



# Ver- und überschuldete Privathaushalte aus Sicht der Kreditwirtschaft

8. Oltner Verschuldungstage

10. November 2022



# Vorstellung | Jason Glanzmann

## **Inkasso Suisse**

Ressort Selbstregulierung, Schulden  
und Konsum



**Inkasso  
Suisse**

## **Intrum AG**

Commercial Director Intrum Schweiz

**intrum**



# Zwei Fragen

A low-angle photograph of a large, gnarled tree with dark, twisted branches and light green, weeping foliage against a clear blue sky. The text 'Zwei Fragen' is overlaid in white on the left side of the image.



**Kredit?**



Verursacherprinzip?

A blurred city street scene with people walking. The text 'Verursacherprinzip?' is overlaid in white. The background shows a busy urban environment with buildings, traffic lights, and pedestrians. The focus is on the back of a person's head in the foreground, looking towards the street.





# Zahlungsausfall aus Unternehmenssicht



# Risiko Zahlungsausfall

SILC 2020 | Erhebung über die Einkommen und Lebensbedingungen | Bundesamt für Statistik

Fast jede sechste Person lebte 2020 in einem Haushalt mit Zahlungsrückstand

**14,9%** lebten in einem Haushalt mit **Zahlungsrückstand** <sup>1)</sup>

**6,9%** lebten in einem Haushalt mit **mindestens drei verschiedenen Schuldenarten** <sup>2)</sup>

**42,9%** lebten in einem Haushalt mit **mindestens einer Schuldenart** <sup>2)</sup>

1) Zahlungsrückstände sind Rechnungen, die nicht rechtzeitig bezahlt werden können. Berücksichtigt werden Miete oder Hypothekarzinsen für den Hauptwohnsitz, laufende Kosten wie Wasser, Strom, Gas und Heizung, Krankenkassenprämien, Kreditrückzahlungen, Steuern, Telekommunikation, Unterhaltszahlungen und andere Ausgaben.

2) Zu den Schuldenarten zählen neben den Zahlungsrückständen und den Fahrzeug-Leasings auch Klein- oder Konsumkredite, Ratenzahlungen, Verschuldungen bei der Familie oder Freunden, Hypotheken ausser auf den Hauptwohnsitz, sowie Kontoüberziehungen oder unbezahlte Kreditkartenrechnungen

# Zahlen und Fakten zum Zahlungsausfall

## Konkursverfahren und Betreuungsvorgänge

	2019	2020	2021
<b>Total Eröffnungen von Konkursverfahren nach SchKG</b>	13 840	12 912	14 081
<b>Abschlüsse von Konkursverfahren <sup>1)</sup></b>	14 707	13 761	14 488
<i>davon Konkurs erledigungen gemäss ordentlichem und summarischem Verfahren <sup>1)</sup></i>	6 110	6 022	6 300
<b>Verluste in 1'000 Franken <sup>1) 2)</sup></b>	2 304 117	8 191 994	4 184 076
Auflösungen aufgrund von Mängeln in der Organisation gemäss Art. 731b OR	1 968	1 858	2 172
<b>Betreuungsvorgänge</b>			
Zahlungsbefehle <sup>3)</sup>	3 064 195	2 656 004	2 762 446
Pfändungsvollzüge <sup>3)</sup>	1 724 195	1 520 162	1 639 213
Verwertungen <sup>3)</sup>	692 349	653 110	656 611

1) Auflösungen (Art. 731b OR) inbegriffen

2) Aus ordentlichen und summarischen Verfahren

3) Daten der Vorjahre aktualisiert



# Minimierung Zahlungsausfall



Wettbewerbsfähigkeit

Risikominimierung

Verlustreduktion

- Angebotene Zahlungsmittel beeinflussen Wettbewerbsfähigkeit
- Nutzung von Kredit-Informationen (Betreibungsregister / Bonitätsdatenbanken)
- Fehlende Personenidentifikation erhöht Betrugs-Risiken
- Marge beeinflusst Kreditentscheid

Fragestellung: Abwälzung auf Verursacher\*in oder auf alle Kund\*innen?





