



# GfK

DIE WELT DER KREDITVERSICHERUNG UND DES FACTORING

Ausgabe Nr.3 · Dezember 2002

# CrefoNEWS

▶ AKTUELL

★ Die VVC-Geschäftsführung und das CrefoNEWS Redaktionsteam wünschen allen Creditreform Geschäftsführern und Mitarbeitern frohe Weihnachten und einen guten Rutsch ins Neue Jahr! ★

## Wettbewerb durch den Kreditversicherer

### Die Inkassogesellschaften der Kreditversicherer

Umfangreiche Inkassodienstleistungen der Kreditversicherungsgesellschaften werden erst seit wenigen Jahren von allen Kreditversicherern angeboten. Die Inkassogesellschaften stellten früher einen separaten Bestandteil der Kreditversicherungsgesellschaften dar und agierten nicht als integratives Element in dem Gesamtkonzept rund um die Kreditversicherung. Ausschlaggebend für diese Veränderung war insbesondere die dramatische Zunahme der Insolvenzzahlen, die das Kreditversicherungsgeschäft in die roten Zahlen und damit zu der Notwendigkeit führte, sich neue Geschäftsfelder zu erschließen. Hier lag es nah, den Kunden im Rahmen eines Kreditversicherungsvertrages auch Inkassodienstleistungen zu offerieren.

Die daraus resultierende dramatische Zunahme von Inkassomandaten in den letzten vier Jahren rührt im wesentlichen aus der Tatsache her, dass der Versicherungsfall protracted default (Vorgezogener Versicherungsfall) in allen Kreditversicherungsverträgen seit dieser Zeit aktiv angeboten wird und zu einem festen Bestandteil eines jeden Vertrages geworden ist. Hierbei wurde zur Auflage gemacht, dass der Versicherungsfall nur in Verbindung mit den Inkassodienstleistungen des jeweiligen Kreditversicherers zustande kommt.

#### Hermes Forderungsmangement GmbH (www.hermes-fm.com)

Die Hermes Kreditversicherungs-AG betreibt seit 1961 den Forderungseinzug im Rahmen der Konsumentenkreditversicherung. Im AG betreibt seit 1961 den Forderungseinzug im Rahmen der Konsumentenkreditversicherung. Im Jahre 1985 wurde die Decreda Finanzservice GmbH als hundertprozentige Tochter der Hermes Kreditversicherungs-AG mit dem Ziel gegründet, Inkassodienstleistungen vermehrt Kreditversicherungskunden anzubieten. Am 1.1.2001 firmierte das Unternehmen in Hermes Forderungsmangement GmbH um. Gleichzeitig fand eine strukturelle Neuausrichtung der Geschäftsprozesse statt, in der im Rahmen des protracted

defaults eine organisatorische, räumliche und personelle Zusammenfassung stattfand, mit dem Ziel einer Optimierung der Inkassoschaden- und Regressbearbeitung.

Ziel einer Optimierung der Inkassoschaden- und Regressbearbeitung.

Die Gesellschaft verfügt über ca. 27.000 Auftraggeber weltweit, wovon in den letzten 12 Monaten 3.000 neue hinzukamen. 60% der Inkassoverträge sind im Rahmen des protracted defaults abgeschlossen worden.

Da diese Dienstleistungen in Deutschland erst seit wenigen Jahren angeboten wird, ist von einer deutlichen Steigerung des Prozentsatzes in den nächsten Jahren auszugehen. Zur Zeit sind ca. 8 von

10 Verträgen Inkassoverträge, die im Rahmen des protracted defaults abgeschlossen werden. Auf der Schuldnerliste konnte ein Zuwachs von ca. 35.000 neuen Aufträgen in den letzten 12 Monaten auf der Schuldnerliste konnte ein Zuwachs von ca. 35.000 neuen Aufträgen in den letzten 12 Monaten verzeichnet werden.

#### ADG Coface Allgemeine Debitoren GmbH (www.adg-coface.de)

Die allgemeine Debitorengesellschaft Coface mbH ist im Jahr 2000 (als ADG Allgemeine Debitorengesellschaft mbH) aus der Fusion der Allgemeinen Inkasso, einer Tochtergesellschaft der Allgemeinen Kreditversicherung, und der ADG Allgemeine Debitorengesellschaft mbH, in Lampert-

heim entstanden. In der Vergangenheit wurde in dieser Gesellschaft häufig Outsourcing betrieben, das heißt, Inkassoaufträge wurden überwiegend an Rechtsanwälte abgegeben. Durch die starke Einbindung in die Coface Gruppe liegt die Stärke des Unternehmens im Auslandsinkasso.

