

Nachhaltiges Inkasso

Wie Inkassounternehmen mit Open Banking digitaler, kundenfreundlicher, schneller und direkter werden.



Inkassounternehmen müssen zusehends ihre Strategien verändern. Dies zeigt sich in der neuen Art der Kommunikation mit säumigen Schuldner:innen, der Optimierung der Prozesse im Tagesgeschäft sowie in der Wirtschaftlichkeit der Branche durch Digitalisierung.

Die Kommunikation zwischen Inkassounternehmen und säumigen Kund:innen ist geprägt von einer persönlichen Ansprache. Hier gilt es, die Kund:innen des Mandanten individuell durch lösungsorientierte Kommunikation zu begleiten. Dadurch verringert sich der Aufwand zur eigentlichen Gewinnung von Kund:innen enorm.

Ein weiterer Schritt in der Veränderung der Branche ist die starke Digitalisierung. Diese ermöglicht deutlich optimierte Arbeitsprozesse in der Vorgangsbearbeitung, geringere Verarbeitungszeiten und individuell ausgerichtete Arbeitsvorgänge trotz hohem Automatisierungsgrad.

Dadurch ergibt sich eine deutlich bessere Wirtschaftlichkeit, welche sich zentral auf den Business Case des Inkassomandates auswirkt. Angesichts des Drucks von Kosten und Gebühren ist das ein wichtiger Faktor für Unternehmen aus dem Bereich des Forderungsmanagements.

Spannende Themen für eine zukunftsorientierte Branche mit hohem Nutzen für die Volkswirtschaft, national als auch international, warten auf Sie. Hier begleiten wir Sie gerne!

Inkasso-Branche: Ruhe vor dem Sturm

Die Lage ist ruhig. Damit das so bleibt, ist Vorsorge gefragt.

Laut einer Trendumfrage des Bundesverbands Deutscher Inkasso-Unternehmen e.V. (BDIU) hat sich das Zahlungsverhalten von Privatkund:innen als überraschend resilient gegenüber der Corona-Krise gezeigt. Die Zahl der an Inkassounternehmen übergebenen Fälle lag Mitte 2021 sogar unter dem Niveau von 2020.

Im B2B-Bereich allerdings zeigen sich die negativen Folgen der Krise bereits. Die Zahl der Zahlungsausfälle im Zuge (aufgeschobener) Insolvenzen dürfte mittelfristig steigen, so die Prognose.

Für Unternehmen ist es also wichtig, vorbereitet zu sein - idealerweise mit einem Inkasso-Partner, der ein modernes, konsequentes, aber vor allen Dingen auch nachhaltiges Forderungsmanagement betreibt.



Nachhaltigkeit ist die Zukunft - auch in der Inkasso-Branche



Was bedeutet Nachhaltigkeit im Inkassowesen? Biologischer Anbau und klimafreundliches Wirtschaften sind damit natürlich nicht gemeint.

Konkret bedeute das günstige, schnelle und individuell ausgerichtete Forderungs- und Mahnverfahren, die zugleich schuldnerfreundlich und kundenorientiert sind. Open Banking und Digitalisierung sind der Schlüssel, um diese anspruchsvollen Anforderungen effizient zu erfüllen.

Das Ziel ist klar: Am Ende profitieren alle Seiten von nachhaltigem Inkasso. Schuldner:innen haben die Möglichkeit, im Rahmen ihrer individuellen Möglichkeiten zu zahlen. Gläubiger:innen bekommen ihr Geld schnell und verlässlich zurück. Inkassounternehmen sind dank gesteigerter Effizienz fit für die Zukunft.

Herausforderungen im Inkassowesen

Aktuell steht die Branche vor unterschiedlichen Herausforderungen, aber auch Chancen:

Kosten:

Durch die neue Gebührenordnung, die am 1. Oktober 2021 in Kraft trat, müssen Inkassounternehmen mit spürbaren Einnahmerückgängen rechnen.

Prozesse:

Die finanziellen Verluste können durch interne Kosteneinsparungen ausgeglichen werden - doch dazu sind effiziente Prozessoptimierungen nötig, die nun schnellstmöglich angestoßen werden müssen.

Digitalisierung:

Ein wesentlicher Hebel dafür liegt im digitalen Open Banking und im Einsatz von künstlicher Intelligenz gemäß der PSD2-Richtlinie. Dieser Ansatz kann helfen, Manpower und Kosten zu sparen. Implementierung und Anwendung erfordern allerdings Knowhow.

