



Forbrugsforeningen:

Afskrevne fordringer gav plus på bundlinjen

Danmarks største indkøbsforening, Forbrugsforeningen, havde i 2016 så godt styr på de almindelige inkassoprocudurer, at det var tid at dykke ned i bunken af "ærgelige sager". Fordringer, det ikke var lykkedes at inddrive i retssystemet, og som nu kun ventede på forældelse.

Med en årsomsætning på tre milliarder kr. måtte der være et vist potentiale, tænkte Forbrugsforeningens kreditchef, Birte Leo-Hansen.

Og hun fik ret. Outsourcing af opgaven til Mortang Advokater hentede i løbet af det første halve års samarbejde en betydelig gevinst hjem til foreningen fra en portefølje, der ellers var afskrevet. Birte Leo-Hansen, fortæller:

"Som mange andre virksomheder havde vi gennem en årrække effektiviseret og automatiseret vores kreditvurderinger, så vi efterhånden stod med en ganske finmasket proces. Men, hvor der er mange kunder, vil der altid være uløste sager..."



De uløste sager

De afskrevne fordringer blev, som betegnelsen siger – afskrevet. Hvilket i praksis betød, at de blev lagt til bunke og kun lejlighedsvist trukket frem, når der var tid mellem de øvrige kerneopgaver. Birte Leo-Hansen forklarer:

"Vi forsøgte ind i mellem at puste liv i bunken, men ligeså snart vi slap et initiativ, lå sagerne stille igen, og vi måtte erkende, at vi hverken havde tid eller værktøjer til den overvågning, det kræver at få det optimale ud af den allerede gennemførte

inkassobehandling."

En afskrevet portefølje i Forbrugsforeningens terminologi dækker over krav med 10 års forældelsesfrist. Herunder byder porteføljen på en rig variation af udfordringer som for eksempel:

- Løbende overvågning og håndtering af frister
- Registrering af ændringer i skyldners bopælsforhold, tinglyste ejendomme, biler m.v.
- Salg af skyldners aktiver for eksempel biler, både, huse m.v.



"Det er altid ærgerligt, når en mulighed for inddrivelse falder bort ved forældelse"

Birthe Leo-Hansen, Forbrugsforeningen

Reduceret tab er tjente penge

Arbejdet med afskrevne fordringer er ikke kun komplekst. Det kan også være kilde til ærgrelse, når der ikke er tid til at følge sagerne til dørs.

"Det er altid ærgerligt, når en mulighed for inddrivelse bortfalder ved forældelse. Især, når det ikke er en bevidst beslutning. Vores formål er at virke til gavn for foreningens medlemmer, så når vi kan undgå at miste penge - og i stedet tilføre værdi til bundlinjen, skal vi selvfølgelig gøre det! "

Ærlig og engageret

Samarbejdet med Mortang Advokater blev indledt i sommeren 2016 efter en udbudsrunde og har ifølge kreditchefen udviklet sig "over al forventning"

"Fra første møde var der en meget ærlig og direkte dialog om, hvad der kan lade sig gøre, og det har givet fuld tillid til det set-up, der benyttes - både ved inddrivelsen og til at overvåge fordringerne med. Medarbejderne er engagerede og har livserfaring. Vi mødte flere af dem, før vi skrev kontrakten under, og det har gjort det trygt at overlade de svære samtaler, som følger med opgaven," fortæller Birte Leo-Hansen.

Respektfuld dialog

En grundlæggende værdi for Forbrugsforeningen er, at medlemmerne mødes med respekt og i øjenhøjde - også når de ikke har betalt.

Birte Leo-Hansen:

"Vi er en værdidrevet forening. Og da vi overordnet kan konstatere, at vores værdier er styrket gennem samarbejdet med Mortang Advokater, er vi selvfølgelig meget tilfredse: De afskrevne debitorer er ikke længere glemt, deres engagement holdes i live, vi har flere og mere transparente data og vi har øget troværdigheden bag vores inkassoaktiviteter – alt sammen resulterer i øget værdi."

Onlineportal

Birte Leo-Hansen fremhæver Mortang Advokaters onlineportal som et godt arbejdsredskab. Her kan kreditchefen og organisationens medlemsservice følge den oversendte portefølje.

"Portalen er dejlig nem at arbejde med. Vi har et dynamisk overblik og kan tilgå data, når som helst og hvor som helst. Det er ikke fordi, vi foretager mange daglige opslag, men informationerne er der, når vi har brug for dem. Det gør, at vi trygt kan slippe fokus og koncentrere os om foreningens primære forretningsområder."



"Resultaterne er kommet mange gange retur i form af ressourcebesparelse og en pæn indtægt på bundlinjen"

Birthe Leo-Hansen, Forbrugsforeningen

God forberedelse – halvt fuldendt

Selvom overdragelsen var den rigtige beslutning, kostede det grundig forberedelse at få processen på skinner.

"Det var vigtigt, at sikre fuldkommen validitet af de data og dokumenter, vi sender videre, og det fik os til endnu engang at kigge dybt i vores eget maskinrum. Sidegevinsten er derfor et indgående overblik, som gør os trygge ved, at det er det rigtige, der til enhver tid går videre ad de rigtige kanaler."

Sideløbende med overdragelsen måtte foreningen håndtere det sædvanlige flow af henvendelser fra debitorer, og de første tre måneder blev der derfor allokeret ekstra medarbejdere, så indkøringen forløb gnidningsløst. Efter overdragelsen blev der gennemført tests og afstemninger, så Birte Leo-Hansen og team var sikre på, at samarbejdet forløb som aftalt.

”Nu er vi dér, hvor det kører rigtig godt! Resultaterne er kommet mange gange retur til os i form af ressourcebesparelse - og ikke mindst en pæn indtægt på bundlinjen”, slutter Birte Leo-Hansen.



Om Forbrugsforeningen

- Danmarks største indkøbsforening
- 280.000 kortholdere fordelt på 210.000 familier
- 4.500 tilknyttede forretninger, webshops, restauranter m.v.
- Flere gange kåret som Danmarks bedste kundeklub