

# Versicherungs wirtschaft

5/2015

INSURANCE BUSINESS REPORT

## FORUM &amp; MEINUNG

Seite 96

**Externes Inkasso.**

Zu: Management & Wissen  
„Hoher Aufwand durch  
säumige Zahler“,  
VW 2/2015, S. 60.



Constantin Svoboda  
ist Vorstand des  
Rechtsdienstleisters  
Legial AG

**N**och immer führen viele Versicherungsunternehmen ihr Forderungsmanagement überwiegend oder sogar vollständig selbst durch und verschenken somit unnötig Geld. Denn nicht selten fehlt es an Spezialfachwissen und Kapazitäten. Zudem besteht kein Anspruch auf Erstattung der internen Kosten durch den Schuldner.

Die Beauftragung eines externen Inkassodienstleisters kann da Abhilfe schaffen. Allerdings scheuen sich manche Unternehmen noch vor diesem Schritt. Zweifelsohne sind mit einer Auslagerung des Forderungsmanagements gewisse Herausforderungen verbunden: Von der Prozessintegration über

rechtliche Fragen und Bedenken seitens der Mitbestimmungsgremien bis hin zur Anbindung der IT. „Outsourcing“ wird teilweise auch gleichgesetzt mit dem Verlust von Eigenständigkeit und Kompetenzen.

Wir verstehen unter Outsourcing aber vielmehr, vorhandene Strukturen zu ergänzen, als sie zu ersetzen. Eine erfolgreiche Zusammenarbeit fußt daher immer auf einem Vertrauensverhältnis. Es ist wichtig, gemeinsam mit dem Versicherer Lösungen zu erarbeiten, die in die bestehenden Systeme passen. Das betrifft nicht nur den Datenaustausch. Genauso wichtig ist es, die Kommunikationswege und -inhalte bereits im Vorfeld eines Outsourcings möglichst genau zu definieren, um später unnötige Verzögerungen und Missverständnisse im Tagesgeschäft zu vermeiden. Der Dienstleister muss die Besonderheiten eines Versicherungsunternehmens kennen: Beispielsweise sollte er über Erfahrung mit der Arbeitsweise von Vertriebspartnern verfügen.

Übrigens lohnt es sich, einen externen Dienstleister bereits im außergerichtlichen Mahnablauf zu beauftragen, da er schon in diesem Stadium die Erfolgsquoten im Beitragseinzug meist deutlich verbessern kann. Der Versicherer signalisiert damit dem Ver-

sicherungsnehmer, dass er es nun „ernst“ meint und eine unverzügliche Zahlung erwartet. Im Ergebnis profitiert der Versicherer von der schnelleren Bezahlung der offenen Beiträge sowie von verringerten Kosten für das gerichtliche Mahnverfahren und die interne Bearbeitung.

Die zeitnahe Einbindung eines Inkassodienstleisters kann dem Versicherer also einen erheblichen Mehrwert liefern. Aber woher weiß ich als Versicherer, welcher Partner am besten zu mir passt? Im Rahmen eines Benchmark-Modells lässt sich diese Frage einfach beantworten. Momentan nehmen die Versicherungsunternehmen diese Möglichkeit des direkten Leistungsvergleichs allerdings noch kaum wahr. Ohne einen Vergleichsmaßstab kann der Versicherer aber letztlich nicht beurteilen, ob er sich als Gewinner sehen darf oder ob Handlungsbedarf bei seinem Inkassopartner besteht. Am erhöhten Aufwand sollte es jedenfalls nicht scheitern, denn ein Leistungs-Benchmark erfordert lediglich einen überschaubaren Steuerungsaufwand. Der geringe zusätzliche Implementierungsaufwand zahlt sich für den Versicherer durch die Verbesserung der Erfolgsquoten schnell aus. ■

**Versicherungs  
wirtschaft** heute

TAGESREPORT



WWW. Alle Branchen-News auf  
versicherungswirtschaft-heute.de



TWITTER. Folgen Sie uns  
@VWheute



FACEBOOK. Folgen Sie uns  
facebook.com/versicherungswirtschaftheute.de