Reputation:

Es ist an der Zeit, ein zeitgemäßes, positives Bild der Inkassounternehmen zu etablieren. Dabei steht das Thema schuldnerfreundliches Mahnen im Zentrum, aber auch Transparenz und Service gegenüber säumigen Kund:innen der Unternehmen.

Fünf wesentliche Aspekte nachhaltiger Inkassoverfahren

1

Achtsamer Umgang mit Schuldner:innen

Auch Kund:innen, die nicht zahlen, sind Kund:innen. Sie entsprechend achtsam zu behandeln ist wichtig. Denn für fast alle Unternehmen gilt: Kundengewinnung ist aufwändig und teuer. Bestandskund:innen zu halten hingegen zahlt sich aus, auch wenn diese zeitweilige Zahlungsschwierigkeiten haben.

Eine Begegnung mit Kund:innen auf Augenhöhe und ein respektvoller, zeitgemäßer Kontakt: Dieser Kundenfokus liefert darüber hinaus auch die Grundlage für mehr Erfolg bei der effizienten Durchsetzung von Zahlungsansprüchen.



2

Individuelle Rückzahlungsangebote

Oft gilt bei säumigen Kund:innen: Wenn sie nicht zahlungsfähig sind, hilft vielleicht ein maßgeschneidertes Ratenzahlungsmodell. Ein solches können Inkassounternehmen mit Hilfe von innovativen Open Banking-Produkten wie dem Schuldner:innen-Kontoblick (im PSD2 Umfeld) zielgenauer und kundenspezifischer als bisher erstellen.

Der digitale Schuldner:innen-Kontoblick liefert konkrete, aussagekräftige Informationen in Echtzeit. Auf dieser Grundlage kann ein nachhaltig erfolgreiches Ratenzahlungsmodell für Kund:innen individuell geschnürt werden.

Darüber hinaus hilft der Kontoblick im Rahmen der Segmentierungen, die Erfolgchancen erneuter Mahnungen einzuschätzen oder den besten Zeitpunkt für erneute Zahlungserinnerungen zu definieren.

Außerdem hilft er, Kosten zu sparen: So kann durch die Analyse aufgrund des Kontoblick festgestellt werden, dass bei bestimmten Schuldner:innen ein gerichtliches Mahnverfahren aus Kostengründen keinen Sinn ergibt.

Im Vergleich zu dem Angebot von Auskunftsteien hat der Schuldner:innen-Kontoblick wesentliche Vorteile: Er ist dank Echtzeit-Daten topaktuell in seinen Risikoprofilen. Dazu kommen detaillierte Einkommensinformationen und weitere Zusatzinformationen. Bei anderen Bonitätsdatenbanken fehlen solche Informationen oft.

3

Einfache Bezahlmethoden

Auch in Sachen Payment verändert sich das Angebot für Schuldner:innen. Einerseits bieten moderne Inkassounternehmen eine einfache Methode in der Zahlungsabwicklung für mobile Endgeräte – mit hoher Akzeptanz bei den Kund:innen. Andererseits wird Schuldner:innen ein passendes Zahlartenportfolio angeboten, aus welchem gewählt werden kann.

Mobile Zahlungslösungen wie das Bezahlen mittels [PayPerCode](#) funktionieren per Email, SMS oder WhatsApp. Je nach Neigung können Kund:innen so die Zahlung auf direkte Weise einleiten. Mit einem Klick auf den Bezahllink in der Nachricht oder einem Scan des QR Code auf Schriftstücken starten Kund:innen den Bezahlprozess.

Kund:innen legitimieren sich dabei schnell und bequem, dann führen sie die Zahlung aus. Durch den hohen Komfort ist die Conversion sehr hoch. Rechnungen werden so überproportional schnell geöffnet und bezahlt.

4

Ansprechendes Digitalangebot

Kund:innen sind heutzutage ans Internet gewöhnt und erwarten ansprechende digitale Angebote. Wer Konzertkarten online bestellt und mit dem Bürgeramt digital kommuniziert, möchte auch Inkasso-Angelegenheiten schnell, digital und problemlos online erledigen.

Mit einem attraktiven Online-Angebot und einem durchdachten, UX-optimierten Prozess zur Abwicklung holen Inkassounternehmen ihre Kund:innen ab. Die Hürden zur Reaktion und Zahlung sind so niedrig wie möglich. So legt man den Grundstein für ein zukunftsfähiges, profitables und somit erfolgreiches Inkasso.

5

Lean & Clean

Nachhaltigkeit bedeutet für Inkassounternehmen auch, dass sie ihre Prozesse vereinfachen und dadurch sowohl das eigene Personal optimal einsetzen als auch Kosten einsparen.