# Warum beauftragen Unternehmen Inkassobüros?

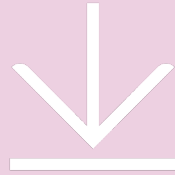


# Was sind die Vorteile von einem Outsourcing?



## Inkasso verhindern

- Automatisierte Überwachung von Teilzahlungsplänen
- Proaktives Angebot von Teilzahlungsoptionen



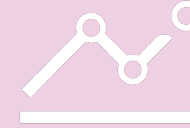
## Verluste einschränken

- Lieferung von Kredit-Informationen
- Bessere Abschätzung ob und wann sich eine Betreuung lohnt (Scoring)



## Kosten reduzieren

- Fokus auf Kernprozesse
- Hohe Automatisierung und tiefe Prozesskosten
- Systementwicklung und Unterhalt fällt weg (z.B. eSchKG, Inkassosystem)



## Höhere Rückführung

- Proaktives Communication Center
- Adressmanagement als Schlüssel zum Erfolg
- Proaktive Verlustschein-Bewirtschaftung
- Weltweites Netzwerk von Partnern und Schwester-Gesellsch.



## Bessere Qualität

- Spezialisierte Mitarbeiter
- Reduziertes Risiko des Verlusts von Know-how (Fachkräftemangel)



# Regulatorische Vorgaben





# Regulatorische Vorgaben zum Zahlungsverzug

**Juni 2012**

Postulat Comte 12.3641 | Forderung eines Verbots des Verzugsschadens und der Regulierung der Inkassobranche

**März 2017**

Publikation des Berichts «Rahmenbedingungen der Praktiken von Inkasso unternehmen» durch den BR

- Umfassende Regulierung der Inkassobranche wäre unverhältnismässig
- Empfehlung von Bundesrat, die Gebühren bei Zahlungsverzug vertraglich zu vereinbaren
- Einer abstrakten Schadensberechnung sind gemäss Rechtsprechung und Lehre enge Grenzen gesetzt

**Dezember  
2020**

Inkasso Suisse Selbstregulierung per Dezember 2020:

- **Verbindliche Vorgaben für alle Mitglieder bezüglich Maximalgebühren** auf [www.inkassosuisse.ch](http://www.inkassosuisse.ch) (Kosten-Basis: Studie der Uni St. Gallen im Auftrag des ~~es~~ sgv)
- Inkassokosten dürfen **frühestens nach zwei schriftlichen Mahnung** belastet werden
- Nach Möglichkeit werden dem Konsumenten die Konsequenzen des Zahlungsverzug aufgezeigt



# Selbstregulierung – Nehmen Sie Inkasso Suisse in die Pflicht!

Gebühren (abschliessender Katalog) ausschliesslich  
gemäss Weisung vom Verband



Inkasso  
Suisse



Der Code of Conduct wurde per 01.12.2020 vom Inkassoverband «Inkasso Suisse» in Kraft gesetzt. Alle dem Verband angeschlossenen Inkassounternehmen müssen die Vorgaben einhalten.





# Code of Conduct



**Gebühren**  
(abschliessender  
Katalog)  
ausschliesslich gemäss  
Weisung vom Verband

Übernahme nur von  
**angemessenen**  
**Nebenforderungen**  
des Gläubigers



**Keine unrechtmässigen Hinweise,**  
**Ankündigungen und Androhungen**

**Maximal 3 Anrufe** pro Tag und  
Rufnummer an den Konsumenten

**Anruf-Roboter** sind verboten  
(Ausnahme: Anrufbeantworter)

**Erlaubte Anrufzeiten:**  
Mo. – Fr. 7.00– 20.00 Uhr  
Sa. 9.00– 18.00 Uhr

**Kommunikationssprache:** Ort der  
Geschäftstätigkeit inklusive Englisch

**Aussendiensttätigkeit** ist verboten  
(Ausnahme: vertraglich vereinbart wie z.B.  
Autorückführung bei LeasingKontrakt)



**Zahlungsaufschub** für Konsumenten  
für mindestens 1 Jahr bei  
nachgewiesener Zahlungsunfähigkeit

Fallabschluss **beglaubhaft**  
**bestrittener Forderung** (z. B. Nachweis  
von Schreiben an Gläubiger vor  
Fallübergabe), sofern keine  
Rechtsöffnung oder Zivilklage  
eingeleitet wird

Fallabschluss **beVerjährungseinrede**

Sanierungsgenehmigung, sofern **zwei**  
**Drittel des Kapitals** einer Sanierung  
zustimmen



# Selbstregulierung – 3 Elemente

## Code of Conduct als Basis für die Selbstregulierung

Schaffung des Ressorts Selbstregulierung (seit 2019)

Ein Regelwerk für die Selbstregulierung (seit 01.12.2020)

Der Bundesrat begrüsst die Selbstregulierung in der Branche (Interpellation Michaud).

## Reaktiv: Sanktionen bei Verstössen durch Ombudsstelle

Neutrale Ombudsstelle mit Vertreter von Seiten Konsumentenschutz

Verwarnungen: sanktioniert mit Geldstrafen von CHF 1'000 bis 10'000

Mehrfacher Verstoss: Geldstrafe von bis zu CHF 20'000 mit/ohne Ausschluss aus dem Verband (auf Empfehlung der Ombudsstelle)

## Proaktiv: Überprüfung durch Swiss Safety Center

Die Einhaltung des Code of Conduct im Tagesgeschäft soll proaktiv überprüft und kann mit einer Zertifizierung bestätigt werden.

Der Inkassoverband «Inkasso Suisse» vergibt das Label. Das Swiss Safety Center ist die beauftragte Zertifizierungsstelle.







**Selbstregulierung –  
Nehmen Sie Intrum als  
Verbandsmitglied in die Pflicht!**

**intrum**



# Vergütungsmodelle – Intrum

Von Kund\*innen  
bevorzugtes Modell

- Das Modell nimmt die Verursacher\*innen in die Pflicht
- Deklaration der Inkassokosten **in den AGB und Hinweis auf der zweiten Mahnung** (Ankündigung Inkassopartner) *«Bei weiterem Zahlungsverzug werden Bearbeitungsgebühren gemäss [www.fairpay.ch](http://www.fairpay.ch) belastet.»*
- Auf allen Intrum-Mahnungen wird auf die 2-fach angekündigte Bearbeitungsgebühr hingewiesen (statt auf einen unspezifischen Verzugsschaden)

Praxiserprobte  
Alternativen

- Tiefere oder keine Pauschalsätze in Kombination mit höherem Erfolgshonorar  
(Beispiel enersuisse: Grundversorgung Energie)
- Vergütung auf Basis der ausgeführten Prozesse  
(Beispiel Bewirtschaftung Covid-19 Kredite)



## Unser Verständnis von «Nachhaltigkeit»

Der Sustainability -Ansatz ist in der Intrum Gruppe strategisch verankert. Wir haben uns zu einer Reihe von Nachhaltigkeitsrichtlinien verpflichtet. Dazu gehören drei Ziele der United Nations Agenda 2030 (17 UN SDG).

