

CASE STUDY
*Inkassolösungen für die
Versicherungsbranche*

arvato
BERTELSMANN
Financial Solutions

Wie können Sie Ihre Erfolgsquote im Forderungs- management steigern und Ihre Reputation schützen?

Mit passgenauen Inkassolösungen für die Versicherungsbranche.

Die Inkasso-Spezialisten von Arvato Financial Solutions übernehmen für einen führenden Versicherer die Bearbeitung von offenen Forderungen säumiger Versicherungsnehmer in allen Versicherungssparten. Ziel ist es, die offenen Forderungen zu realisieren und die Reputation des Versicherers durch die Abgabe an einen spezialisierten Dienstleister zu wahren. Dabei setzt die Versicherungsgesellschaft auf die Branchenexpertise von Arvato, um ihre Profitabilität nachhaltig zu steigern.

01 Herausforderung

Im Zuge der anhaltenden Niedrigzinsphase rückt bei vielen Versicherern die Optimierung der Kostenstrukturen stärker in den Fokus. Zusätzlich verstärkt sich der Einfluss der Regulatorik, der Digitalisierung sowie des Kundenwertmanagements kontinuierlich. Die Folge: Auch die Anforderungen an Infrastruktur, Prozesse und Know-how im Forderungsmanagement steigen. Bei der Bearbeitung von offenen Forderungen ist Fingerspitzengefühl gefragt, denn angesichts der hohen Wechselbereitschaft der Kunden gilt es, das Ansehen des Versicherers auch in schwierigen Phasen der Kundenbeziehung zu wahren. Das Versicherungsunternehmen stand daher gleich vor mehreren Herausforderungen: Kostensenkung im Forderungsmanagement bei gleichzeitiger Steigerung der Rückflüsse und Wahrung der eigenen Reputation.

02 Über den Kunden

Das Versicherungsunternehmen gehört nach Bruttoprämieneinnahmen zu den zehn größten Gesellschaften in Deutschland und zählt auch weltweit zu den führenden Komposit- und Lebensversicherern der Branche. Sowohl für Firmenkunden als auch für Privatkunden bietet das Unternehmen innovative und erstklassige Lösungen zu Versicherungen, Vorsorge und Vermögen aus einer Hand. Kundenorientierung und hohe Beratungsqualität stehen dabei an erster Stelle.

03 Lösung

Die Infoscore Forderungsmanagement GmbH führt als Unternehmen von Arvato Financial Solutions im Inkassoverfahren den kompletten Beitreibungsprozess durch: vom vorgerichtlichen über das gerichtliche Mahnverfahren bis hin zur Langzeitüberwachung der Forderungen. Dabei werden das Versicherungsvertragsgesetz und der § 203 StGB berücksichtigt. In Abhängigkeit von zahlreichen Parametern wie angereicherten Kundeninformationen und abgeleiteten Zahlungswahrscheinlichkeiten, werden säumigen Versicherungsnehmern unterschiedliche Prozesse zugeordnet. So ist eine hinsichtlich der individuellen Situation des säumigen Versicherungsnehmers sowie eine auf die Bedürfnisse des Versicherers optimierte Mahnprozesssteuerung möglich.

Kundenfreundliche Ansprache und Reputationswahrung

Ein adäquater Umgang mit säumigen Kunden und eine individuelle Ansprache über unterschiedliche Kanäle sind für das Versicherungsunternehmen von großer Bedeutung. Das bietet Arvato und versteht sich dabei als Mittler zwischen Versicherer und Kunde. Eine wertschätzende, telefonische Kundenansprache in über 20 Sprachen ermöglicht es, die Gründe einer Zahlungsstörung zu identifizieren und Lösungsmöglichkeiten aufzuzeigen. Der kundenfreundliche Umgang mit Beschwerden und Einwänden bezüglich offener Forderungen fördert zum einen die Akzeptanz seitens der Schuldner, zum anderen lassen sich daraus Erkenntnisse für die Optimierung in den eigenen Vorprozessen ableiten. Die Dokumentation der Abläufe geschieht regelkonform gemäß den Vorgaben der BaFin.

Ergebnisse

- Reputationsschutz durch Abgabe notleidender Forderungen an spezialisierten Dienstleister
- Deutliche Erhöhung der Erfolgsquoten im Forderungsmanagement und reputationswahrende Prozesse
- Steigerung der Kundenrentabilität und signifikante Kostensenkung
- Berücksichtigung individueller Vorgaben im Bearbeitungsprozess
- Reduzierung der Mahnprozessdauer, effiziente Prozesssteuerung
- Systematische Analytik über die Forderungsstrukturen und -ergebnisse

Unsere Leistungen

- Professionelles Adressmanagement und Kontaktdatenanreicherung
- Wertschätzende Kundenansprache durch intelligente Inkassoprozesse
- Multi-Channel-Schuldneransprache in über 20 Sprachen auf allen Kommunikationswegen
- Qualifiziertes versicherungsspezifisches Know-how
- Spartenübergreifende Leistungserbringung
- Maximale Transparenz in Echtzeit durch das Arvato-Versichererportal
- Fortlaufende Prozessberatung und Optimierung

Ein anwenderfreundliches Inkassoportal – www.inkassoportal.de – und das Angebot vielfältiger Zahlungsmöglichkeiten, wie zum Beispiel der Inzahlunggabe von gebrauchten Gegenständen, erleichtert es, Forderungen zu begleichen.

Analytische Kompetenz und weitreichendes Branchen-Know-how

Die Versicherung profitiert von der langjährigen Erfahrung von Arvato im versicherungsspezifischen Forderungsmanagement und dem detaillierten Reporting zur Entwicklung der Portfolios. Dadurch ergeben sich konkrete Rückschlüsse auf die Effizienz der Forderungsbearbeitung. Auch die strengen Anforderungen an Datenschutz und IT-Sicherheit des Versicherers stellt der ISO 27001-zertifizierte Finanzdienstleister sicher. Zukünftig soll die Zusammenarbeit weiter ausgebaut werden. Analysen für die Optimierung der Kundenwertprozesse des Versicherers sollen dazu dienen, wertvolle Kundenbeziehungen langfristig zu erhalten.

Mit der differenzierten Steuerung des Inkassoprozesses durch Arvato ist es dem Versicherungsunternehmen gelungen, mehr offene Forderungen zu realisieren und die Kosten nachhaltig zu reduzieren.

»
Eine hohe Branchenexpertise und die digitalen Möglichkeiten der differenzierten Kundenansprache erhöhen die Erfolgsquote im Forderungsmanagement deutlich.

«

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