Die Nutzung des Schuldner:innen-Kontoblicks ist dabei ein wichtiger Schritt, der auch im Back-Office wirkungsstarke Digitalisierungs- und Transformationsprozesse in Gang setzt. Ziel ist es, technische Möglichkeiten so zu nutzen, dass am Ende alle davon profitieren.



Ein Beispiel wäre ein Finanzreport, den das Inkassounternehmen den Schuldner:innen bereitstellt. Dieser Service bedeutet eine gute Unterstützung und bietet damit einen Mehrwert in der Differenzierung zwischen Inkassounternehmen.

Warum auch Sie auf Nachhaltigkeit im Inkasso setzen sollten

Die Veränderungen durch die Gebührenverordnung ab dem vierten Quartal 2021 können sich nur durch **deutliche Kostenoptimierungen** abmildern lassen. Nachhaltige Inkassoverfahren zeichnen sich dadurch aus, dass Prozesse digitalisiert und möglichst automatisiert ablaufen, also weniger Prozesskosten anfallen.

Zudem können künstliche Intelligenz und intelligente Daten genutzt werden, um Erfolgchancen von Verfahren früh und realistisch einzuschätzen. Am Ende ermöglicht digitales Inkasso bessere Beitreibungsquoten und nützt damit maßgeblich Ihren Kund:innen.

Sie wollen Kund:innen gewinnen und überzeugen? Nachhaltige Inkassoverfahren können dank der personalisierten Ratenzahlungsangebote und der komfortablen Bezahlmethoden **gesteigerte Conversion Rates** bewirken. Im Zweifelsfall sind es immer die hohen Conversions, die Kundenunternehmen wie etwa E-Commerce-Händler, Utilities oder Telko-Unternehmen überzeugen, ein bestimmtes Inkassounternehmen zu beauftragen. Mit nachhaltigem und digitalem Inkasso erzielen sie **bessere Resultate im direkten Vergleich zu Wettbewerbern**.



Wie Inkassounternehmen von PSD2 und Open Banking profitieren

Nachhaltigkeit, das bedeutet vor allen Dingen Kundenfokus und Schuldnerfreundlichkeit. Sowie einen starken Fokus auf Digitalisierung. Genau diese beiden Aspekte – Digitalisierung und Kundenfokus – sind auch zwei der zentralen Versprechen der PSD2-Regulierung. Sie sind der Motor der Open Banking-Bewegung, die die Finanzwelt im Sturm erobert.

Open Banking eröffnet ganz neue Möglichkeiten, das Kundenerlebnis und damit auch die Chance auf Erfolg der Zahlungsforderung zu verbessern. Die Zahlungsdiensterichtlinie PSD2 liefert dabei die Basis für Open Banking. Sie reguliert das Angebot von Kontoinformationsdiensten und Zahlungsauslösediensten.

Kontoinformationsdienste (AISP oder KID) helfen, die individuelle Finanzsituation der Zahlungspflichtigen zu bewerten, um beispielsweise ein **maßgeschneidertes Ratenzahlungsmodell** anbieten zu können. Personalisiertes Inkasso, wenn man so möchte. Das können Inkasso-Unternehmen ihren Kunden schon heute bieten – mit Hilfe von innovativen Open Banking-Produkten.

Kontoinformationsdienste ersparen auch Inkasso-Unternehmen unnötige Arbeit. Mit dem All-in-One Collection Check im PSD2-Umfeld können Sie die **Erfolgchancen einer erneuten Mahnung einschätzen** und sogar den optimalen Zeitpunkt für die Zahlungserinnerung voraussagen.

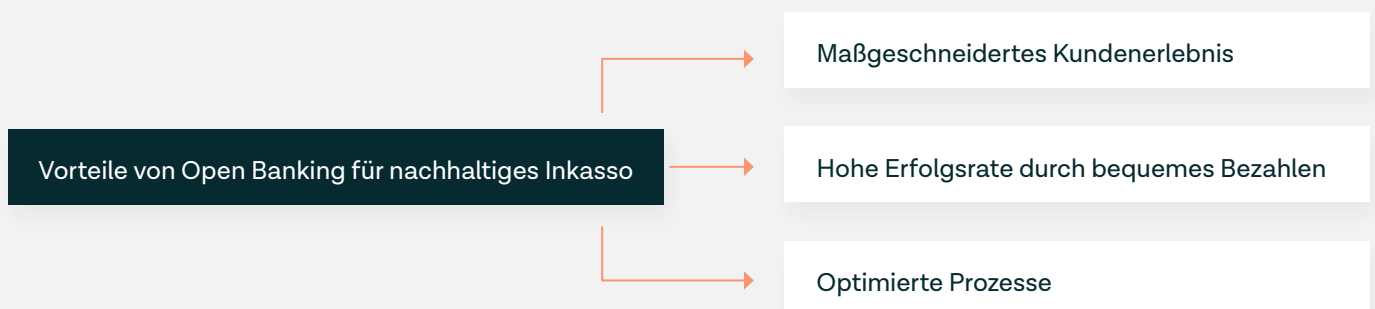
Ganz konkret unterstützt der All-in-One Collection Check bei der Segmentierung in mehreren Phasen der Inkassobearbeitung. So wird zum Beispiel ermittelt, ob die Durchführung eines außergerichtlichen oder gerichtlichen Inkassoverfahrens sinnvoll ist.

