

Karsten Schneider

ist Geschäftsführer der Bad Homburger Inkasso (BHI) und der BHS Bad Homburger Servicegesellschaft mbH.

Ruth Caryot

ist Leiterin Marketing/Kommunikation der BHI.

Vertrauen in verbundeigenes Kompetenzcenter zahlt sich aus

Fairness und Seriosität sind oberstes Gebot bei „Problemkunden“

Sparkassen und ihre Verbundunternehmen genießen das Vertrauen von 50 Millionen Kunden. Sie müssen es jeden Tag aufs Neue rechtfertigen, um auch in Zukunft wirtschaftlich erfolgreich zu sein. Gerät eine Kundenbeziehung in die Abwicklung, gilt auch hier der Grundsatz einer fairen und berechenbaren Vorgehensweise. Als Verbundunternehmen schließt die Bad Homburger Inkasso (BHI) mit ihren Servicegesellschaften nahtlos an die Geschäftsphilosophie der Sparkassen-Finanzgruppe „Fair. Menschlich. Nah.“ an und hat dies in ihren Leitlinien „Fair. Seriös. Professionell.“ fest verankert. Die Unternehmensphilosophie steht damit im Einklang mit der kundenorientierten Geschäftspolitik der Sparkassen.

Die konsequente Ausrichtung der BHI an den hohen Anforderungen der Sparkassen und ihrer Verbundunternehmen bewährt sich in mehrfacher Hinsicht. Als Kompetenzcenter für das Forderungs- und Sicherheitenmanagement der Sparkassen-Finanzgruppe ist die BHI mit ihren Servicegesellschaften heute führend im Markt. Rund 400 000 Fälle mit einem Gesamtforderungsvolumen von fast 5 Mrd. Euro werden von der BHI bearbeitet. Daraus ziehen die einzelnen Auftraggeber, aber auch die gesamte Organisation große Vorteile.

Denn nicht nur die Erträge bleiben fast ausschließlich der Sparkassen-Finanzgruppe erhalten, ebenso wichtig ist, dass die Sparkassen mit ihrem Verbundunternehmen über einen verlässlichen und vertrauensvollen Partner in dem sensiblen Bereich der Abwicklung von Kundenbeziehungen verfügen können. Mehr als 200 Sparkassen, Landesbanken, Bausparkassen, Versicherungen, inzwischen aber auch Kommunal- und Mittelstandskunden der Sparkassen gehören zu den Auftraggebern des Unternehmens.

Fairness

Auch die BHI muss das in sie gesetzte Vertrauen ihrer Auftraggeber Tag für Tag rechtfertigen und bestätigen. Mit zunehmendem Geschäftsumfang und wachsender Vielzahl der Fälle wächst auch die Verantwortung gegenüber den Kunden ihrer Auftraggeber, mit denen sie Rückzahlungsvereinbarungen trifft. Diese besondere Verantwortung, die das Verbundunternehmen als Partner öffentlich-rechtlich organisierter Institute trägt, ist fester Bestandteil der Unternehmensphilosophie und findet sich in den Leit-

linien „Fair, Seriös, Professionell“ wieder.

Fair bedeutet in diesem Zusammenhang

- › mit den Kreditnehmern gemeinsame Lösungen zu entwickeln und die persönlichen Lebensumstände mitzuberücksichtigen, um im Ergebnis nachhaltige und dauerhafte Rückzahlungsvereinbarungen zu treffen,
- › die Verpflichtung gegenüber ihren Auftraggebern zu hoher Qualität und einer leistungsorientierten Vergütung.

Ein fairer, menschlicher Umgang ist für die BHI und ihre Servicegesellschaften selbstverständlich. Er steht auch nicht im Gegensatz zu ihren wirtschaftlichen Interessen. Von Anfang an spielt der persönliche Kontakt zu dem Kreditnehmer eine zentrale Rolle. Denn nur so kann ein realistischer, an seinen persönlichen Lebensumständen orientierter Lösungsvorschlag vereinbart werden. Dies bedeutet auch, den Kunden der BHI-Auftraggeber die Möglichkeit von Kleinstraten einzuräumen. Auch wenn dies auf den ersten Blick nicht dazu beiträgt, eine hohe Geldforderung zu begleichen, zielt diese Vorgehensweise auf einen langfristigen Erfolg ab und motiviert Kunden eher zur Zahlung als überhöhte Rückzahlungsvereinbarungen, die langfristig nicht eingehalten werden können.

