

EOS Studie: Digitalisierung des Forderungsmanagements kommt auch in Deutschland nur schleppend voran

Presseinformation

Hamburg, 19. Oktober 2022

- **Nur jedes 5. europäische Unternehmen hat sein Mahnwesen vollständig digitalisiert**
- **44 Prozent der Unternehmen in Deutschland verfügen über einen kaum oder nur teilweise digitalisierten Prozess im Mahnwesen**
- **Bei immerhin 23 Prozent der deutschen Unternehmen ist der Mahnprozess vollständig digitalisiert**

Durch die Corona-Pandemie haben sich die Arbeitsaufwände im Forderungsmanagement bei etwa einem Drittel (31 Prozent) der Unternehmen in Europa erhöht. Gleichzeitig ist der Anteil der europäischen Unternehmen, die ihr Mahnwesen komplett digitalisiert haben, seit 2019 nur um 4 Prozentpunkte angestiegen. In Deutschland verfügen lediglich 23 Prozent der Unternehmen über ein voll digitales Mahnwesen. Das ergab die mittlerweile 13. repräsentative EOS Studie „Europäische Zahlungsgewohnheiten“, für die 3.200 Unternehmen in 16 europäischen Ländern befragt wurden.

Ausbau der Digitalisierung kann Rückzahlungsquote verbessern

Um die gestiegenen Aufwände bewältigen zu können, trieben ein Viertel der befragten europäischen Unternehmen die Digitalisierung des eigenen Mahnwesens voran - insgesamt waren es aber immer noch viel zu wenige. Lediglich 21 Prozent der Unternehmen in Europa verfügen laut der EOS Studie über einen vollständig digitalisierten Mahnprozess. Bei 45 Prozent der Unternehmen ist das Mahnwesen entweder kaum oder nur teildigitalisiert. Dieses Bild zeigt sich auch in Deutschland: Ein vollständig digitalisiertes Mahnwesen können lediglich 23 Prozent der Unternehmen vorweisen. Weitere 36 Prozent der deutschen Unternehmen berichteten über einen teildigitalisierten Mahnprozess, während 8 Prozent über ein kaum digitalisiertes Mahnwesen verfügen.

Digitale Prozesse können aber bereits heute zu einer geringeren Fehlerquote und verbesserten Liquidität beitragen. Michaela Homann, verantwortlich für den Bereich Customer Communications bei EOS in Deutschland, erklärt: „Die Verknüpfung von Technik mit der Perspektive der säumigen Verbraucher*innen verbessert die Rückzahlungsquoten. Denn säumige Verbraucher*innen möchten nach unserer Erfahrung digital, schnell und ohne großen Aufwand Zahlungen leisten. Dazu gehört zum Beispiel, Kund*innen die Kommunikation über die passenden digitalen Kanäle zu ermöglichen. Verschiedene digitale Zahlungsmöglichkeiten wie Apple Pay oder Paypal anzubieten, sollte dabei Standard sein.“ Durch die Digitalisierung des Forderungsmanagements können zudem Fehler verhindert und das Kundenerlebnis verbessert werden. Mit Blick auf die Wirtschaftsprognosen sowohl in Deutschland als auch im gesamten Euro-Raum empfiehlt sich neben der Digitalisierung des Mahnwesens auch die Zusammenarbeit mit Inkassodienstleistern zu prüfen. Europaweit setzen 11 Prozent der Unternehmen ausschließlich auf externe Unterstützung (Deutschland: 10 Prozent), weitere 35 Prozent bearbeiten offene Forderungen sowohl intern als auch durch externe Partner (Deutschland: ebenfalls 35 Prozent).

Zur EOS Studie „Europäische Zahlungsgewohnheiten“

Gemeinsam mit dem unabhängigen Marktforschungsinstitut Kantar befragte EOS zwischen dem 4. März und 19. April 2022 3.200 Unternehmen in 16 europäischen Ländern via Telefoninterviews zu den hiesigen Zahlungsgewohnheiten. Jeweils 200 Unternehmen (mit je mehr als fünf Millionen Euro Jahresumsatz) aus Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Frankreich, Griechenland, Großbritannien, Kroatien, Polen, Rumänien, Schweiz, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien und Ungarn beantworteten im Frühjahr 2022 Fragen zu eigenen Zahlungserfahrungen sowie zu aktuellen Themen im Risiko- und Forderungsmanagement. Die Studie wurde von EOS bereits zum 13. Mal durchgeführt.

Über die EOS Gruppe

Die EOS Gruppe ist ein führender technologiebasierter Investor in Forderungsportfolios und Experte bei der Bearbeitung offener Forderungen. Mit über 45 Jahren Erfahrung und Standorten in 25 Ländern bietet EOS seinen rund 20.000 Kund*innen weltweit smarte Services rund ums Forderungsmanagement. Im Fokus stehen Banken sowie Unternehmen aus den Bereichen Immobilien, Telekommunikation, Energieversorgung und E-Commerce. EOS beschäftigt mehr als 6.000 Mitarbeiter*innen und gehört zur Otto Group.

Weitere Informationen zur EOS Gruppe: www.eos-solutions.com



Pressekontakt

Daniel Schenk, Team Lead Corporate Communications German Market
Marc Heuer, Corporate Communications & Marketing EOS Group

E-Mail: presse@eos-solutions.com
Tel: +49 40 2850 1222