Selbstverständlich ist auch **für Kund:innen eine maximale Transparenz sichergestellt**, wenn sie den Kontoblick mittels Kontozugriff aktivieren. Inkasso-Unternehmen agieren so mit geringem Aufwand im Sinne der PSD2-Zahlungsdiensterichtlinie und treten als modernes, digitales Unternehmen auf.

Um den Erfolg im Forderungsmanagement zu steigern, sollte nicht nur die individuelle Situation von Kund:innen berücksichtigt werden. Entscheidend ist es auch, **den Zahlungsprozess so einfach und friktionslos wie möglich zu gestalten**. Zahlungsauslösedienste (PISP oder ZAD) greifen Inkassounternehmen mit neuen Bezahlmethoden unter die Arme.

Im Rahmen des Open Banking existieren digitale Payment Solutions wie die TÜV-zertifizierte Online-Überweisung inklusive PayPerCode (QR-Code direkt auf der ersten Zahlungserinnerung). Diese sind für Kund:innen äußerst bequem: scannen, zahlen, fertig. Durch den maximalen Komfort ist die **Conversion Rate sehr hoch**. Schuldner:innen profitieren von der Einfachheit der Rechnungszahlung, Gläubiger von der schnellen Zahlung.

Die neuen Bezahlmethoden per Online-Überweisung erleichtern Inkassounternehmen auch die Sachbearbeitung bei Schuldnerzahlungseingängen. Die Quote nicht zuordenbarer Zahlungen ist deutlich niedriger, wodurch **Nachfragen, Berichtigungen und Mahnungen für die Buchhaltung wegfallen**. Wenn Schuldner:innen gerade im In- oder Outbounddialog mit Inkassosachbearbeiter:innen sind, können Zahlungen im Batch für Massenkassos oder als einzelner Zahlungsauftrag verarbeitet werden. So wird es möglich, aus dem Dialog heraus direkt eine Zahlung zu beauftragen.



Tagesaktuelle Daten für die Inkassosteuerung: All-in-One Collection Check

Nur mit einer fehlerfreien und aktuellen Bonitätsdateninformation kann Forderungsmanagement erfolgreich sein. Bislang wurde meist auf historische Daten gesetzt. Heutzutage stehen aber auch Echtzeitinformationen zur Verfügung. Tagesaktuelle Informationen aus dem Online Banking der Kund:innen ermöglichen nun eine **nicht dagewesene Kosteneffizienz im Inkasso**. Beispielsweise bei der Gestaltung von Ratenzahlungsvereinbarungen oder bei Entscheidungen in einer Segmentierungsphase für weitere Mahnschritte.

Der All-in-One Collection Check liefert Ihnen für das Inkasso entscheidende Informationen, wie zum Beispiel Gehaltszahlungsnachweise, eine Detailübersicht zu Verbindlichkeiten, Konsumausgaben, Telekommunikation, Disponutzung, laufende Kredite, bestehende Inkassoverfahren, Pfändungsinformationen, Versicherungszahlungen oder auch Kreditkartennutzungen.



Hochwertige Datenanalyse für Inkassounternehmen: All-in-One Collection Check

Unser All-in-One Collection Check liefert Inkassounternehmen mit nur einer einzigen Abfrage die relevantesten Kennzahlen und ordnet diese ein. Somit ermöglicht er eine zuverlässige Bonitätsprüfungen und Entscheidungsgrundlage für die Inkassobranche.

Die Auswahl der Kennzahlen des All-in-One Collection Check speist sich dabei aus unserer jahrelangen Erfahrung durch Millionen von Kreditentscheidungen, die über die Infrastruktur von Tink vorgenommen wurden.

