

Versicherungsforen-Themendossier



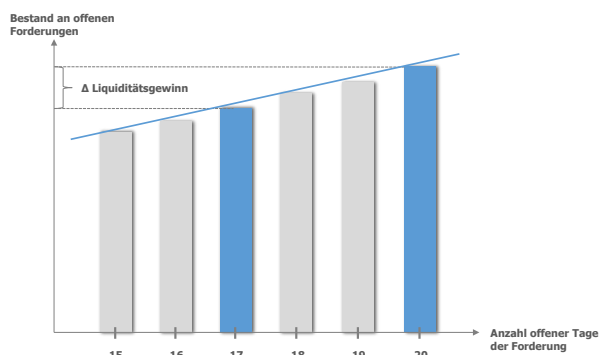
Nr. 12/2016 | 30. Juni 2016

Aktuelle Entwicklungen in der Versicherungs-
wirtschaft, 2. Quartal 2016

Auszug: »Forderungsmanagement: Auslagern
und einsparen«
von Olaf Lang, LEGIAL AG

Forderungsmanagement: Auslagern und einsparen

In Zeiten schwindender Gewinnmöglichkeiten müssen Versicherungsunternehmen ihre Ressourcen voll ausschöpfen. Obwohl sich mit einem ausgelagerten Forderungsmanagement erhebliche Kosten einsparen lassen, zögern noch immer viele Versicherer mit der Umsetzung. Das ist nachlässig. Die bedeutenden wirtschaftlichen Auswirkungen des Forderungsmanagements stellten die Versicherungsforen Leipzig mittels folgendem Rechenbeispiel in einem Beitrag der „Versicherungswirtschaft“ (Ausgabe 2/2015) anschaulich dar: „Ein Versicherer mit einem jährlichen Bruttoprämienvolumen von 480 Mio. Euro erwirbt am Tag durchschnittliche Ansprüche von 1,3 Mio. Euro an Zahlungsforderungen (Prämien). Bei einem geschätzten Anteil von 17 Prozent nicht termingerecht eingehender Zahlungen und einem nicht üblichen Zahlungsverzug von etwa 20 Tagen führt dies zu offenen Forderungen in Höhe von 4,4 Mio. Euro. Reduziert sich die Anzahl nur um drei Tage, gewinnt das Unternehmen etwa 650.000 Euro an Liquidität.“¹ Eine schnelle Beitreibung macht sich also auch schnell in der Bilanz sichtbar. Zudem dürfen bei Forderungsausfällen die Hebelwirkungen nicht außer Acht gelassen werden: Denn um einen Forderungsausfall auszugleichen, ist eine Beitragssteigerung um ein Vielfaches des ausgefallenen Beitrags erforderlich. Die Akquise für einen Beitragszuwachs erfordert bekanntermaßen einen hohen Zeit- und Geldaufwand.



Auswirkungen der Debitorenlaufzeit (DSO) auf die Liquidität im Versicherungsunternehmen

¹ Vgl. Jochen Riechert, Volker Illguth: Hoher Aufwand durch säumige Zahler, Versicherungswirtschaft Heft 2/2015, Februar 2015

Konzentration aufs Kerngeschäft

Wie lassen sich offene Forderungen aber am besten einziehen? Klar ist: Forderungsinkasso sollte kein Bestandteil des Schadenabwicklungsprozesses sein. Trotzdem müssen sich in einigen Versicherungsunternehmen noch immer hochqualifizierte Sachbearbeiter um die Einforderung unbezahlter Ansprüche kümmern und können sich dadurch nicht ausschließlich auf ihr Kerngeschäft konzentrieren. Mit einer Übertragung solcher Zahlungsprozesse an einen externen Dienstleister lassen sich Kapazitäten sinnvoller nutzen. Das beschränkt sich nicht nur auf das Beitragsinkasso: Offene Forderungen spielen auch bei Leistungsregressen eine wichtige Rolle. Einen weiteren Bereich können Provisionsforderungen ausmachen. So kann sich vor allem bei Vermittlern, die aus einem Versicherungsunternehmen ausscheiden, ein Rückzahlungsanspruch als äußerst heikel erweisen.

Drei gute Gründe für Outsourcing

Für ein Outsourcing des Forderungsmanagements sprechen folgende Vorteile.

Erstens: Wirtschaftlich betrachtet ermöglicht ein professioneller Inkassodienstleister zum Teil deutlich höhere Erfolgsquoten im Forderungseinzug, als das ein Versicherer mit eigenen Mitteln gewährleisten kann. Zudem spart sich das Unternehmen Personal- und Sachkosten und reduziert darüber hinaus den Raumbedarf. Übrigens vermeidet ein erfolgreiches Vorinkasso spätere Gerichts- und Gerichtsvollzieherkosten.

Zweitens: Auf der Prozessebene bedeutet die Automatisierung und Spezialisierung vor allem im Beitragsinkasso eine Entlastung. Eine moderne Inkassosoftware ermöglicht eine Großmengenfähigkeit, technische Flexibilität und eine vollautomatisierte Kommunikation über Datenschnittstellen. Die IT-Kapazität wird entlastet und die IT-Komplexität beim Versicherer verringert sich. Darüber hinaus kann sich der Versicherer darauf verlassen, dass alle datenschutzrechtlichen

Bestimmungen eingehalten werden.

Drittens: Ein guter Inkassodienstleister setzt auf eine kooperative Zusammenarbeit mit dem Schuldner. Mit forderungsindividuellen Beitreibungsstrategien ermöglicht er einen schnellen Erfolg in der Einziehung und sichert zugleich den Versicherungsbestand. Außerdem wahrt der Kunde sein Image – schließlich gerät er erst gar nicht in die Konfrontationslinie mit dem Schuldner.

Mit Benchmark zum richtigen Anbieter

Den richtigen Anbieter auszuwählen, spielt eine wichtige Rolle. Der Inkassodienstleister sollte die fachliche Sprache des Versicherers verstehen und dessen Abläufe rund um den Forderungseinzug kennen. So lassen sich beispielsweise bei Fragen oder Einwendungen der Versicherungsnehmer Missverständnisse vermeiden. Das verhindert Pendelprozesse und erhöht die Servicequalität für alle Beteiligten. Bei der Auswahl kann ein Benchmark-Modell einen schnellen Überblick verschaffen: Dabei ist es egal, ob ein Versicherer das Outsourcing seines Forderungsmanagements in Erwägung zieht oder nach einer Benchmark für die Ergebnisse seines bisherigen Dienstleisters sucht.

AUTOR



Olaf Lang
Leiter Vertrieb
LEGIAL AG

LEGIAL

