CASE STUDY

arvato BERTELSMANN Financial Solutions

Wie reaktiviert unser Auftraggeber wertvolle Kundenbeziehungen bei Zahlungsverzug?

Durch kundenfreundliches Forderungsmanagement
und digitale Kommunikation von Arvato Financial Solutions

Viele Versicherungsunternehmen kündigen säumige Beitragszahler im Rahmen ihres VVG-Mahnverfahrens aufgrund einer ausbleibenden Zahlung. Als Folge verliert die Versicherung einen möglicherweise nur kurzfristig zahlungsunfähigen, aber grundsätzlich zahlungswilligen Kunden zu früh. Dieser muss mit marktüblichen ca. 250 Euro Vertriebskosten kompensiert werden.

Dabei ist der Versicherer in der Regel bereits durch den Zahlungsverzug gegenüber dem Versicherungsnehmer aus der Haftung und eine frühestmögliche Kündigung ist nicht immer zwingend notwendig. Besser wäre es also, eine wertvolle Kundenbeziehung zu erhalten: Die Inkasso-Spezialisten von Arvato Financial Solutions unterstützen einen namhaften deutschen Versicherer bei ausbleibenden Beiträgen auch in der speziellen Sparte Rechtsschutzversicherung. Durch kundenfreundliches Forderungsmanagement konnten in diesem Fall bereits in kurzer Zeit mehrere tausend Versicherte erhalten und in ein langfristiges Vertragsverhältnis zurückgeführt werden.

01 Herausforderung

Eine steigende Wechselbereitschaft der Verbraucher, hoher Aufwand in der Neukundengewinnung und gestiegene Schadenaufwände als Folge der Kostenrechtsmodernisierung fordern die Rechtsschutzbranche heraus. Unser Auftraggeber hat es sich daher zum Ziel gesetzt, säumige Versicherungsnehmer nicht zu kündigen, sondern sie als zahlende Kunden zurückzugewinnen – und so die Kundenbeziehungen langfristig zu sichern. Für die strategische Beratung und operative Umsetzung suchte der Rechtsschutzversicherer einen Partner, der einen digitalen und komplexen Prozess dynamisch umsetzt.

02 Über das Unternehmen

Unser Auftraggeber gehört zu den größten Rechtsschutzversicherern in Deutschland und nutzt einen Multikanal-Vertrieb in einem Konzernverbund. In einem partnerschaftlichen Dialog gilt es die spezifischen Interessenkonstellationen der Konzerntochter und des originären Vertriebes des Hauptversicherers zu berücksichtigen.

03 Lösung

Dem Versicherer ging es um den langfristigen Erhalt ertragreicher Beziehungen zu Endkunden, sowohl im gewerblichen Bereich als auch im Privatkundengeschäft: Dabei ist dem Versicherer der verbraucherfreundliche Umgang und eine ausgeprägte Serviceorientierung wichtig. Statt säumigen Versicherungsnehmern sofort zu kündigen, bleibt der Vertrag auch während der Forderungsbearbeitung inaktiv bestehen. Nach Zahlungseingang wird dieser automatisch reaktiviert, sodass der Kunde sofort wieder über seinen Versicherungsschutz verfügt. Auch die Überwachung von Teilzahlungen, bis die offene Versicherungsprämie komplett beglichen ist, verursacht bei unserem Auftraggeber keinen zusätzlichen Aufwand, da dieser Prozess bereits im Rahmen des Forderungsmanagements von Arvato Financial Solutions durchgeführt wird.

Erfolg durch enge Verzahnung und Bearbeitung in Echtzeit

Die infoscore Forderungsmanagement GmbH übernimmt als Teil der Arvato Financial Solutions für den Rechtsschutzversicherer im Inkasso den kompletten Prozess – vom vorgerichtlichen über das gerichtliche Mahnverfahren bis hin zur Langzeitüberwachung der ausstehenden Forderungen. Dabei übergibt uns der Versicherer jährlich eine deutlich fünfstellige Zahl offener Forderungen aus unbezahlten Beiträgen. Das Mandantenportal von Arvato ermöglicht eine enge Verzahnung und operative Zusammenarbeit der Unternehmen. Auf beiden Seiten haben die Forderungsbearbeiter in Echtzeit Zugriff auf einzelne Forderungsakten, können den jeweiligen Status prüfen und Dokumente digital und sicher austauschen. Gut für den Endkunden: denn bei Klärung der offenen Forderung kann zum Beispiel der Vertrag direkt freigeschaltet werden.

