

PROBLEMKREDITE RÜCKEN IN DEN FOKUS



Überziehungs- und Ratenkredite werden in den kommenden Jahren vermehrt Leistungsstörungen aufweisen. Ähnlich wie bei der Finanzkrise 2008 wird dieser Effekt etwas zeitversetzt zur Pandemie auftreten. Eigenmittel und Staatshilfen nehmen ab und die Aussetzung der Insolvenzantragspflicht endete Ende April 2021.

Über 10% der Konsumentenkredite geraten jährlich in Zahlungsrückstand. Das sind rund 7 Mio. Verträge, allein bei Banken. Nach den Erfahrungen aus der Finanzkrise 2008 dürfte sich diese Zahl 2021 und 2022 der 10 Mio.-Marke nähern, was einem Anstieg von ca. 50% entspricht. Mahnwesen ist ein Massenprozess, der häufig immer noch unterschätzt wird. Die Aufmerksamkeit und Projektmittel der letzten Jahre flossen bei vielen Banken in Vertriebs- und CRM-Projekte. Entsprechend sehen die Mahnprozesse auch heute noch bei vielen – selbst großen – Instituten aus. Dabei bieten die Digitalisierung und moderne Erkenntnisse aus Kommunikation und Psychologie enorme Potenziale, um Rückstände und Risikokosten positiv zu beeinflussen.

Folgende 5 Punkte erachten wir als besonders wichtig für ein modernes, effektives Mahnwesen im Jahr 2021. Fragen Sie sich: wie viele Punkte sind davon in Ihrem Haus erfüllt?

1) Kunden mit Problemen benötigen Hilfe von Spezialisten!

Rückstände sind wichtige und äußerst kritische Situationen im Kundenkontakt. Sie gehören in die Hände von Front-End Profis und nicht ins Reich der Paragraphen. Häufig sind damit auch wirklich ernsthafte Schwierigkeiten Ihrer Kunden (wie Arbeitslosigkeit, Scheidung oder Krankheit) verbunden. Mehr als 95% der rückständigen Kunden bleiben erfahrungsgemäß auch in Zukunft Kunde. Es bedarf dringend der Hilfe von Profis, die sowohl in Kommunikation als auch in der Materie versiert und erfahren sind. Dieser Prozess lässt sich oft nicht optimal alleine aus den Filialen oder der Rechtsabteilung betreiben. Bauen Sie zentrale Mahn-Kompetenz am Telefon auf und verbessern sie so die Kundenbindung nachhaltig. Innerhalb von 3 Jahren durchläuft fast die Hälfte ihrer Kredit-Kunden ein oder mehrmals das Mahnverfahren. Nutzen Sie diese Frequenz positiv.

2) Arbeiten Sie mit intelligenten Mahn-Scores!

Ein Großteil der Banken verwendet einen Mahnprozess für alle Kunden. Dabei gibt es genug Ansatzpunkte, um Kunden im Rückstand zu segmentieren: Höhe, Häufigkeit und Dauer des Rückstandes unterscheiden sich erheblich. Aus dem Kontaktverhalten kann man Rückschlüsse auf vom Kunden bevorzugte Ansprache und Rückzahlverhalten ziehen. Und ein harmloses, einmaliges Vergessen sollte man anders behandeln, als eine vorsätzlich und dauerhaft erzwungene Kreditlinie. Die Segmentierung bietet vielfältige Möglichkeiten und ist die Basis, um Kunden gezielt und effektiv zu einer Zahlung zu bewegen.

3) Briefe schreiben genügt nicht!

Aus rechtlichen Gründen ist in einigen Fällen die Briefzustellung erforderlich. Als effektives Medium im Mahnwesen ist der Brief jedoch kaum geeignet. Viele Kunden im Rückstand öffnen Briefe nicht. Digitale Nachrichten (u.a. SMS, E-Mail, Voice-Nachricht, elektronisches Postfach) werden viel schneller gelesen, sind immer zur Hand. Sie führen zu deutlich schnelleren Problemlösungen und sind günstiger. Bei komplexeren Fällen erhöht der persönliche, telefonische Kontakt die Erfolgsaussichten gegenüber dem Schriftwechsel erheblich.

4) Treten Sie schon in den ersten Tagen mit dem Kunden in Kontakt!

Häufig mahnen Banken zum ersten Mal nach 14 Tagen. Per Brief. Das ist spät, teuer und ineffektiv. Moderne Mahnprozesse setzen beim Ratenkredit an Tag 1 und bei größeren Kontenüberziehungen nach 3-4 Tagen ein. Dies funktioniert am besten mit einer zentralen Mahn-Infrastruktur.

Das Thema Early Collection ist bei Großbanken mittlerweile weit verbreitet – im Gegensatz zu vielen mittelgroßen oder kleineren Instituten. Frühe Zahlungserinnerungen sind in der Regel sehr freundlich im Ton und untergraben in keiner Weise die Kompetenz des Filialberaters. Gerade in den frühen Phasen fördert der Einsatz günstiger, digitaler Medien die schnelle Problemlösung mehr als alles andere und entlastet die Berater von dieser zeitaufwändigen (und teuren) Bearbeitung.

5) Kommunizieren Sie in einer Sprache, die die Kunden verstehen!

Der Mahnprozess wird häufig maßgeblich von der Rechtsabteilung beeinflusst. Das wirkt sich auf Sprache und Ton aus und geht oft an den Kundenbedürfnissen vorbei. Je schneller, direkter und unkomplizierter Kunden angesprochen werden, desto schneller kommen die Konten wieder in Ordnung. Jüngere Kunden lassen Briefe meist liegen, auf dem Handy verpassen sie aber keine Nachricht. Sprechen Sie die Kunden altersgerecht an. „Bitte schau mal auf Deinen Kontostand“ ist hier besser als Briefe mit Fristen und Rechtsbegriffen.

Über die DVD. Wir bearbeiten seit über 20 Jahren erfolgreich notleidende Kredite mit Fokus auf das unbesicherte Konsumentengeschäft. Vom ersten Tag des Rückstands bis zur Langzeitüberwachung im Inkasso bzw. zum Forderungsankauf. Wir vereinen operative Erfahrung im Massengeschäft mit persönlicher Ansprache und digitaler Kommunikation.

Kontakt:

Thomas Marek (Geschäftsführer), thomas.marek@dvdkoeln.de

www.dvd-inkasso.de