskalationsquote	Anteil Fälle, die auf höherer Ebene entschieden werden müssen
Entscheidungsqualität	Anteil Kredite mit nachgelagertem Rework oder Anpassungsbedarf

Einordnung: Betrieb und Regulatorik

Die FINMA verlangt Nachvollziehbarkeit von Kreditentscheiden, klare Verantwortlichkeiten und dokumentierte Begründungsstränge. Der Agent trifft keine Entscheide; er erstellt Vorschläge, die vollständig audittierbar sind. Abweichungen vom Vorschlag wie auch Zustimmungen sind gleichermassen dokumentiert. Das schafft in der Praxis eine bessere Audit-Trail-Qualität als manuelle Prozesse.

Grundlage ist die Contovista Enrichment Engine mit branchenführender Kategorisierungsgenauigkeit – speziell auf Schweizer Bankgegebenheiten ausgerichtet.



Use Case 4: Entscheidungs- kommunikation und Kundennachführung

Nutzenebene: Kundenerlebnis

Problem und Ergebnis auf einen Blick

Entscheide werden zu spät kommuniziert, Ablehnungen unzureichend erklärt, Folgeschritte nicht klar benannt. Besonders bei negativen Entscheiden ist die Verzögerung gravierend: Kunden haben keine Planungsgrundlage, die Bank verliert die Chance, die Beziehung auch nach einer Ablehnung zu festigen.

→ **Ergebnis:** Der AI-Agent erstellt sofort nach dem Entscheid eine strukturierte Kommunikation – bei Bewilligung mit klaren nächsten Schritten, bei Ablehnung mit nachvollziehbarer Begründung und konkreten Handlungsoptionen.

Ablauf im Bankalltag

Schritt 1 Kontextaufbereitung (Agent, vollautomatisch)

Sobald ein Entscheid im System erfasst ist, zieht der Agent den vollständigen Fall-Kontext aus Use Case 3: Entscheidungsgrundlagen, Konditionen oder Ablehnungsgründe.

Schritt 2 Erstellung des Kommunikationsentwurfs (Agent, vollautomatisch)

Bei Bewilligung: Bestätigung, Konditionen, nächste Schritte, Ansprechpartner.
Bei Ablehnung: verständliche Begründung auf Basis der dokumentierten Entscheidungsgrundlagen, ergänzt um konkrete Handlungsoptionen und mögliche Alternativen.

Schritt 3 Freigabe durch RM (Human-in-the-Loop)

Der RM prüft und gibt frei. Bei sensiblen Fällen empfiehlt der Agent ein persönliches Gespräch statt rein digitaler Kommunikation.

Schritt 4 Versand und Nachverfolgung (Agent, vollautomatisch)

Versand über den bevorzugten Kanal, Dokumentation, automatische Erinnerung an den RM bei fehlendem Rücklauf

Schritt 5 Kundennachführung (teilautomatisch)

Bei Ablehnung monitort der Agent Kundensignale in den Folgewochen und löst bei Veränderung einen erneuten Hinweis an den RM aus (Verbindung zu Use Case 1).

Rollen und Kontrollpunkte

Rolle	Aufgabe	Kontrollpunkt
AI-Agent	Kontextaufbereitung, Kommunikationsentwurf, Versand, Monitoring	Markierung sensibler Fälle für persönliche Ansprache
Relationship Manager	Prüfung und Freigabe der Kommunikation	✓ Pflichtfreigabe vor Versand
Kunde	Empfang, Rückmeldung, Entscheid über nächste Schritte	--

Kennzahlen zur Bewertung des Nutzens

KPI	Beschreibung
Time-to-Notification	Zeitspanne zwischen Entscheid und Kundeninformation
NPS nach negativem Entscheid	Kundenzufriedenheit nach Ablehnung – oft stärker differenzierend als NPS nach Bewilligung
Rückfragequote nach Kommunikation	Anteil Kunden mit Rückfragen nach Erhalt der Entscheidungskommunikation
Wiederanfragerate	Anteil abgelehnter Kunden, die zu einem späteren Zeitpunkt erneut anfragen
RM-Zeiterparnis Nachkommunikation	Reduzierung der für Entscheidungskommunikation aufgewendeten Zeit pro Fall

Einordnung: Betrieb und Regulatorik

Ablehnungen müssen in der Schweiz begründet sein; Kunden haben das Recht, die Entscheidungsgrundlagen zu verstehen. Der Agent erhöht hier Qualität und Konsistenz der Begründungsführung gegenüber manuell erstellten Kommunikationen. Die Pflicht-Freigabe durch den RM stellt sicher, dass die menschliche Beurteilung zur Angemessenheit insbesondere bei sensiblen Fällen erhalten bleibt.



