



WWW.INKASSO.DE

INKASSO HEIßT VERANTWORTUNG!

EIN CODE OF CONDUCT

FÜR DAS FORDERUNGSMANAGEMENT

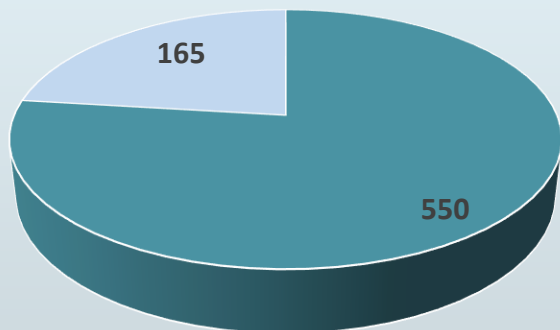
Dennis Stratmann
Leiter Public Affairs des BDIU



DER BUNDESVERBAND DEUTSCHER INKASSO- UNTERNEHMEN e.V.

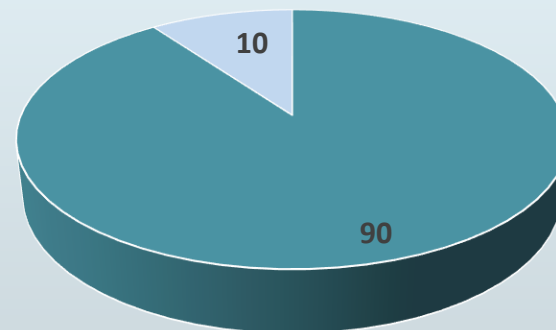


Inkassomarkt nach Unternehmen



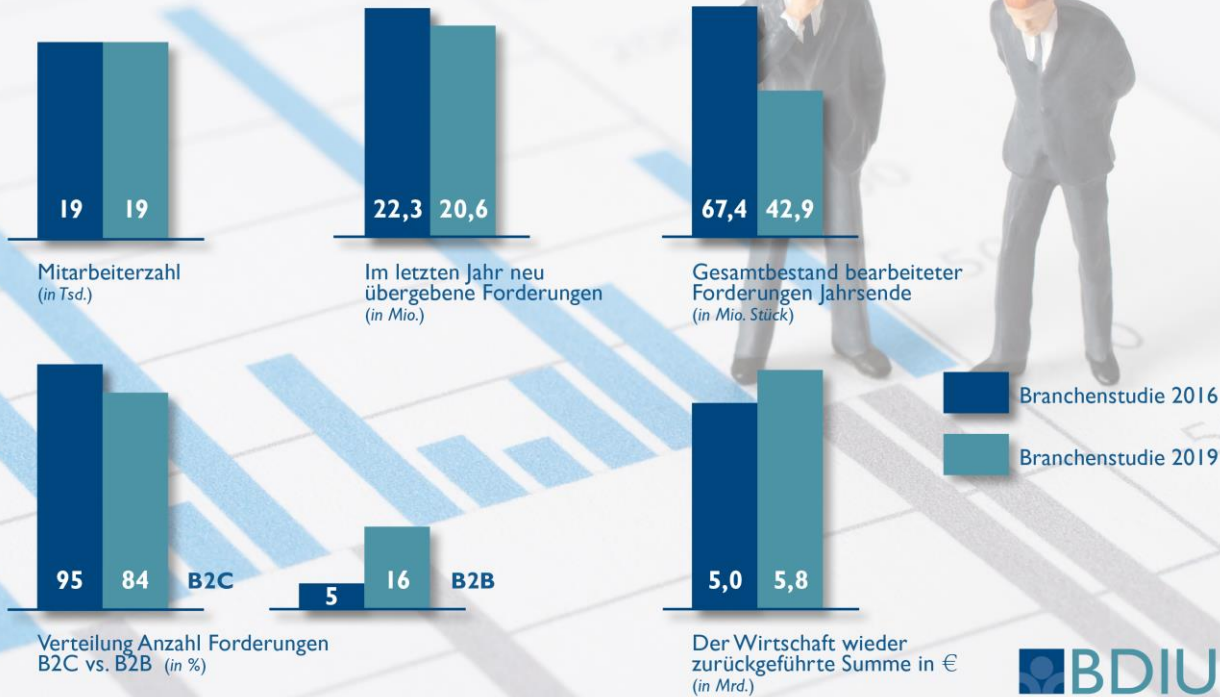
■ BDIU ■ Nicht-Mitglieder

Inkassomarkt nach Marktvolumen (%)



■ BDIU ■ Nicht-Mitglieder

Die deutsche Inkassobranche in Zahlen



© BDIU | April 2019 | www.inkasso.de



Der typische Inkasso-Fall

Hauptforderung

- || E-Commerce Kaufvertrag
- || Vertragsschluss
vor 3 bis 4 Monaten
- || Forderungshöhe:
100 bis 450 Euro