Ziel ist es nicht, hohe Renditen in kurzer Zeit zu erzielen. Vielmehr entscheiden die wirtschaftlichen Verhältnisse der Kunden der Auftraggeber über die Verhandlungsspielräume, Lösungsmöglichkeiten und die Dauer der Forderungsrückführung. Das zeichnet die BHI als Verbundunternehmen aus. Dies wird ermöglicht durch den starken Gesellschafterhintergrund, allen voran steht dafür die Deut-

sche Leasing, die als Hauptgesellschafterin das unternehmerische Risiko trägt und das erforderliche Kapital zur Verfügung stellt.

Seriosität

Unter seriös versteht das auf das Forderungs- und Sicherheitsmanagement spezialisierte Unternehmen der Sparkassen

- › einen klaren Abwicklungsprozess,
- › umfassende fachliche Kompetenzen,
- › die Sicherstellung hoher Qualitäts- und Sicherheitsstandards,
- › eine hohe Rechtssicherheit.

Das Vergütungs- und Konditionensystem der BHI ist sehr transparent und steht damit auch für Seriosität. In allen Mandantenverträgen werden sowohl die Konditionen als auch Kostenbelastungen gegenüber den zahlungspflichtigen Kreditnehmern offengelegt. Bei der Berechnung der Inkassokosten lehnt sich die BHI an das Rechtsanwaltsvergütungsgesetz (RVG) an.

Die Vergütung ist sehr stark leistungsbezogen und überwiegend am Erfolg orientiert. So übernimmt die BHI beispielsweise bei der Bearbeitung ausgeklagter und titulierter Altfälle das vollständige Kostenrisiko bei der Durchführung von Maßnahmen. Ein ausführliches Reporting, das den Mandanten zur Verfügung gestellt wird, sorgt für Transparenz des gesamten Beitreibungsprozesses.

Umfassende fachliche Kompetenzen sowie Qualitäts- und Sicherheitsstandards gehören zu den wichtigsten Erfolgsfaktoren eines Kompetenzcenters. Deshalb ist ein Augenmerk permanent darauf gerichtet, entsprechende Maßnahmen vorzunehmen, um die Qualität und Sicherheit zu halten und weiter auszubauen. ▶



Erfolg im Inkassogeschäft ist persönlich. Sparkassenkunden, die in finanzielle Schwierigkeiten gerieten, und die Mitarbeiter des BHI finden in der Regel für beide Seiten akzeptable Lösungen.

- ▶ Auch die intensive Kooperation und Unterstützung der Sparkassenverbände trägt wesentlich dazu bei, dass die Produkte und Dienstleistungen der BHI die aufsichtsrechtlichen und prüfungsrelevanten Anforderungen, einschließlich des Reportings der Sparkassen, erfüllen. Die Verbände leisten zudem einen erheblichen Beitrag für die Verbreitung des Angebots und helfen dabei, Verständnis zu schaffen, wie vorhandene Potenziale bedarfsgerecht genutzt werden können.

Im Bereich Datenschutz und -sicherheit kooperiert die BHI mit dem spezialisierten Verbundpartner S-ConSiT. Die Gesellschaft berät die BHI umfassend rund um das Thema Datenschutz. Sie nimmt dabei alle Aufgaben im Rahmen des Bundesdatenschutzgesetzes wahr. Aufgaben der internen Revision werden von der Konzernrevision Deutsche Leasing durchgeführt. Entsprechend eines Mehr-Jahres-Prüfungsplanes finden regelmäßige Prüfungen statt. Die Ergebnisse werden in Form eines Prüfungsberichts allen Mandanten zur Verfügung gestellt.

Professionalität

Das Spektrum der professionellen Marktbearbeitung der BHI umfasst

- ▶ standardisierte und automatisierte Bearbeitungsprozesse,
- ▶ permanente Investitionen in eine hochleistungsfähige Technik,
- ▶ gut ausgebildete Mitarbeiter,
- ▶ eine problemlösungsorientierte Vorgehensweise, bei der die Anforderungen der Kunden im Mittelpunkt stehen.