#### ADG NAM Inter S.A. Internationales Inkasso (www.gerling.com/kredit/de)

Die Gerling NCM Kreditversicherungsgruppe fing sehr spät und selektiv an, ihren Kunden Inkassodienstleistungen im Rahmen des protracted defaults anzubieten. Als Kompositversicherer sah man zunächst die Gefahr, dass das Angebot an umfangreichen Inkasso-Als Kompositversicherer sah man zunächst die Gefahr, dass das Angebot an umfangreichen Inkassodienstleistungen zu Zielkonflikten führen könne, da Inkassoaufträge an eigene Kunden im Sachversicherungsbereich gerichtet werden könnten. Um diesen Zielkonflikt zu entschärfen, bediente man sich von Anfang an der NAM Inter in Belgien.

Die Gesellschaft verfügt über ca. 4.000 Auftraggeber. Bis Ende des Jahres sollen Inkassodienstleistungen auch unversicherten Kunden angeboten werden. Im

## Creditreform

### Inhalt

Wettbewerb durch den Kreditversicherer	1
Creditreform Foren	2
VC Limburg	3
Interview mit Bernd Bütow	4
Die Qualitätsoffensive Westfalen	5
Vermischtes	6

Jahr 2002 werden ca. 6.300 neue Schuldner bearbeitet.

#### Zürich Kreditservice und Inkasso GmbH

Bei der Zürich Kreditservice und Inkasso GmbH handelt es sich um ein sehr junges Unternehmen, welches aktiv am Markt seit etwa zwei Jahren tätig ist. Auch hier ist das Ziel der Bemühungen, Inkassokunden im Rahmen des protracted zwei Jahren tätig ist. Auch hier ist das Ziel der Bemühungen, Inkassokunden im Rahmen des protracted defaults zu gewinnen. Die Gesellschaft verfügt über 60 Auftraggeber und 1300 Schuldner pro Jahr.

#### R + V Versicherung

Die Besonderheit bei der R+V Police ist, dass der Kunde generell zwei Monate nach Fälligkeit im Rahmen des protracted default einen Entschädigungsanspruch gegenüber dem Kreditversicherer hat. Im Gegensatz zu allen anderen Kreditversicherern besteht nicht die Verpflichtung, die Forderung zuerst an die Inkassogesellschaft einzureichen, um danach innerhalb einer Frist (siehe Übersicht) einen Entschädigungsanspruch aus dem protracted default zu erhalten. Die R+V Versicherung garantiert eine Entschädigung 60 Tage nach Fälligkeit, sofern spätestens 30 Tage nach Fälligkeit eine Nichtzahlungsmeldung an die R+V eingereicht wurde. Die R+V arbeitet im Inkassobereich mit einer Rechtsanwaltskanzlei in Wiesbaden zusammen.

#### Der protracted default

Der protracted default als Versicherungsfall beinhaltet, dass unabhängig von einem vorliegenden Titel eine Entschädigung von Seiten des Kreditversicherers bei nicht bestrittenen Forderungen erfolgt. Voraussetzungen für diesen zusätzlichen Versicherungsfall sind bestimmte Fristen (siehe Fortsetzung auf Seite 2)



▶ PRÄSIDENT GLATZEL IN CrefoNEWS

## ... gut, dass wir darüber sprechen

Liebe Creditreformerinnen, liebe Creditreformer,

haben Sie Ziele? Natürlich haben Sie Ziele – jeden Tag.

Die meisten Ziele sind uns in Fleisch und Blut übergegangen: morgens das Ziel Arbeitsplatz, abends das Ziel Familie.

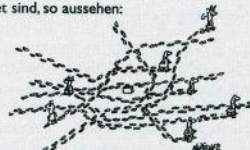
Mit anderen Zielen beschäftigen wir uns mittelfristig: Fahren wir im Urlaub in die Berge oder an die See oder bleiben wir zuhause und renovieren die Wohnung.

Ein typisches langfristiges Ziel ist es, in den eigenen vier Wänden zu leben oder eine Familie zu gründen. Sie wissen ja: Im Leben

sollte man ein Haus gebaut, einen Baum gepflanzt und einen Sohn gezeugt haben (auch wenn das mit dem Sohn bei mir nicht geklappt hat, glauben Sie mir, Töchter sind auch klasse ...).

Aber wie sieht es mit unseren Creditreform-Zielen aus? Haben wir Ziele mit der Geschäftsleitung vereinbart? Haben wir qualitative und quantitative Ziele, an denen unsere Leistung gemessen wird? Werden diese Ziele kontrolliert?