Ergebnisse

- Erhalt von jährlich mehreren tausend rentablen Kunden
- Rückführung von 70 % des offenen Forderungsvolumens innerhalb von 9 Monaten
- Vermeidung von vorzeitigen Vertragskündigungen
- Signifikante Einsparung von Vertriebskosten durch Reduzieren des Bestandsverlusts
- Kundenorientierte und zeitgemäße Ansprache im Mahnprozess per Brief, E-Mail, SMS, Inkassoportal, Chat und Telefon

Persönliche Ansprache als Basis für die Kundenbindung

Arvato Financial Solutions steht für einen glaubwürdigen und freundlichen Umgang mit den Endkunden sowie eine individuelle Ansprache über Brief, E-Mail, SMS, Inkassoportal und Telefon. Die Mitarbeiter stehen im Rahmen der In- und Outbound-Telefonie an sechs Tagen pro Woche zur Verfügung, um mit den säumigen Versicherungsnehmern die Gründe für eine Zahlungsstörung zu besprechen, Fragen zu klären und Lösungen aufzuzeigen. Durch den verbraucherorientierten Dialog in Bezug auf erklärungsbedürftige Produkte wird das Verständnis seitens des Schuldners erhöht und so die Informationsasymmetrie in der Schuldnerkommunikation ausgeglichen.
Nach Klärung der Gründe für die Zahlungsstörung kann der Kunde einfach und schnell mit innovativen Methoden bezahlen. So erhält er zum Beispiel per SMS oder E-Mail einen Bezahllink, der ihn direkt zu seiner individuellen Zahlseite auf dem Inkassoportal führt. Auf diesem bedienerfreundlichen Portal wählt er aus verschiedenen Zahlarten die für ihn Passendste. Auch die Inzahlunggabe von Gegenständen über die Plattform rebuy.de ist zum Begleichen der offenen Forderung möglich. Die Ergebnisse belegen den Erfolg. Denn im Durchschnitt sind nach neun Monaten über 70 % der ausstehenden Forderungsbeträge zurückgeführt. Außerdem profitiert unser Kunde von der langjährigen Zusammenarbeit mit Arvato Financial Solutions durch den Erhalt tausender Kundenbeziehungen.

04 Unsere Leistungen

- Zuverlässige Bearbeitung einer fünfstelligen Anzahl von Forderungen pro Jahr
- Unternehmensspezifische, digitale Mahnprozesse mit hohem Automatisierungsgrad und enger operativer Verzahnung mit dem Rechtsschutzversicherer
- Automatische Reaktivierung des Versicherungsschutzes
- Glaubwürdige und serviceorientierte Kommunikation, die sich an den Informationsbedürfnissen der Versicherten orientiert
- Qualifiziertes Know-how in der Versicherungssparte
- Verbraucherfreundliche Ansprache über alle Kanäle hinweg: Inkassoportal, SMS und E-Mail mit Bezahllink sowie In- und Outbound-Telefonie zu ausgedehnten Servicezeiten

» **Arvato Financial Solutions unterstützt durch einen kundenfreundlichen, flexiblen Prozess und analytische Beratung. Das Ergebnis: Tausende erhaltene Kundenverträge und gesteigerte Rentabilität unseres Kunden.** «

Christian Rüde
Director Key Accounts Collection Versicherungen, Arvato Financial Solutions

Wünschen Sie weitere Informationen? Dann können Sie sich gerne an uns wenden.

Arvato Financial Solutions | Christian Rüde
E-Mail: christian.ruede@arvato.com | Tel.: +49 7221 5040-2043

finance.arvato.com

Aus Gründen.
Forderungsmanagement von Arvato Financial Solutions