

Wenn die Zahlungsmoral zu wünschen lässt

Auf bis zu 2,7 Mrd. Euro jährlich werden die Forderungsausfälle der Versicherer geschätzt

Kamyar Niroumand

Die Geschäftsentwicklung der deutschen Versicherungswirtschaft ist – trotz der aktuell schwierigen Rahmenbedingungen, stabil. So konnten dem Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) zufolge im vergangenen Jahr spartenübergreifend die Beitragseinnahmen um 1,5 Prozent auf 180,7 Mrd. Euro (Vorjahr 178,1 Mrd. Euro) gesteigert werden. Dennoch kündigt sich derzeit eine breit angelegte Konsolidierungswelle unter den großen deutschen Versicherungsunternehmen an. Insbesondere das Segment der Lebensversicherung gestaltet sich aufgrund des schwierigen Kapitalmarktumfeldes und der anhaltenden Niedrigzinsen schwierig. So planen alleine drei der großen deutschen Versicherer Einsparungen in Höhe von insgesamt rund 1,6 Mrd. Euro bis zum Jahr 2015. Dies entspricht dem ungefähren jährlichen Zahlungsausfall der gesamten Versicherungsbranche.

Nach Erfahrungen des Essener Forderungsmanagers GFKL Financial Services werden im Jahr ein bis 1,5 Prozent der Beiträge nicht gezahlt. Das entspricht etwa 1,8 bis 2,7 Mrd. Euro. Hochgerechnet auf zwei Jahre – ausgehend vom Wert der Beitragseinnahmen von 2012 – betragen die Forderungsausfälle für die Jahre 2013 und 2014 zusammen etwa 5,4 Mrd. Euro (1,5% von jährlich 180,7 Mrd. Euro), während die geplanten Einsparungen bei 1,6 Mrd. Euro liegen (siehe Grafik). Somit wären bei einer effizienten Umsetzung des Forderungsmanagements drastische Einsparungen dieser

Art nicht notwendig. Jeder zweite Versicherer vertraut auf die Expertise eines externen Dienstleisters zur Optimierung seines Forderungsmanagements. Einige der großen deutschen Versicherer haben bereits vor Jahren ihre Forderungsmanagement-Abteilung einem Outsourcing-Partner übergeben. Andere wiederum nutzen die „Garantierte Einzugsleistung“. Was steckt hinter diesem Vorgang?

Erhöhung der Beitreibungsquote und Verringerung der Risiken

Die Finanzaufsicht Bafin sieht vor, dass Versicherer ihre offenen Forderungen nicht wie zahlreiche andere Branchen an externe Forderungsmanagement-Dienstleister verkaufen können. Die Bearbeitung der Forderungen wurde in den 1980er Jahren, in denen diese Regelung entstanden ist, als eine der hoheitlichen Aufgaben der Versicherer angesehen. Dennoch können Versicherungsunternehmen von der Unterstützung der externen Spezialisten profitieren. Die sogenannte „garantierte Einzugsleistung“ wurde bereits vor einigen Jahren entwickelt und wird inzwischen von zahlreichen Assekuranzen genutzt. Hierbei profitiert der Forderungsinhaber von allen Vorteilen des Forderungsverkaufs, ohne diese tatsächlich verkaufen zu müssen. Der Forderungsmanager übernimmt den Einzug und leistet direkt bei Übernahme der Forderungen eine Garantiezahlung in Höhe der erwarteten Einzugsleistung. Der Versicherer erhält sofortige Liquidität, bleibt aber im rechtlichen Besitz der Forderungen.

Erfahrungsgemäß kann die Beitreibungsquote bei Hinzunahme eines externen Spezialisten deutlich gesteigert werden. Anbieter von Inkassodienstleistungen haben sich dabei das Ziel gesetzt, eine außergerichtliche Lösung zu finden, da neben dem Einzug der Forderung der Fortbestand der Kundenbeziehung oberste Priorität hat. Forderungsmanager versuchen daher im Dialog mit dem Schuldner eine Lösung, beispielsweise eine Ratenzahlungsvereinbarung, zu erarbeiten. Dass ein neutraler Dritter nun die Kontaktaufnahme vorantreibt, entspannt die Situation in vielen Fällen. Einer Studie des Bundesverbandes Deutscher Inkassounternehmen zufolge bringen Spezialisten 80 Prozent der an sie übergebenen Forderungen innerhalb von zwölf Monaten zur Klärung. Weitere, auch gerichtliche, Schritte werden dabei in Absprache mit dem Versicherungsunternehmen geprüft. Hier sind Reputations- und Kostenerwägungen zu leisten.

Durch die Auslagerung des Forderungsmanagements können Kosten reduziert werden. Darüber hinaus müssen weniger gerichtliche und damit kostenauslösende Maßnahmen ergriffen werden; externe Drittkosten können reduziert werden. Die Kosten des Inkassounternehmens können außerdem als Verzugsschaden geltend gemacht und an den Schuldner weitergereicht werden.

Externe Spezialisten finden, die zum Unternehmen passen

Nicht außer Acht sollten indes die Sorgen der Arbeitnehmer der Versicherer hinsichtlich eines Arbeitsplatzverlustes durch das Outsourcing gelassen werden. Einige Outsourcing-Partner bieten die Möglichkeit, die Mitarbeiter des Versicherers aus dem Forderungsmanagement zu übernehmen. Dabei müssen diese sich noch nicht einmal regional verändern, da einige Forderungsmanager einen Standort in der Nähe des Versicherers gründen. Die Arbeitnehmer behalten ihren Arbeitsplatz und können sich weitere Expertise in der Forderungsbearbeitung aneignen. Der Versicherer nutzt die Vorteile des Outsourcings und der externe Partner kann mit Versicherungsspezialisten sein Geschäft betreiben.



Die Forderungsausfälle bei den Versicherern schätzt die GFKL 2013 und 2014 auf 5,4 Mrd. Euro.

Quelle: GFKL

Es gibt zahlreiche Kriterien, die bei der Auswahl eines geeigneten Partners in Betracht gezogen werden sollten. Zunächst einmal spielt die Seriosität des Dienstleisters eine wichtige Rolle. Die Mitgliedschaft im Bundesverband Deutscher Inkassounternehmen (BDIU) ist ein Qualitätsmerkmal. Mit 560 Mitgliedsunternehmen ist der BDIU der größte Inkassoverband in Europa. Er verpflichtet seine Mitgliedsunternehmen zu berufsrechtlichen Richtlinien, die in der Satzung des Verbandes verankert sind. Insbesondere der Schutz von personenbezogenen Daten wird hier geregelt. Rund 81 Prozent der in Deutschland aktiven Inkassounternehmen beschäftigen laut Verband einen eigenen Datenschutzbeauftragten. Der Gesetzgeber schreibt einen solchen Beauftragten erst vor, wenn mindestens zehn Mitarbeiter im Unternehmen mit dem automatisierten Einzug personenbezogener Daten beschäftigt sind. Zum Vergleich: 37 Prozent aller Inkassounternehmen haben nur bis zu zehn Mitarbeiter. Die regulatorischen Anforderungen werden hiermit übererfüllt.

Insbesondere für die Versicherungsbranche sind Branchenkenntnisse des externen

Partners unabdingbar. Bestenfalls haben seine Mitarbeiter vormals bei einem Versicherer gearbeitet. Dies kann unter anderem im Hinblick auf die Auslagerung der Abteilung durch die Übernahme der Mitarbeiter durch den Outsourcing-Partner sichergestellt werden. Auch die Qualifikation der Mitarbeiter im Dialog mit dem Schuldner ist wesentlich. Die Mitarbeiter sind Mittler zwischen dem Schuldner und dem Gläubiger, also zwischen dem Versicherungsnehmer und dem Versicherer. Ihr Ziel muss es sein, eine einvernehmliche Lösung zwischen beiden zu finden und dabei die Reputation des Versicherers zu wahren.

Gerade im Hinblick auf größere Forderungsvolumina sollte der Automatisierungsgrad des externen Dienstleisters geprüft werden. Auch auf Basis von automatisierten Prozessen kann es gelingen, die Beitreibungsquote deutlich zu steigern und eine effektive Forderungsbearbeitung zu gewährleisten. Ein elektronisches Dokumentenmanagementsystem (DMS) sollte in der heutigen Zeit ebenso Pflicht sein wie die Nutzung einer modernen Telefonanlage. Im besten Fall erkennt diese automatisch freie Kapazitäten von Mitar-

beitern der telefonischen Sachbearbeitung und leitet eingehende Anrufe an diese weiter. Oder sie wählt gezielt und eigenständig die Rufnummer des nächsten zu kontaktierenden Versicherungsnehmers, um ihn aktiv ansprechen zu können und eine verbindliche Zahlungsvereinbarung zu treffen. Moderne Inkassosoftware arbeitet in Verbindung mit der Telefonanlage und stellt bereits bei Annahme des Telefonates die komplette Forderungsübersicht des jeweiligen Vorgangs für den Call-Center-Agenten dar.

Nicht zuletzt bieten professionell aufgestellte Forderungsmanager eine technische Schnittstelle zur Übergabe der Forderungen, zum Austausch von Zahlungsinformationen in das Buchhaltungssystem des Versicherers sowie ein umfassendes Reporting. Dieses kann, je nach Bedarf und Anbieter, bis auf die jeweiligen Einzelforderungen heruntergebrochen eingesehen werden.



*Kamyar Niroumand
ist Chief Executive Officer
der GFKL Financial
Services AG, Essen.*



Setzen Sie
auf strategisches
Forderungsmanagement
mit Weitblick

Offener Dialog – optimale Lösungswege: Multi-Channel-Ansprache bei arvato infoscore

Im persönlichen Gespräch lassen sich Gründe für die Zahlungsstörung meist schnell identifizieren und angemessene Lösungswege finden. arvato infoscore spricht Ihre Versicherungsnehmer auf unterschiedlichen Kommunikationswegen an. Gehen Sie kein Risiko ein und setzen Sie auf einen seriösen Inkassopartner mit hoher fachlicher Kompetenz und Branchenexpertise in der Versicherungswirtschaft: So profitieren Sie von ausgeprägter Kundenorientierung, transparenten Prozessen und optimalen Einzugsraten.