Fragen, die wir uns stellen müssen, denn sonst könnte das Ergebnis unserer Bemühungen, die nicht auf ein gemeinsames Ziel ausgerichtet sind, so aussehen:



Wir sollten (müssen) also wissen, was wir gemeinsam erreichen wollen. Nur so können wir sicherstellen, dass wir alle an einem Strang ziehen. Das muss unser Ziel sein!

#### Thomas Glatzel

Präsident des Verbandes der Vereine Creditreform e.V.

Kontakt:  
0234-9333 121  
t.glatzel@bochum.creditreform.de



Fortsetzung von Seite 2

Tabella 1: Protracted default in der Mittelstandspolice

	Hermes Kreditversicherung	Allgemeine Kredit Coface	Gerling NCM	R+V	Zürich Versicherung
Vorgezogener Versicherungsfall	ja	ja, möglich (10% auf Prämie)	ja	ja	ja, möglich (vgl. einzelne Prämie)
Abgabe zum Inkasso (nach Fälligkeit)	2 Monate	45 Tage	2 Monate	Nein	3 Monate
Entschädigungsleistung	3 Monate nach Abgabe	5 Monate nach Abgabe	3 Monate nach Abgabe	2 Monate nach Fälligkeit	6 Monate nach Fälligkeit

Tabella 2: Protracted default in der individuellen Kreditversicherung

	Allgemeine Kredit Coface	Gerling NCM	Hermes Kreditversicherungs-AG	Zürich Versicherung
Vorgezogener Versicherungsfall	ja	ja	ja	ja
Abgabe zum Inkasso (nach Fälligkeit)	spätestens 60 Tage	spätestens 3 Monate	spätestens 60 Tage	spätestens 3 Monate
Entschädigungsleistung	5 Monate nach Abgabe	6 Monate nach Fälligkeit	90 Tage nach Abgabe	6 Monate nach Fälligkeit

Übersicht) und die Abgabe der offenen Forderungen zum Einzug an die Inkassogesellschaft des Kreditversicherers.

Entstanden ist der protracted default aus dem Exportgeschäft, wo aufgrund der langen Fristen bis zur Titulierung einer Forderung die Notwendigkeit bestand, innerhalb einer bestimmten Frist eine Forderung zu entschädigen, um die Werthaltigkeit der Kreditversicherung zu erhalten, auch gegenüber den Banken. So gibt es in alten Verträgen noch eine Frist von 6 Monaten nach Fälligkeit, in denen der Kreditversicherer automatisch entschädigt, ohne dass offene Forderungen zum Inkasso an den Kreditversicherer abgegeben werden mussten.

Heute enthält jeder Vertrag auch im Inland den protracted default als zusätzlichen Versicherungsfall. Mit jedem abgeschlossenen Kreditversicherungsvertrag wird ein separater Inkassovertrag als Voraussetzung für die Nutzung des protracted default als Versicherungsfall abgeschlossen. Die Ver-

knüpfung der Kreditversicherung mit den Inkassodienstleistungen hat zu einem starken Anstieg von Inkassomandaten geführt. Die Tabellen 1 und 2 zeigen zum einen die Fristen auf, an die die Kunden gebunden sind, sowie den Bearbeitungsablauf.

**Die Inkassokonditionen in Verbindung mit einer Kreditversicherung**

Mit jedem abgeschlossenen Kreditversicherungsvertrag wird heute automatisch ein Inkassovertrag abgeschlossen. Die Notwendigkeit für den Abschluss eines eigenen Inkassovertages wird damit begründet, dass der zusätzliche Versicherungsfall protracted default nur in Verbindung mit der eigenen Inkassogesellschaft möglich ist. In den Tabellen 3 und 4 erhalten Sie einen Überblick über die zur Zeit gültigen Inkassokonditionen.

**Argumente pro VC**

Der Inkassobereich stellt einen immer wichtigeren Bestandteil vor

dem Hintergrund zunehmender Insolvenzzahlen im Debitorenmanagement dar. Die professionelle Abwicklung und Handhabung besonders im außergerichtlichen Inkasso ist für viele Unternehmer heute überlebensnotwendig. Hierbei sind insbesondere die folgenden Vorteile bei einer Abwicklung über Creditreform gegenüber den Inkassogesellschaften der Kreditversicherer ins Feld zu führen:

**Konstanz in der Inkassopartnerschaft:** Der Inkassobereich stellt einen wichtigen und sensiblen Bestandteil des Debitorenmanagements dar, und die Prozessabläufe sollten langfristig und stabil geregelt sein. Die Konditionen der Inkassogesellschaften der Kreditversicherer sind in der Regel an einen bestehenden Kreditversicherungsvertrag gebunden, so dass mit dem Wechsel eines Kreditversicherers automatisch auch der Wechsel einer Inkassogesellschaft einhergehen muss. Dies kann vermieden werden durch eine langfristige und eingespielte Partnerschaft mit Creditreform.