Standardisierte und automatisierte Prozesse führen im Ergebnis zu einer Steigerung der Beitreibungsergebnisse und einer hohen Bearbeitungsqualität, da auf diese Weise individuelle Fehler und Fehlentscheidungen weitestgehend ausgeschlossen werden können.

Gleichzeitig besteht die Möglichkeit, sämtliche automatisierten Entscheidungen und Maßnahmen permanent auf ihren Erfolg hin zu kontrollieren und anzupassen.

Ein aktuelles Beispiel für Investitionen in Technik stellt die Einführung der neuen Archiv-Software „Pegasos“ dar. Sie unterstützt den vollständigen Prozess der Archivierung, von der Ersteinlagerung bis hin zur Akten erledigung und letztendlich der Aktenvernichtung. Über eine Schnittstelle zur Inkasso-Software können Titel und sonstige Original-Dokumente online aus dem Archiv angefordert werden und stehen dem Sachbearbeiter unmittelbar zur Verfügung. Investitionen werden derzeit auch in die Weiterentwicklung der Inkasso-Software getätigt, um künftig immobilienbesicherte Forderungen systemtechnisch abwickeln zu können. Diese Maßnahme soll Ende des Geschäftsjahrs im September 2008 abgeschlossen werden.

Technik und Automation ist die eine Seite. Wenn über die schriftliche Korrespondenz eine Lösung mit den Kreditnehmern gefunden wird, ist dies noch immer der effizienteste und kostengünstigste Weg. Dies zeichnet eine wesentliche Kernkompetenz der BHI aus. Um alle anderen Fälle kümmern sich gut geschulte Mitarbeiter, die den Kontakt zu all jenen suchen, die auf schriftliche Zahlungsaufforderungen nicht reagieren. Mit Sachverstand und Einfühlungsvermögen gelingt es ihnen in der Regel, im persönlichen Gespräch eine gemeinsame Lösung zu erarbeiten. Ein positives Ergebnis ist sicherlich, wenn der Kreditnehmer zur Zahlung motiviert werden kann. Ein Ergebnis kann aber auch sein, dass die finanziellen Möglichkeiten für eine Rückzahlung derzeit nicht gegeben sind. Dann wird der Vorgang in die Langzeitüberwachung übernommen. Auch dies stellt eine

vorübergehende Lösung dar. Ob in der Anbahnungsphase oder im Laufe einer Geschäftsbeziehung, immer steht nicht das „Produkt“ sondern die „Problemlösung“ im Vordergrund, die auf die Anforderungen des Kunden abgestimmt ist. Das gesamte Dienstleistungsspektrum der BHI, wie es heute den Sparkassen und ihren Kunden zur Verfügung steht, ist die Summe vieler gemeinsam erarbeiteter Problemlösungen und gleichzeitig das Erfolgsrezept für die rasante Marktentwicklung der BHI. Viele Akteure und klar festgelegte Ziele haben diesen Erfolg ermöglicht. Diesen Weg wird die BHI auch in Zukunft weiter beschreiten.

Ausblick

Sparkassen fordern mehr und mehr „Komplettlösungen“ aus einer Hand. Deshalb arbeitet die BHI derzeit gemeinsam mit ihnen an einer Lösung, um auch immobilienbesicherte Forderungen vorwiegend aus Eigenheimfinanzierungen bearbeiten zu können. Erste Sparkassen nutzen zudem die Chance, ihren Kommunal- und Mittelstandskunden den Zugang zu einem professionellen Forderungsmanagement zu ermöglichen. Mit diesem Geschäftsmodell verfügt eine Sparkasse zum einen über ein neues, attraktives Produkt für ihre Kunden. Zum anderen kann es zusätzliche Erträge damit erwirtschaften. Ein erster Testbetrieb läuft bereits mit einer Sparkasse in Baden-Württemberg. Angesichts der rasanten Marktentwicklung und -nachfrage findet am 18. September 2008 erstmals in Berlin ein Vorständekongress zum Thema „Forderungs- und Sicherheitenmanagement“ statt, zu der die BHI einlädt, um gemeinsam mit Sparkassen und Verbundpartnern über aktuelle Themen und Entwicklungen zu informieren und zu diskutieren. ▶