Verzugsdauer

- || Typische Verzugsdauer
gesamt:
2 bis 3 Monate

Mahnungen

- || 2 versendete
Gläubiger-Mahnungen
- || i.d.R. keine Reaktion
des Schuldners



INKASSO... ...IN DER ÖFFENTLICHKEIT



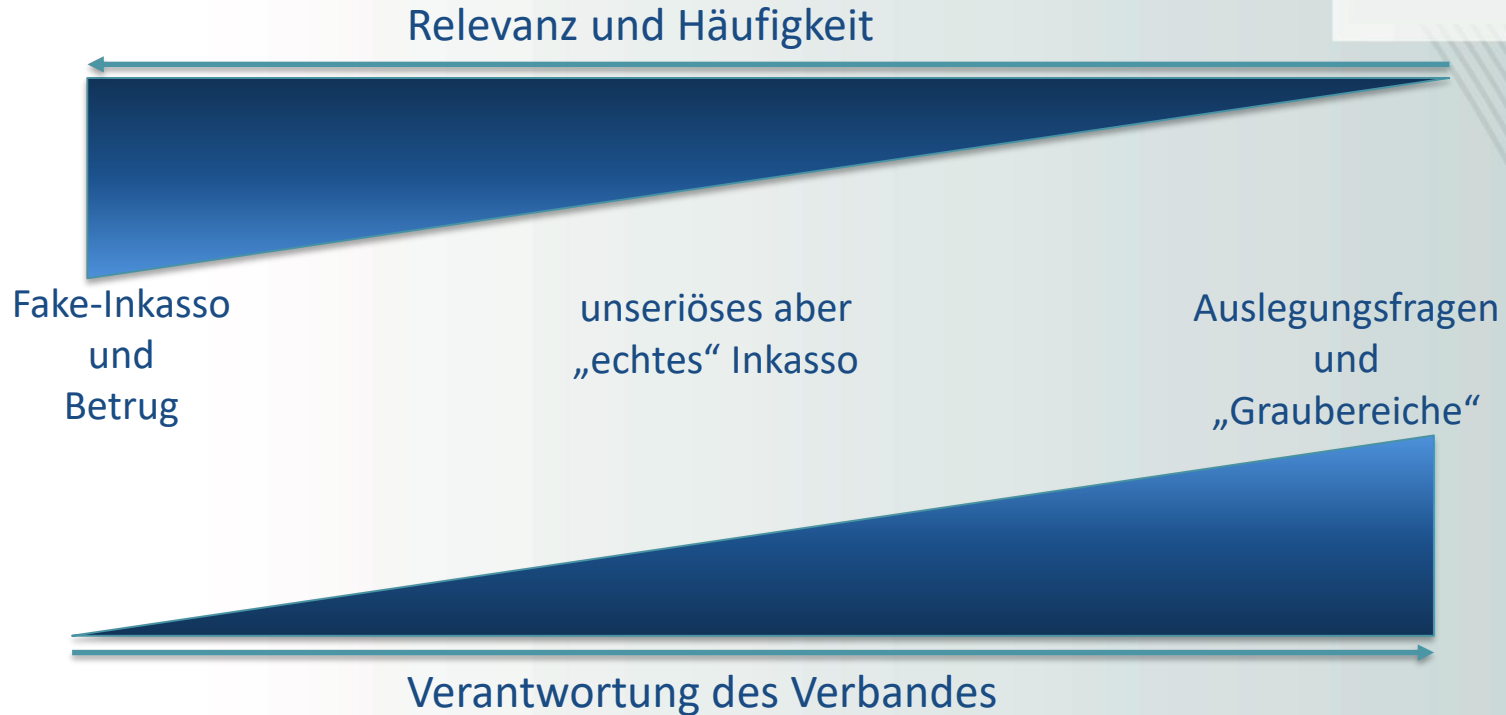
Teilgruppe Unternehmer und Gläubiger

Effizient schnelle Hilfe nicht erreichbar Fokus auf's Kerngeschäft
Arbeits erleichterung warte auf Auszahlung Unterstützung Expertise
Kundebeziehung besteht weiterhin Kundenverlust

Öffentlichkeit

Wucher falsche Forderung nie gekauft
schnelle Hilfe **Abzocke** E-Mail-Mahnung **Betrüger**
Glücksspiel Pornografie und Dating **übersteuert** effizient
Arbeits erleichterung **Unterstützung** Fokus auf's Kerngeschäft unkompliziert

INKASSO... ...URSACHEN DER KRITIK



DER CODE OF CONDUCT DES BDIU

ÜBER 70 REGELUNGEN AUF 50 SEITEN



Rechtsprüfungen

- Begründetheit der Forderung
- Mahnauslagen des Gläubigers
- Nebenforderungen



Informationspflichten

- Datenschutz
- Betrugsprävention
- Infos zur Forderung, Kosten und Co



Kommunikation

- Telefonzeiten
- Umgang
- Hinweise auf anstehende Maßnahmen
- Erreichbarkeit
- Außendienst
- Einmeldungen



Inkassokosten

- Inkassokosten
- Raten- und Teilzahlungen
- Rechtsanwalt und Inkasso
- Titulierung und Co



Beschwerdemanagement

- Umgang mit Rückfragen des Schuldners
- Beschwerden
- Fristen
- Sonstige Pflichten
- Ombudsfrau

BESCHWERDESTELLE UND STREITSCHLICHTUNG



BDIU-Ombudsfrau

Brigitte Zypries

- **1998 bis 2002**
beamtete Staatssekretärin im Bundesministerium des Innern
- **2002 bis 2009**
Bundesministerin der Justiz
- **Seit 2005**
Mitglied des Deutschen Bundestages
- **2013 bis 2017**
Parlamentarische Staatssekretärin beim Bundesminister für
Wirtschaft und Energie
- **2014-2017**
Koordinatorin der Bundesregierung für die Deutsche Luft- und
Raumfahrt
- **2017 bis 2018**
Bundesministerin für Wirtschaft und Energie

VIELEN DANK FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT!



Fragen

und

Diskussion

Kontakt:

Dennis Stratmann
Leiter Public Affairs

dennis.stratmann@inkasso.de