**Qualität der Inkassogesellschaften:** Die einzige Gesellschaft, die aus der Historie über ein umfangreiches Know-how im Inkassobereich verfügt, ist die Hermes Forderungsmanagement GmbH. Aber auch in dieser Gesellschaft können auf Grund der extremen Zunahme von Inkassomandaten viele Fälle nur mit Zeitverzögerungen abgearbeitet werden. Die Inkassogesellschaften der anderen Kreditversicherer sind zum Teil noch sehr jung und verfügen noch über geringe Erfahrungen in diesem Bereich.

**Nähe zum Schuldner:** Die Inkassogesellschaften der Kreditversicherer haben ihre Aktivitäten jeweils an einem einzigen Ort ge-

bündelt. Creditreform verfügt auf Grund der dezentralen Struktur über weitgehende Möglichkeiten.

**Creditreform als Inkassopartner in Verbindung mit dem protracted default:** Alle Kreditversicherungsgesellschaften bieten dem Versicherungsnehmer die Möglichkeit, den protracted default als Versicherungsfall auch über eine andere Inkassogesellschaft abzuwickeln. Diese Möglichkeit ist den meisten Kunden unbekannt und wird von den Kreditversicherungs-

gesellschaften natürlich auch nicht offensiv angeboten.

**Coface bietet protracted default nur für benannte Kunden:** Der Abschluss eines Inkassovertages bei der ADG Coface beinhaltet den protracted default als Versicherungsfall nur für benannte Kunden, so dass der Zusatznutzen ohnehin begrenzt ist. ■

Kontakt:  
Klaus Flück  
0221-1260 100  
creditreform@gfkmdb.de

Tabella 3: Inkassokonditionen der Kreditversicherer für die Mittelstandspolice bis 3 Mio. EUR Jahresumsatz

	Mahn- und Inkassoaufträge				Überwachung (REGRESS)*	
	Inland		Ausland		Inland	
	Erfolg	Nichterfolg	Erfolg	Nichterfolg	Erfolg	Nichterfolg
Allgemeine Kredit Coface AG	30 % auf Prämie	30 % auf Prämie	30 % auf Prämie	30 % auf Prämie	45 % bei Erfolg	Kosten- und gebührenfrei
Hermes Kreditversicherungs-AG	5 %	90 Euro	60 Euro + 16% EU + 25% Rest	60 Euro + 100 Euro + RA-Kosten	Kosten- und gebührenfrei	Kosten- und gebührenfrei
Gerling Kredit-NCM AG	62,50 EUR 5 %	62,50 EUR	75 EUR 12 - 25 %	75 EUR	nach individueller Absprache	nach individueller Absprache
R + V Versicherung	pauschal in der Prämie berücksichtigt	pauschal in der Prämie berücksichtigt	pauschal in der Prämie berücksichtigt	pauschal in der Prämie berücksichtigt	Kosten nach Aufwand maximal 30-35 %	Kosten- und gebührenfrei
Zürich Versicherung AG	5 %	Kosten nach Forderungshöhe	60 Euro 15 - 36 %	80 EUR	25 EUR 50 % bei Erfolg	25 EUR

Tabella 4: Inkassokonditionen der Kreditversicherer für die individuelle Kreditversicherung

	Mahn- und Inkassoaufträge				Überwachung	
	Inland		Ausland		Inland (REGRESS)*	
	Erfolg	Nichterfolg	Erfolg	Nichterfolg	Erfolg	Nichterfolg
Allgemeine Kredit Coface AG	5 % auf Prämie	5 % auf Prämie	5 % auf Prämie	5 % auf Prämie	45 % bei Erfolg	Kosten- und gebührenfrei
Gerling NCM	62,50 Euro 5 %	62,50 Euro	75 Euro 12-25 %	75 Euro	nach individueller Absprache	nach individueller Absprache
Hermes Kreditversicherungs-AG	5 %	90 Euro	60 Euro 16% EU + 25% Rest	60 Euro 100 Euro + RA-Kosten	Kosten- und gebührenfrei	Kosten- und gebührenfrei
Zürich Versicherung AG	5 %	Kosten nach Forderungshöhe	75 Euro 14-25 %	75 Euro Nichterfolgs-pauschale	Kosten- und gebührenfrei	Kosten- und gebührenfrei