

Wettbewerb unter Dienstleistern senkt Kosten - Handlungsbedarf im Forderungsmanagement

50 Prozent aller Versicherer in Deutschland lagern das eigene Forderungsmanagement bereits aus. Weitere 25 Prozent sehen darin eine strategische Option für die kommenden drei Jahre. Zu diesem Ergebnis kommt die aktuelle Studie „Status quo im Forderungsmanagement in der Versicherungswirtschaft“ der Versicherungsforen Leipzig. Viele Versicherer verschenken bares Geld, indem sie auf zusätzliche Outsourcing-Partner verzichten. Auf Versicherungen spezialisierte Inkassodienstleister wie die LEGIAL AG ermöglichen ihren Kunden im Rahmen eines Benchmark-Modells, die Ergebnisse deutlich zu optimieren.

50 Prozent aller Versicherer in Deutschland lagern das eigene Forderungsmanagement bereits aus. Weitere 25 Prozent sehen darin eine strategische Option für die kommenden drei Jahre. Zu diesem Ergebnis kommt die aktuelle Studie „Status quo im Forderungsmanagement in der Versicherungswirtschaft“ der Versicherungsforen Leipzig. Viele Versicherer verschenken bares Geld, indem sie auf zusätzliche Outsourcing-Partner verzichten. Auf Versicherungen spezialisierte Inkassodienstleister wie die LEGIAL AG ermöglichen ihren Kunden im Rahmen eines Benchmark-Modells, die Ergebnisse deutlich zu optimieren.

Viele Versicherungsunternehmen schöpfen ihr Einsparpotenzial im Forderungsmanagement noch nicht aus. So erwirbt ein Versicherer mit einem jährlichen Bruttoprämienvolumen von beispielsweise 480 Millionen Euro an nur einem Tag durchschnittliche Ansprüche von 1,3 Millionen Euro an Zahlungsforderungen. Erfahrungsgemäß gehen etwa 17 Prozent der Zahlungen nicht fristgerecht ein. Dies führt bei einem durchschnittlichen Zahlungsverzug von 20 Tagen zu offenen Forderungen in Höhe von 4,4 Millionen Euro. Reduziert sich die Anzahl nur um drei Tage, gewinnt das Unternehmen fast 650.000 Euro an Liquidität.

Ein Großteil der Versicherer verfügt jedoch nicht über das nötige Know-how, zahlungsgestörte Forderungen professionell zu bearbeiten und lagert das Forderungsmanagement daher immer öfter an externe Dienstleister aus. Laut der Studie erwarten 54 Prozent der Befragten dadurch geringere Kosten, gefolgt von einer höheren Erfolgsquote, einer professionelleren Bearbeitung sowie vereinfachten Prozessabläufen.

Unterstützung tut offenbar not: Die Versicherungsforen Leipzig fanden heraus, dass die Verwendung von Kennzahlen im Forderungsmanagement wenig verbreitet ist. Oftmals lägen keine Informationen über den Erfolg des eigenen Forderungsmanagements vor. Vor diesem Hintergrund erstaunt es wenig, dass über 40 Prozent der Versicherungsunternehmen auch bei ihren Outsourcing-Partnern auf einen Leistungsvergleich verzichten. Bei den 60 Prozent der Versicherer, die bereits Leistungs-Benchmarks durchführen, hält sich die Bereitschaft, den Outsourcing-Partner zu wechseln, stark in Grenzen.

„Das Bessere ist der Feind des Guten“, zitiert Constantin Svoboda, Vorstand des Inkassodienstleisters LEGIAL AG, Voltaire und erklärt damit die hohe Bindungstreu. „Ohne einen Vergleichsmaßstab kann der Versicherer letztlich nicht beurteilen, ob er sich als Gewinner sehen darf oder ob Handlungsbedarf bei seinem Inkassopartner besteht. Unser Unternehmen ist selbst in einem Benchmark-Modell als Inkassodienstleister für einen Versicherer tätig und hat damit ausgesprochen gute Erfahrungen gemacht.“

Es bleibt die Frage, warum sich die meisten Versicherer scheuen, zusätzliche Outsourcing-Partner im Forderungsmanagement hinzuzuziehen. Zweifelsohne gibt es bei der Anbindung externer Dienstleister einige Hürden zu nehmen. So sehen die Unternehmen laut Studie vor allem in der Prozessintegration bzw. der prozessualen Anbindung, in rechtlichen Fragen, in der Anbindung der IT sowie in den Bedenken seitens der Mitbestimmungsgremien die größten Herausforderungen. Sind diese jedoch erst einmal bewältigt, erfordert ein Leistungs-Benchmark nur noch einen überschaubaren Steuerungsaufwand. „Der zusätzliche Implementierungsaufwand durch die Einbindung eines weiteren Inkassodienstleisters zahlt sich für den Versicherer durch die Verbesserung der Erfolgsquoten schnell aus“, weiß Svoboda aus Erfahrung zu berichten.

Die Zahlungsausfälle werden künftig zunehmen: Darin sind sich 65 Prozent der Befragten einig. Ein professionelles Forderungsmanagement muss den Kostendruck im Unternehmen und zugleich den Kunden des Versicherers im Auge behalten. „Für den Versicherer ist natürlich nicht nur der schnelle und erfolgreiche Beitragseinzug wichtig, sondern auch, dass seine Beziehung zum Versicherungsnehmer nach dem Beitragsinkasso möglichst erhalten bleibt“, erklärt Svoboda. „Hier kommt uns unsere langjährige Erfahrung mit Versicherungsunternehmen zugute. Wir sehen den Versicherungsnehmer nicht nur als Schuldner einer offenen Forderung, sondern immer auch als Kunden unseres Auftraggebers.“ Der Inkassodienstleister sollte deshalb die fachliche Sprache des Versicherers verstehen und dessen Abläufe rund um den Beitragseinzug kennen. Den Erfolg beim Bestandserhalt kann der Versicherer übrigens als zusätzliches Leistungsziel mit seinem Dienstleister vereinbaren. Damit stärkt er den Wettbewerb zwischen seinen Outsourcing-Partnern und letztlich auch seine eigene Wettbewerbsfähigkeit.

Pressekontakt:

LEGIAL AG
Christian Huber
Thomas-Dehler-Str. 2
81737 München
Tel: +49 (0) 89 6275 - 6803
Fax: +49 (0) 89 6275 - 6833
Email: presse@legial.de
www.legial.de

Über die LEGIAL AG

Die LEGIAL AG ist ein führender Anbieter von innovativen Rechtsdienstleistungen und ist in die Unternehmensbereiche Prozessfinanzierung und Forderungsmanagement gegliedert. LEGIAL übernimmt im Bereich Prozessfinanzierung die Prozesskosten für Klagen ab einem Streitwert von 100.000 Euro gegen Beteiligung am Prozesserlös im Erfolgsfall. Im Bereich Forderungsmanagement bietet LEGIAL die Rechtsdienstleistung Inkasso für eine Vielzahl von Branchen und ist dafür Erlaubnisinhaber nach Rechtsdienstleistungsgesetz. Insbesondere im Hinblick auf die Versicherungsbranche verfügt LEGIAL über eine ausgewiesene Expertise. Die LEGIAL AG mit Sitz in München ist eine Tochtergesellschaft der D.A.S. Rechtsschutzversicherung, dem Rechtsschutzversicherer der ERGO.

LEGIAL