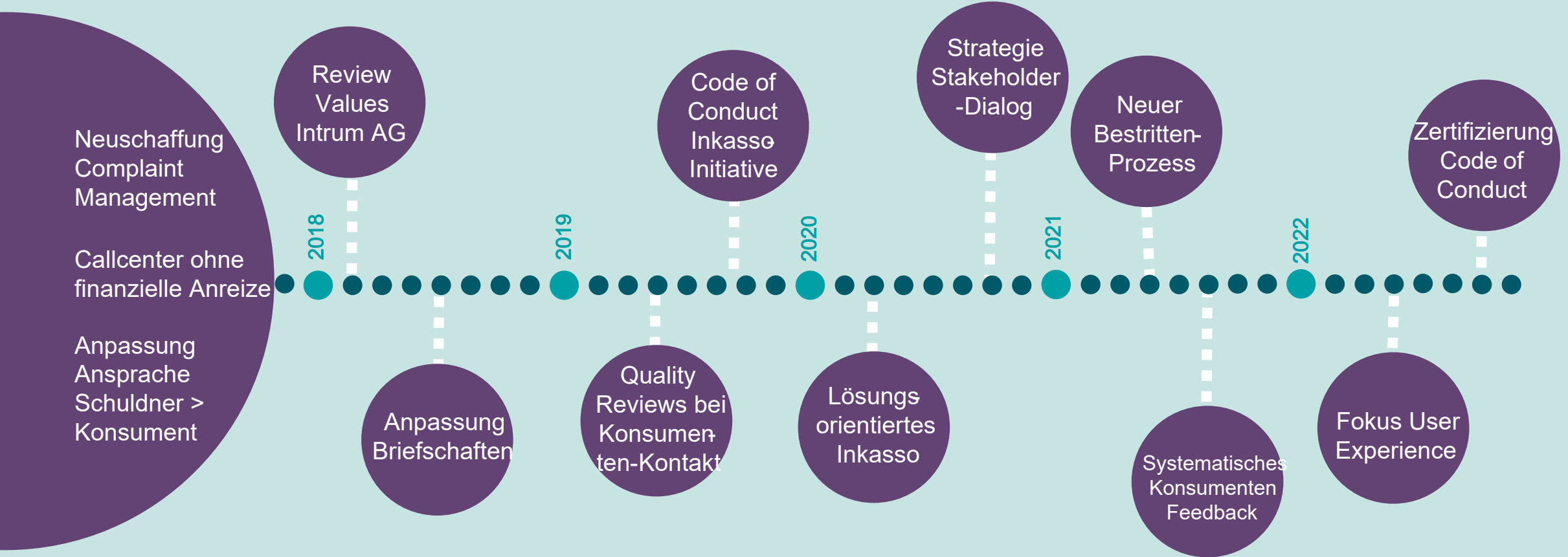


# Unser Verständnis von «Nachhaltigkeit»

- Wir verpflichten uns zu führenden Standards der Nachhaltigkeits-Berichterstattung (z. B. EU Richtlinie «non-financial reporting directive»)
- Wir handeln nach den zehn Prinzipien des Global Compact der Vereinten Nationen (Intrum unterzeichnete 2016)
- Den grössten Einfluss haben wir als Unternehmen beim Thema **«treating customers fairly»**.  
Weiterhin wollen wir bis 2030 Klimaneutralität erreichen.
- Wir messen unsere Performance beim ESG\*-Risiko-Rating von Sustainalytics und konnten unser Ergebnis von mittlerem auf geringes Risiko verbessern ([www.sustainalytics.com](http://www.sustainalytics.com)).



# Fokus «treating customers fairly»





# Lösungsorientierter Mahnprozess

Wir bieten mit jeder Mahnung mehrere Lösungen an



Foderung  
gerechtfertigt?



Temporärer  
Engpass?



Existenz-  
minimum?



Keine Lösung  
in Sicht?

Kooperation = Kein teurer rechtlicher Inkassofall



# Lösungsorientierter Mahnprozess

Wir bieten mit jeder Mahnung mehrere Lösungen an



Ist die Forderung nicht gerechtfertigt?

[www.intrum.ch/coc](http://www.intrum.ch/coc)

(Bestrittene Forderungen,  
Personenverwechslung usw.)