Vorteile des AIO Collection Check

Hohe Kosteneinsparungen

End-to-End Digitalisierung

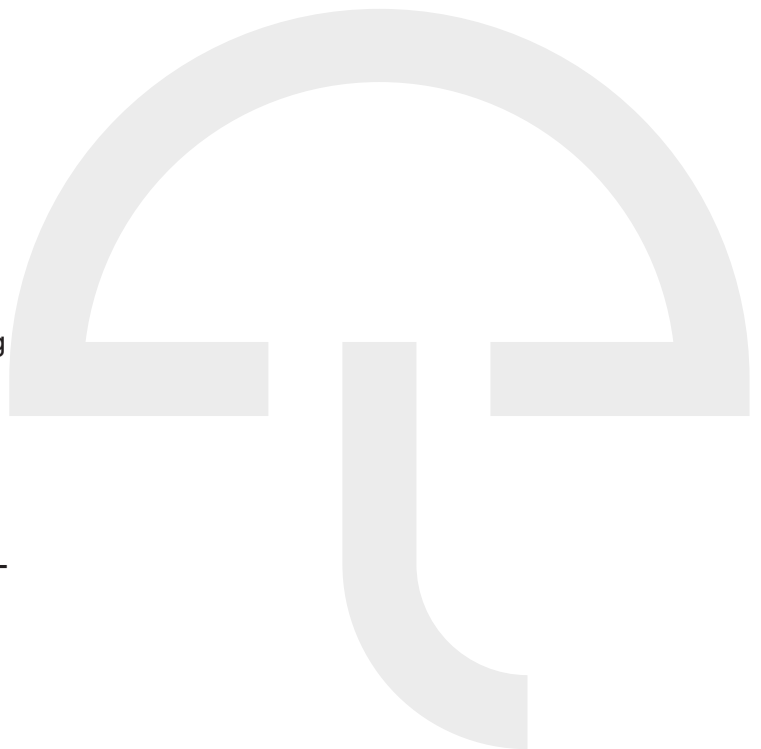
Maßgeschneiderte Ratenzahlung

Die Vorteile des All-in-One Collection Check

Erhalten Sie eine klare Sicht auf die Dinge! Steuern Sie realistische Ratenzahlungen, gestalten Sie Flexibilität für Ihre Kund:innen, erreichen Sie eine kostenoptimierte Inkassosteuerung und generieren Sie kundenrelevante Mehrwertlösungen.

- Durch die automatisierte Vorauswahl der Kennzahlen erhalten Sie sehr schnell eine maßgeschneiderte **Finanzübersicht mit einer hohen Datenqualität und-aktualität**
- Der All-in-One Collection Check kann **individuell an Ihre Anforderungen** angepasst werden
- Der Datenaustausch erfolgt über **gängige Formate**: JSON, PDF, CSV
- Bereitstellung eines **Händlers-Dashboards für das Inkassounternehmen** mit Reporting
- **Vollautomatisierte Abfragefunktion** und **Datenlieferung für Workflow-Entscheidungen** im Massenkass
- Möglichkeit für **individuelle Abfragen im In- und Outbound-Dialog** mit Kund:innen

Dank der Inkassounternehmen werden jedes Jahr mehrere Milliarden Euro dem Wirtschaftskreislauf zugeführt, die ihm ansonsten entgangen wären. Die Bedeutung der Branche ist demnach groß. Sichern wir sie gemeinsam und machen sie nachhaltig fit für die Zukunft – schnell, digital, kundenfreundlich und günstig. Wir beraten Sie unverbindlich zum Thema nachhaltiges Inkasso.



Über Tink

Tink ist Europas führende Open-Banking-Plattform, die es Banken, Fintechs und Start-ups ermöglicht, datengestützte Finanzdienstleistungen zu entwickeln. Über eine zentrale API ermöglicht es Tink seinen Kunden auf aggregierte Finanzdaten zuzugreifen, Zahlungen auszulösen, Transaktionsinformationen zu erhalten, Kontoinhaberschaft zu verifizieren und Personal Financial Management Tools aufzubauen. Tink ist mit mehr als 3.400 Banken integriert, die über 250 Millionen Bankkunden in ganz Europa erreichen.

Tink wurde 2012 in Stockholm gegründet und ist seit 2022 eine hundertprozentige Tochtergesellschaft von Visa. Tink beschäftigt heute über 500 Mitarbeiter, die mehr als 300 Banken und Fintechs in 18 europäischen Märkten von Büros in 13 Ländern aus betreuen. We power the new world of finance. Weitere Informationen finden Sie unter tink.com.



 **Kontaktieren Sie uns.**