Wie startet eine Bank damit?

Agentic AI im Kreditprozess muss nicht als Grossprojekt beginnen. Der wirtschaftlich tragfähige Weg führt über fokussierte Pilotierung mit klar definierten Prozessen, belastbaren Daten und messbaren Zielen.

Contovista empfiehlt einen strukturierten Einstieg in vier Wochen:

Woche 1

**Priorisierung und
Prozessanalyse**

Gemeinsame Bewertung der vier Use Cases anhand von drei Kriterien: Prozessreife (Wie standardisiert ist der heutige Ablauf?), Datenqualität (Wie verlässlich sind die verfügbaren Transaktionsdaten?) und Geschäftswirkung (Wo ist der ROI am direktesten messbar?).

In den meisten Fällen eignet sich Use Case 2 (Antragsaufbereitung) als Einstieg, weil er schnell sichtbare Effizienzgewinne liefert und keine Entscheidungsverantwortung berührt. Use Case 1 (Pre-Qualifikation) bietet den stärksten strategischen Differenzierungshebel für Banken, die Kundenbindung priorisieren.

Woche 2

**Erste
funktionsfähige
Version**

Aufbau der technischen Verbindung zur Contovista-Infrastruktur, Konfiguration der Workflow-Logik auf den priorisierten Use Case, erste Live-Tests mit realen Daten in einer abgesicherten Umgebung.

Wochen 3 und 4

**Pilotbetrieb und
Optimierung**

Betrieb mit einem definierten Subset echter Kreditfälle. Systematische Auswertung der KPIs. Anpassung von Parametern und Schwellenwerten. Einbindung der betroffenen Teams (RM, Credit Ops) in die Qualitätssicherung.

Nach dem Pilot

Entscheid und Skalierung

Auf Basis der Pilotdaten entscheidet die Bank, welche Use Cases in welcher Reihenfolge ausgebaut werden. Das Framework ist modular: Jeder der vier Use Cases lässt sich unabhängig betreiben oder als integriertes System verknüpfen.

Die Erfahrung zeigt: Banken, die mit einem klar definierten Use Case starten, erzielen nicht nur schneller ROI. Sie bauen gleichzeitig das interne Vertrauen auf, das für die Ausweitung auf weitere Workflows notwendig ist.



Effizienz ohne Kontrollverlust: Agentic Workflows im Kreditgeschäft mit Contovista

Kreditprozesse effizienter machen, ohne die Kontrolle abzugeben – und gleichzeitig das Kundenerlebnis verbessern: Das ist kein Widerspruch. Mit Agentic AI und einem konsequenten Human-in-the-Loop-Ansatz lassen sich beide Ziele gemeinsam erreichen. Contovista liefert dafür die notwendige Infrastruktur – praxiserprobt, auf Schweizer Anforderungen ausgerichtet und modular einsetzbar.

Der Einstieg lohnt sich bereits mit einem einzigen Use Case. Wer mit klar definierten Prozessen, belastbaren Transaktionsdaten und messbaren Zielen startet, sieht schnell, was möglich ist – und baut gleichzeitig das interne Vertrauen auf, das für die Skalierung nötig ist. Das ist der Weg, wie aus einem Piloten ein dauerhafter Wettbewerbsvorteil wird.

Willst du erfahren, wie Contovista deine Bank unterstützen kann – bei der AI-Strategie und auch darüber hinaus?

[Hier Gesprächstermin vereinbaren](#)



contovista



CONTOVISTA

Kontaktiere uns
info@contovista.com

www.contovista.com

Contovista
Wiesenstrasse 5
8952 Schlieren
+41 44 730 00 32



Alle Rechte der auf dieser Seite verwendeten Bilder liegen bei Schwyzer Kantonalbank und Contovista. Contovista ist die data-driven Banking Unit der Finnova AG. Jegliche Nutzung ohne ausdrückliche Genehmigung ist untersagt. © Juni 2025