Kooperation = Kein teurer rechtlicher Inkassofall



# Lösungsorientierter Mahnprozess

Wir bieten mit jeder Mahnung mehrere Lösungen an



Haben Sie einen temporären Engpass?  
Bonitätsbasierte Teilzahlungsoption  
(bei schlechtem Rating bis 9 Raten)  
(Einzahlungsscheine liegen bei)

Kooperation = Kein teurer rechtlicher Inkassofall



# Lösungsorientierter Mahnprozess

Wir bieten mit jeder Mahnung mehrere Lösungen an



**Leben Sie unter dem Existenzminimum?**

[www.intrum.ch/insolvenz](http://www.intrum.ch/insolvenz)

Schicken Sie uns Belege und wir stunden die Forderung 12 Monate (Steuerveranlagung oder Sozialhilfebestätigung)

Kooperation = Kein teurer rechtlicher Inkassofall



# Lösungsorientierter Mahnprozess

Wir bieten mit jeder Mahnung mehrere Lösungen an



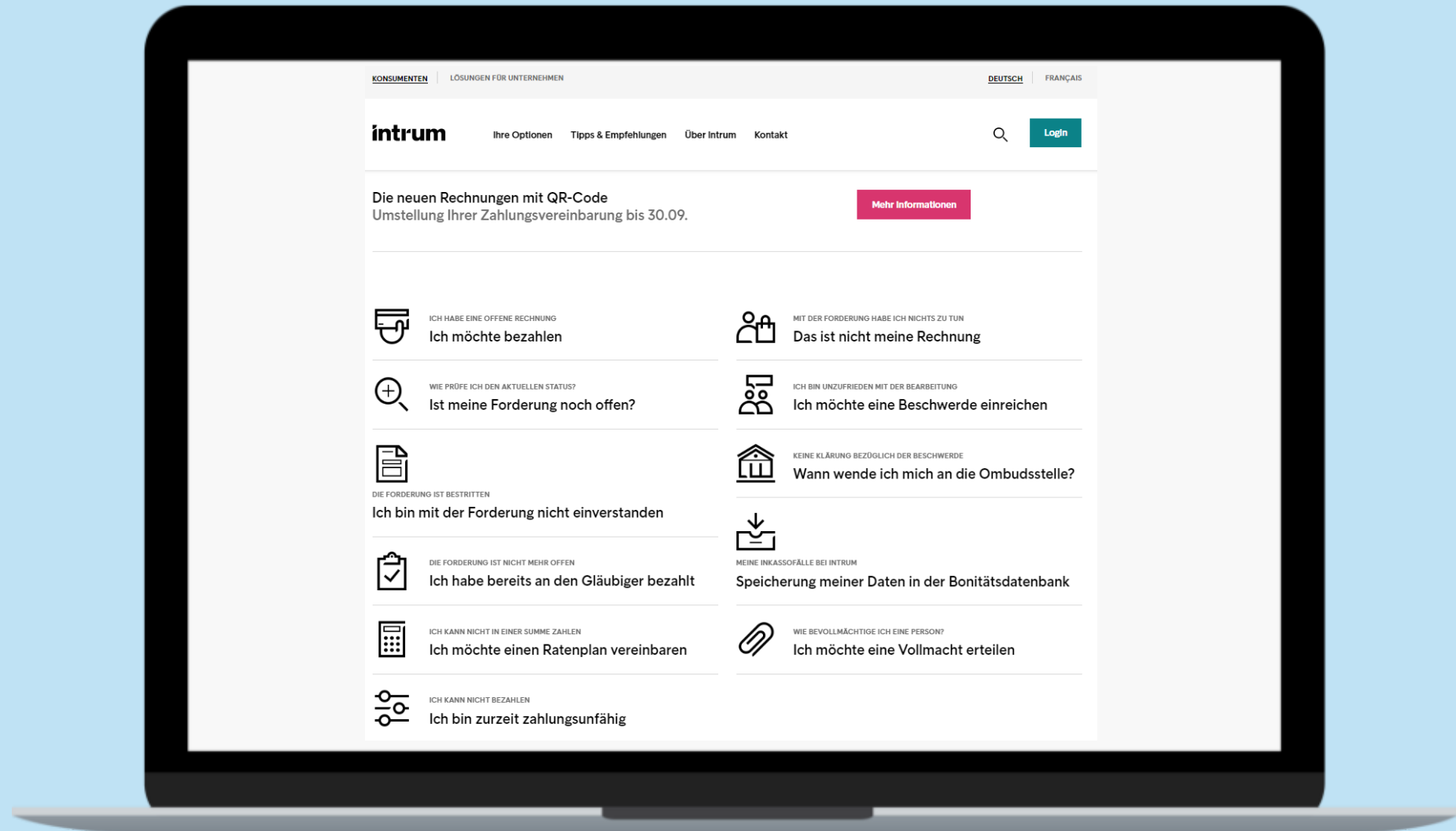
Kein temporärer Engpass und keine Lösung in Sicht?

[www.intrum.ch/sanierung](http://www.intrum.ch/sanierung)

Schicken Sie uns den Sanierungsnachweis und wir stunden die Forderung 3 Monate

Kooperation = Kein teurer rechtlicher Inkassofall

# Fokus User Experience – intrum.ch





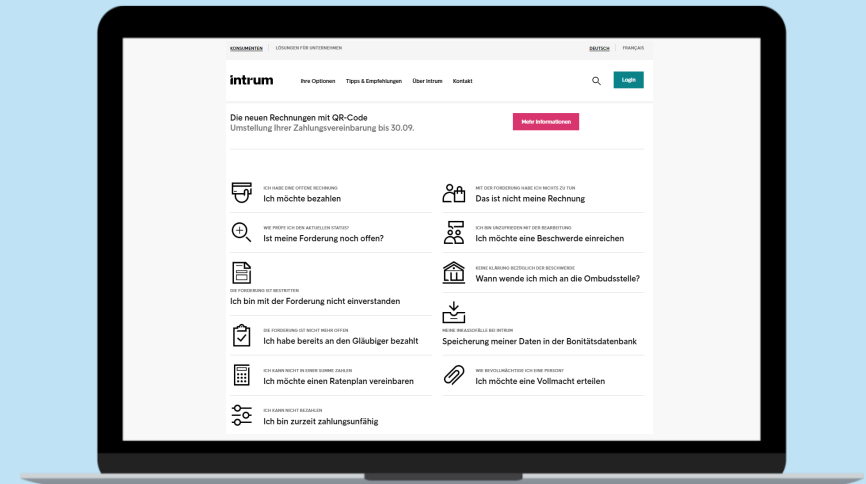
# Fokus User Experience | intrum.ch

Startseite für Konsumenten: [intrum.ch/de/konsumenten/](https://intrum.ch/de/konsumenten/)

Code of Conduct auf jedem Mahnschreiben: [intrum.ch/coc/](https://intrum.ch/coc/)

Landing-Pages für schnelle Aktionen:

- Forderung bestreiten | [intrum.ch/bestritten](https://intrum.ch/bestritten)
- Vollmacht | [intrum.ch/vollmacht](https://intrum.ch/vollmacht)
- Insolvenz | [intrum.ch/insolvenz](https://intrum.ch/insolvenz)
- Sanierung | [intrum.ch/sanierung](https://intrum.ch/sanierung)
- Für Vertreter | [intrum.ch/vertreter](https://intrum.ch/vertreter)
- Teilzahlung | [intrum.ch/rate](https://intrum.ch/rate)
- Muttersprache | [intrum.ch/x](https://intrum.ch/x)



**Nehmen Sie unsere  
Verbandsmitglieder in die Pflicht**

**Nehmen Sie uns als  
Inkassodienstleister in die Pflicht**