

Ausgabe Nr.3 · Dezember 2002

CrefoNE

► 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 Inkassodienst-leistungen des jeweiligen Kreditversicherers zustande kommt.

Hermes Forderungsmanagement 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 Forderungsmanagement GmbH um. Gleichzeitig fand eine strukturelle Neuausrichtung der Geschäftsprozesse statt, in der im Rahmen des protracted

defaults eine organisatorische, räumliche und personelle Zusam-menfassung stattfand, mit dem Ziel einer Optimierung der Inkassoschaden- und Regressbearbei-

tung. 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 Mo-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 Lampertheim entstanden. In der Vergangenheit wurde in dieser Gesellschaft häufig Outsourcing betrieben, dass 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. Internation nales 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 Creditreform Foren **VC Limburg** Interview mit Bernd Bütow Die Qualitätsoffensive Westfalen Vermischtes

Jahr 2002 werden ca. 6.300 neue Schuldner bearbeitet.

Zürich Kreditservice und Inkasso

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 Auftragge-ber 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 die-sen zusätzlichen Versicherungsfall sind bestimmte Fristen (siehe

▶ PRÄSIDENT GLATZEL IN CrefoNEWS

... gut, dass wir darüber sprechen

Liebe Creditreformerinnen, liebe Creditreformer,

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 milie zu gründen. Sie wissen ja: Im Leben

haben Sie Ziele? Natürlich haben Sie Ziele - 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

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 CrefoNEWS 2

Fortserzung von Seite

Tabelle 1: Protracted default in der Mittelstandspolice

	Hermes Kreditver- sicherung	Allgemeine Kredit Coface	Gerling NCM	R+V	Zürich Versicherung
Vorgezogener Versicherungsfall	ja	Ja, möglich (30% auf Pramie)	ja .	Ja	Ja, möglich (geg. erhöhte Pramie)
Abgabe zum Inkasso (nach Fälligkeit)	2 Monate	45 Tage	2 Monate	Nein	3 Monate
Entschädigungs- leistung	3 Monate nach Abgabe	5 Monate rach Abgabe	3 Monate rach Abgabe	2 Monate nach Fäligkeit	6 Monate mach Falligkeit

Tabelle 2: Protracted default in der Individuellen Kreditversicherung

	Allgemeine Kredit Coface	Gerling NCM	Hermes Kredit- versicherungs-AG	Zürich Versicherung	
Vorgezogener Versicherungsfall	ja	þ	þ	ja .	
Abgabe zum Inkasso (ruch Fülligkeit) spätestens 60 Tage		spinestens 3 Monste	spittestens 60 Tage	spätesters 3 Monate	
Encychidigungs- leistung 5 Monate nach Abgabe		6 Monate nach Fälligkeit	90 Tage nach Abgabe	6 Monate nach falligkeit	

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 Verknüpfung der Kreditversicherung mit den Inkassodienstleistungen hat zu einen 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 Inkassovertrages 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 Partner-schaft 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 weitergehende 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 protractet default nur für benannte Kunden: Der Abschluss eines Inkassovertrages 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@gfkmbh.de

Tabelle 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
Aligemeine Kredit Coface AG	30 % auf Prämie	30 % auf Prämie	30 % auf Pramie	30 % auf Prâmie	45 % bei Erfolg	Kosten- und gebührerfrei
Hermes Kreditversicherungs-AG	5%	10 Euro	60 Euro + 16% EU 25% Rest	60 Euro + 100 Euro +RA-Kosten	Kosten- und gebührenfrei	Kosten- und gebührerfrei
Gerling Kredk- NCM AG	62.50 EUR 5 %	62.50 EUR	75 EUR 12 – 25 %	75 EUR	ruch individueller Absprache	nach individueller Absprache
R + V Versicherung	pauschal in der Prænie berück- sichtige	pauschal in der Prämie berück- sichtigt	pauschal in der Prämie berück- sichtigt	pauschal in der Prämie berück- sicheigt	Kosten nach Aufwand maximal 20-25 %	Koszen- und gebührentre
Zürich Versicherung AG	5 %	Kosten mech Forderungs- hähe	80 ELIR 15 - 38 %	80 EUR	25 EUR 50 % bel Erfolg	25 EUR

Tabelle 4: Inkassokonditionen der Kreditversicherer für di

	Mahn- und Inkassoaufträge				Überwachung	
	Inland		Ausland		Inland (REGRESS)*	
	Erfolg	Nichterfolg	Erfolg	Nichterfolg	Erfolg	Nichterfolg
Allgemeine Kredit Cofsce AG	5 % aud Prämie	5 % auf Pramie	5 % auf Prámie	5 % auf Prämie	45 % bei Erfolg	Kosten- und gebührenfrei
Gerling NCM	62,50Euro 5 %	62,50 Euro	75 Euro 12-25 %	75 Euro	nach individueller Absprache	rach individueller Absprache
Hermes Kreditversicherungs-A/G	5%	90 Euro	60 Euro 16% EU 25% Restl.	60 Euro 100 Euro +RA-Kosten	Kosten- und gebührenfrei	Kosten- und gebührenfrei
Zürich Versicherung AG	5 %	Kosten nach Forderungs- höhe	75 Euro 14-25 %	75 Euro Nichterfolgs- pauschale	Kosten- und gebührenfrei	Kosten- und gebührenfrei