

Untersuchung: Intensivbetreuung der Banken hilft Verbrauchern aus der Schuldenkrise

Frankfurt am Main, 14. Juli 2004 – Kann ein Verbraucher aufgrund eines finanziellen Engpasses Ratenkredite bei einer Bank nicht pflichtgemäß abbezahlen, so hilft eine intensive persönliche Betreuung durch das Institut, aus der Schuldenkrise zu entkommen. Davon profitieren sowohl der zeitweilig klamme Kreditnehmer wie auch die Bank, der der Zahlungsausfall erspart bleibt. Dies sind Schlüsselergebnisse einer empirischen Untersuchung des E-Finance Lab. Die gemeinsame Forschungseinrichtung der Johann Wolfgang Goethe-Universität in Frankfurt am Main und der Technischen Universität Darmstadt hatte 1397 ausfallgefährdete Ratenkredite unter die Lupe genommen. Im Durchschnitt waren die betroffenen Verbraucher mit 387 Euro im Rückstand und standen noch mit 7.600 Euro in der Kreide.

Durch eine persönliche Intensivbetreuung von Seiten der Bank konnten 41 Prozent der Verbraucher bei ihrem Ratenkredit rückstandsfrei gestellt werden. Ohne entsprechende Betreuung lag die Erfolgsquote lediglich bei 29 Prozent. Nach der Intensivbetreuung waren nur noch 20 Prozent der Verbraucher mit mehr als zwei Raten im Rückstand. In den Fällen ohne Betreuung waren hingegen über 40 Prozent der Betroffenen drei oder mehr Raten im Rückstand. Nach Berechnungen des E-Finance Lab können Banken durch die Intensivbetreuung eine Ertragssteigerung um rund 8 Prozent des Volumens an Not leidenden Krediten erreichen.

Zur Intensivbetreuung gehört, dass die Bank telefonisch das persönliche Gespräch mit säumigen Kunden sucht statt ihnen nur einen Mahnbrief zu schicken. Im Dialog mit dem Kreditnehmer werden verschiedene Lösungsansätze wie Ratenreduzierung, Stundung und Abschlagzahlungen diskutiert, um eine tragfähige Vereinbarung zu treffen, der der Verbraucher nachkommen kann. Im Telefonat führten 30 Prozent der Befragten einen finanziellen Engpass aufgrund eines persönlichen Schicksalsschlags wie Krankheit oder Scheidung als Grund für die Krise an, 22 Prozent nannten den Verlust des Arbeitsplatzes. Für 11 Prozent der Verbraucher war der ungünstige Abbuchungszeitpunkt ein Problem. In diesen Fällen bestand die Lösung einfach darin, den Termin für die Abbuchung der Raten auf einen Zeitpunkt möglichst kurz nach dem Eingang des Gehalts auf dem Konto zu verschieben.

Aufgrund der empirischen Untersuchung mit anonymisierten Daten hat das E-Finance Lab ein Entscheidungsmodell entwickelt, mit dem Banken leichter erkennen können, bei welchen Not leidenden Krediten eine Intensivbetreuung besonders Erfolg versprechend ist. Das auf einem Scoring-Verfahren basierende Modell nimmt dabei eine Priorisierung anhand des zu erwartenden Grenzertrages vor, der durch das persönliche Kümmern zu erwirtschaften ist. Wichtig ist nach

Erkenntnissen des E-Finance Lab, dass in das Scoring nicht nur die älteren Daten aus der Zeit der Kreditbeantragung einfließen, sondern auch die neueren Informationen aus dem Telefonat zum Krisenzeitpunkt. In 88 Prozent aller Fälle hat sich die Einschätzung durch das Entscheidungsmodell, ob es gelingt, der Schuldenfalle zu entkommen, als zutreffend erwiesen.

Dabei haben die Wissenschaftler am E-Finance Lab herausgefunden, dass eine Reihe von Kriterien, die sich positiv auf die Kreditvergabe auswirken, im Problemfall zum Bumerang werden können. Wer beispielsweise Immobilien besitzt, erhält leichter eine Kreditzusage. In der Krise verringert jedoch genau dieser Faktor die Heilungschancen bei einem Not leidenden Ratenkredit, etwa aufgrund von Verpflichtungen durch ein etwaiges Wohnungsbaudarlehen. Verbraucher mit schlechter Zahlungsmoral haben statistisch gesehen überraschenderweise bessere Chancen, der Schuldenfalle zu entkommen: Wer häufiger in Verzug gerät, hat offenbar gelernt, den Rückstand jedes Mal mehr oder minder prompt auszugleichen. Ein negatives Mahnkennzeichen bei der Schufa (0= bisher kein Zahlungsverzug bis 4= sehr häufiger Zahlungsverzug) ist also eher ein Indiz dafür, dass der Not leidende Kredit noch zu retten ist, nennt das E-Finance Lab eine weitere überraschende Erkenntnis aus der Untersuchung.

Das E-Finance Lab wird von der Universität Frankfurt am Main und der Technischen Universität Darmstadt gemeinsam mit Accenture, Deutsche Bank, Deutsche Postbank, FinanzIT, IBM, Microsoft, Siemens, T-Systems, DAB bank, IS.Teledata AG und VR-NetWorld GmbH getragen. Ziel des interdisziplinären Forschungsprojektes ist es, die Industrialisierung in der Finanzwelt zu fördern. Unter Leitung der Frankfurter Wirtschaftsprofessoren Wolfgang König, Bernd Skiera und Mark Wahrenburg sowie des Darmstädter Informatik-Professors Ralf Steinmetz identifizieren 15 Forscher Verbesserungspotenziale bei den traditionellen Wertschöpfungsketten der Finanzbranche sowie den Finanzprozessen von Unternehmen verschiedenster Branchen. Dabei entwickeln und erproben sie auch Verfahren zur Gestaltung neuartiger Finanzprodukte. Der Begriff E-Finance verdeutlicht, dass Innovationen in der Finanzbranche über einen verstärkten Einsatz netzbasierter Informations- und Kommunikationssysteme möglich sind.

Weitere Informationen: Prof. Dr. Wolfgang König, E-Finance Lab, Universität Frankfurt am Main, Mertonstr. 17, 60054 Frankfurt, Tel. 069/798- 23318, Fax -28585, Web: www.is-frankfurt.de, www.efinancelab.de

Presse: E-Finance Lab Pressestelle, c/o Univentures GmbH, Taunusanlage 21, 60325 Frankfurt, Tel.: 069 / 25626865, E-Mail: presse@efinancelab.de, Web: www.efinancelab.de

PR-Agentur: Team Andreas Dripke, Tel.:0611/97315-0, E-Mail: team@dripke.de

Presse-Kontakt: Fax 0611 / 719290 oder E-Mail team@dripke.de

- Ich will ein Interview mit den Wissenschaftlern am E-Finance Lab über die Heilungserfolge von Not leidenden Ratenkrediten durch Intensivbetreuung der Banken führen.

Name/Red/Tel/E-Mail: