

Finanzen

in Bestform





Deine Finanzen
in bester Form

Inhaltsverzeichnis

Grußwort der Konzernleitung	2
Wer wir sind: Die KRUK-Gruppe	5
<ul style="list-style-type: none">• Zur KRUK-Gruppe• Vereine und Verbände• Gegründet in Polen, stark in Europa• Das sagen unsere Partner	
Was wir tun: Unser Geschäftsmodell	15
<ul style="list-style-type: none">• Zum Geschäftsmodell der KRUK-Gruppe• Unser Erfolgsrezept• Vorsprung im Wettbewerb• Stark im Team	
Wie wir arbeiten: Erfolgreich im Forderungsmanagement	21
<ul style="list-style-type: none">• Mit eigener IT: Das DELFIN-System• Mobile Business: Der Außendienst• Immer erreichbar: Das Contact-Center• eKRUK: Unser Schuldnerportal	
Was wir bisher bewegt haben: Entwicklungen und Erfolge	27
<ul style="list-style-type: none">• Marktforschung und Studien• KRUK in den Medien• Aktionen und Bildungsinitiativen• Fachkongresse und Workshops	
Preise und Auszeichnungen	32

Grußwort der Konzernleitung

Sehr geehrte Damen und Herren,

Die KRUK-Gruppe geht neue Wege im Forderungsmanagement. Seit der Unternehmensgründung im Jahr 1998 messen wir unsere Erfolge nicht nur an der Anzahl erhaltener Preise und Auszeichnungen, sondern an den Innovationen, die wir in unserer Branche anstoßen und die uns zu dem machen, was wir sind.

In Zentraleuropa sind wir seit Jahren Marktführer und bauen unsere Position nun auch in Westeuropa weiter aus. Seit 2014 sind wir auf dem deutschen Markt aktiv, 2015 ist uns der Schritt nach Italien und 2016 nach Spanien gelungen.

Auch auf diesen neuen Märkten wollen wir unseren Mitbewerbern stets eine Nasenlänge voraus sein. Dafür setzen wir auf gründliche Vorbereitung,

Wir sind seit Jahren Marktführer in Zentraleuropa und bauen unsere Position auch in Westeuropa weiter aus. Seit 2014 sind wir auch auf dem deutschen Markt aktiv.

strategisches Handeln, Entschlossenheit und Geduld. Dabei ist Fairness der wichtigste Unternehmenswert für uns. Das gilt im Tagesgeschäft mit allen Partnern genauso wie im Umgang mit unseren Kunden, den verschuldeten Verbrauchern. Denn wir unterstützen sowohl die Gläubiger bei der Beitreibung ihrer Forderungen, als auch die Verbraucher dabei, ihre Zahlungsschwierigkeiten zu überwinden.

Dabei bauen wir primär auf gütliche Einigungen, denn Respekt vor und für jeden einzelnen Kunden ist ein weiterer Kernwert unseres Unternehmens. Der von uns entwickelte partnerschaftlicher Ansatz hat die Branche und ihr Erscheinungsbild in unseren Kernmärkten sehr geprägt und nachhaltig verändert. Wir bleiben innovativ und arbeiten weiter daran, uns als der freundlichste Forderungsmanager Europas zu beweisen.

Wir laden Sie ein, uns und unser Angebot auf den folgenden Seiten besser kennen zu lernen und freuen uns, wenn wir auch Sie und Ihr Unternehmen als leistungsfähiger Spezialist im Forderungsmanagement tatkräftig unterstützen können.

Mit freundlichen Grüßen

Piotr Krupa
Vorstandsvorsitzender
KRUK S.A.





*Im Team liegt
unsere Stärke*

*Mit Teamarbeit
zum Ziel*



Wer wir sind

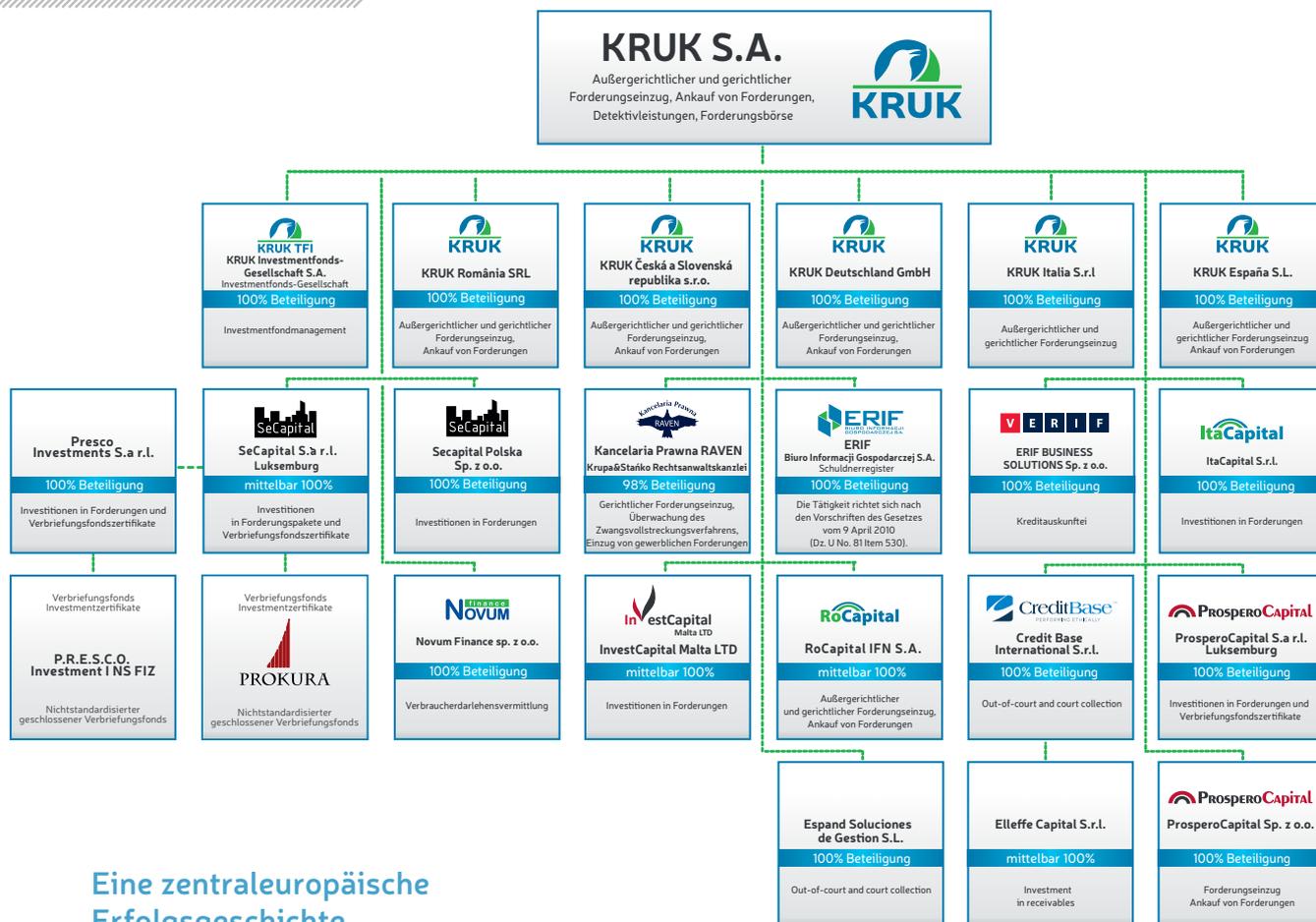
Zur KRUK-Gruppe

Vereine und Verbände

Gegründet in Polen, stark in Europa

Das sagen unsere Partner

Zur KRUK-Gruppe



Eine zentraleuropäische Erfolgsgeschichte

1998 in Breslau gegründet, ist KRUK heute der Marktführer im Bereich Forderungsmanagement in Zentraleuropa. Seit 2011 ist die Gesellschaft an der Warschauer Börse (Warsaw Stock Exchange WSE) und am Catalyst-Markt (WSE Bond Markt) notiert.

Zur internationalen KRUK-Gruppe gehören die Konzernmutter KRUK S.A. und 20 weitere Gesellschaften mit insgesamt rund 3.000 Mitarbeitern. Außer im polnischen Heimatmarkt ist KRUK auch in Deutschland, Rumänien, Tschechien, in der Slowakei, in Italien und Spanien im Forderungsmanagement aktiv.

Neben dem Ankauf von Schuldenportfolios und dem Forderungsmanagement im Auftragsinkasso, ist KRUK auch in den Geschäftsfeldern Verbraucherkredite und Kreditinformationen tätig.

So gehören auch die Rechtsanwaltskanzlei Raven, das polnische Schuldnerregister ERIF, eine Detektei sowie verschiedene Verbriefungs- und Investitionsplattformen in Luxemburg und Malta zur KRUK-Gruppe.

Als innovativer Forderungsmanager bietet KRUK so die ganze Bandbreite integrierter Dienstleistungen zum Forderungseinzug und zur Verringerung von Verlusten bei unseren Geschäftspartnern aus verschiedenen Branchen, wie Banken, Versicherungen, Versorger, Telekommunikations- und Handelsbetriebe.

Unsere Strategie zielt dabei auf eine bestmögliche Lösung für die beteiligten Parteien und eine Einigung in gutem Einvernehmen. Der respektvolle Umgang miteinander und die wirksame Unterstützung der verschuldeten Personen hat dabei höchsten Stellenwert.

Mit diesem einvernehmlichen Ansatz sind wir in den zentraleuropäischen Ländern schon seit Jahren sehr erfolgreich. Zu unseren Auftraggebern gehören renommierte Namen wie etwa die Deutsche Bank, Santander und die Generali Group.

Doch damit nicht genug: KRUK ist weiterhin auf Wachstumskurs und strebt danach, gemessen am Marktwert, weltweit die Nr. 1 unter den börsennotierten Unternehmen unserer Branche zu werden.

Die Unternehmen der KRUK-Gruppe

Mutterkonzern

KRUK S.A.

Ländergesellschaften

KRUK România SRL

KRUK Česká a Slovenská republika s.r.o.

KRUK Deutschland GmbH

KRUK Italia S.r.l.

KRUK España S.L.

Credit Base International S.r.l.

Espana Soluciones de Gestion S.L.

Gesellschaften für den Forderungsankauf

Secapital Polska Sp. z o. o.

ItaCapital S.r.l.

ProsperoCapital S.r.l.

RoCapital IFN S.A.

Tochterunternehmen mit Spezialauftrag

KRUK Investment Fund Corporation S.A.

RAVEN Anwaltskanzlei Krupa & Stańko

ERIF Credit Information Bureau S.A.

ERIF Business Solution Sp. z o.o.

Novum Finance Sp. z o.o.

Special Purpose Vehicle (SVP)

SeCapital S.a.r.l. Luksemburg

InvestCapital Malta LTD

Presco Investments S.a.r.l.

P.R.E.S.C.O Investment I NS FIZ

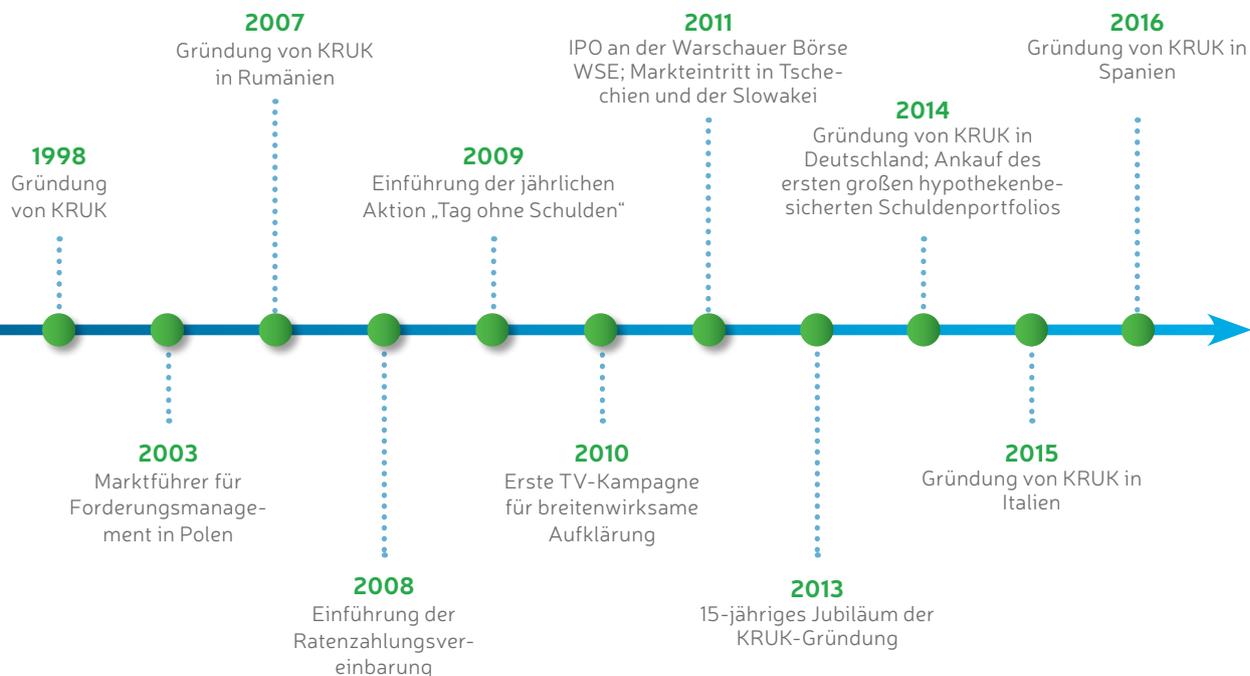
Prokura NS FIZ

Elleffe Capital S.r.l.



Seit der Gründung hat die internationale KRUK-Gruppe bereits mehr als 2.000 Schuldenportfolios bewertet.

Meilensteine der internationalen KRUK-Gruppe



Der Vorstand von KRUK S.A. in Polen



Piotr Krupa
Vorstandsvorsitzender



Agnieszka Kutton
Vorstandsmitglied – verantwortlich für das Forderungsmanagement



Urszula Okarma
Vorstandsmitglied – verantwortlich für strategische Transaktionen und Kundenmanagement



Iwona Słomska
Vorstandsmitglied – verantwortlich für Marketing, PR und HR



Michał Zasępa
Vorstandsmitglied – verantwortlich für das Finanzmanagement

Unser Leistungsspektrum

KRUK entwickelt sich seit der Gründung sehr dynamisch: In gut zehn Jahren sind wir vom kleinen Unternehmen mit wenigen Mitarbeitern zur internationalen Gruppe aufgestiegen. Heute besteht die KRUK-Gruppe aus 23 Gesellschaften in neun Ländern. Auch inhaltlich sind wir breit aufgestellt, um unseren Kunden umfassende, integrierte Dienstleistungen in allen Belangen rund um das Forderungsmanagement anbieten zu können.

Unser Erfolgsfaktor ist die Fähigkeit zur Innovation. Wir entwickeln professionelle Lösungen, gehen neue Wege und wagen auch unkonventionelle Ansätze. Gleichzeitig beherrschen wir die Klaviatur des klassischen Forderungsmanagements und können unsere Dienstleistungen auf den Bedarf, die Wünsche und die Möglichkeiten unserer Partner anpassen.

Unser Dienstleistungsangebot im Überblick



Gemeinsam für mehr Qualität

Forderungsmanager sind ein unverzichtbarer Partner der Wirtschaft, doch dieses besondere Geschäft verlangt Verantwortungsbewusstsein und hohe operative Standards. Deswegen ist es uns ein großes Anliegen, die brancheninterne Qualitätssicherung zu stärken – in allen Ländern, in denen wir tätig sind. Die Mitgliedschaft in den wichtigsten Verbänden der Branche macht es uns möglich, Erfahrungen auszutauschen, Beziehungen aufzubauen und neue Standards im Bereich Kundenbetreuung zu setzen.

KRUK ist aktives Mitglied bei:



Bundesverband Deutscher Inkasso-Unternehmen (BDIU, Deutschland, Mitglied seit 2015)

BDIU ist mit über 750 Mitgliedern der größte Verband der Branche. Er setzt sich für ein verantwortungsvolles Handeln zwischen den Mitgliedern, den Gläubigern und den verschuldeten Personen ein. Als Bindeglied zwischen Politik und Wirtschaft ist der BDIU ein wichtiger Mittler, der die Interessen der Branche bündelt und die Belange des Forderungsmanagements konsequent weiterentwickelt.



Bundesvereinigung Kreditankauf und Servicing (BKS, Deutschland, Mitglied seit 2015)

Die Bundesvereinigung Kreditankauf und Servicing (BKS) wurde 2007 gegründet, hat ihren Sitz in Berlin und vertritt die Interessen ihrer derzeit 25 im Kredithandel tätigen Mitgliedsunternehmen in Deutschland. Sie setzt sich auf politischer Ebene für einen funktionierenden Kredithandel ein.



Bundesverband Credit Management (BvCM, Deutschland, Mitglied seit 2015)

Der BvCM ist der Dachverband der deutschen Credit Manager. Sein Ziel ist die fortlaufende Professionalisierung des Credit Managements – sowohl national als auch auf europäischer Ebene. Dementsprechend fördert der BvCM die Aus- und Weiterbildung, gemeinsam mit seinen Partnern aus Wirtschaft und Wissenschaft, und organisiert den Erfahrungsaustausch innerhalb der Branche. Zudem formuliert und vertritt er ihre Standpunkte. Bundesweit hat der Verband etwa 1.100 Mitgliedsunternehmen, sie repräsentieren Kreditentscheidungen in Höhe von rund 800 Milliarden Euro.



Asociatia de Management al Creantelor Comerciale (AMCC, Rumänien, Mitglied seit 2009)

Die AMCC fördert Qualitätsstandards im Forderungsmanagement. Die Organisation setzt sich für einen Imagewandel der Branche ein und klärt zum Thema Schulden auf.



Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych (KPF, Polen, Mitglied seit 2004)

Die Konferenz ist ein Zusammenschluss der 80 wichtigsten Akteure im polnischen Finanzmarkt. Ziel der KPF ist die Entwicklung und Förderung hoher ethischer Standards für den Umgang zwischen Geschäftspartnern und mit Kunden. Die KPF ist Mitglied im Rat für Finanzmarktentwicklung des polnischen Finanzministeriums.



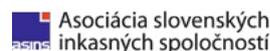
The Association of Credit and Collection Professionals (ACA International, USA, Mitglied seit 2007)

Die Association of Credit and Collection Professionals ist die weltweit größte Vereinigung von Forderungsmanagern. Sie bietet eine Plattform für den Erfahrungsaustausch und überwacht die Einhaltung des verbandsinternen Code of Conduct sowie der geltenden Gesetze für Unternehmen im Forderungsmanagement.



Asociace inkasních agentur (AIA, Tschechien, Mitglied seit 2014)

AIA ist der Verband der tschechischen Forderungsmanager. Er macht sich mit Initiativen für ein positives Image der Branche stark. Außerdem vertritt er die Interessen seiner Mitglieder gegenüber der Politik.



Asociácia slovenských inkasných spoločností (ASINS, Slowakei, Mitglied seit 2015)

ASIS ist eine in der Slowakei gegründete Organisation, die sich der Förderung eines positiven Images der Forderungsmanagement-Unternehmen im Land verschrieben hat. Ihr Ziel ist es, die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften und der strengen ethischen Prinzipien ihrer Mitglieder sicherzustellen und die Interessen ihrer Mitglieder zu vertreten.

Gegründet in Polen, stark in Europa

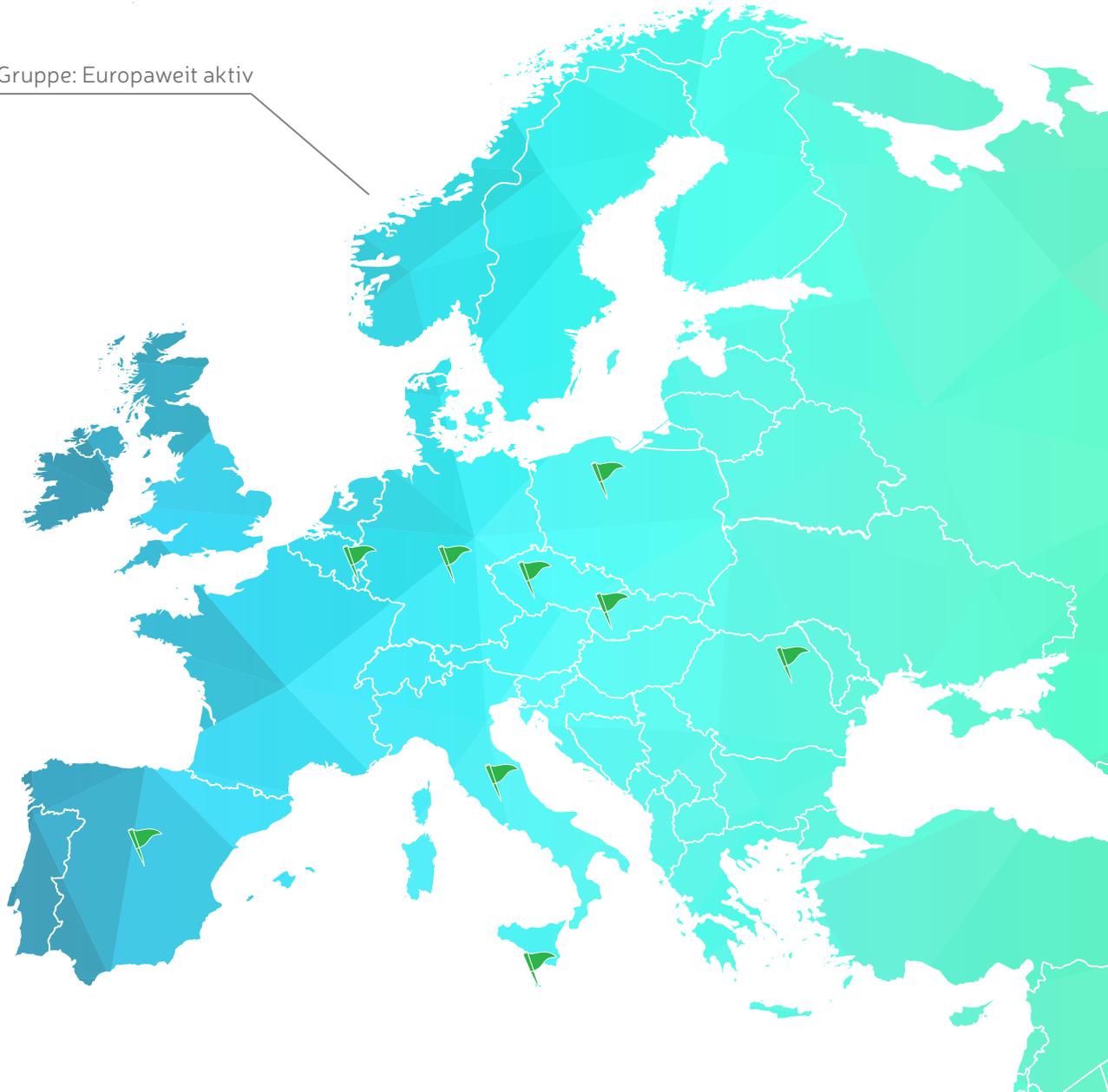
Die KRUK-Gruppe ist ein international aufgestellter Forderungsmanager mit Tochtergesellschaften in Polen, Rumänien, Tschechien und in der Slowakei sowie in Deutschland, Italien und Spanien. Dabei strebt die KRUK-Gruppe in jedem Land die Marktführerschaft in seinen Kerngeschäftsfeldern an – sei es im Auftragsinkasso oder in Ankauf und Bearbeitung von Forderungen auf eigene Rechnung.

Das in Polen entwickelte KRUK-Modell für Forderungsmanagement hat sich schon mehrfach international bewährt. KRUK setzt dabei erfolgreich auf Ratenzahlungsvereinbarungen und eine gütliche Einigung mit den verschuldeten Verbrauchern. Sie sind unsere Kunden und werden von unseren Beratern sowohl telefonisch wie auch ganz persönlich im Außendienst betreut.

Kommunikation und Datenaustausch werden überwiegend elektronisch und mittels modernster Software-Lösungen vorgenommen. ISO-zertifizierte Verfahren, ein hoher Sicherheitsstandard im Datenschutz und externe Backup-Lösungen garantieren die Qualitätssicherung und stabile Prozesse. Im Notfall kann die Abwicklung laufender Verfahren jederzeit in andere Niederlassungen verlegt und so der operative Betrieb aufrechterhalten werden.

Unsere Prozesse sind erprobt und bauen optimal aufeinander auf. So können wir auch sehr große Forderungsportfolios zügig übernehmen und effektiv bearbeiten. Das bisher größte von KRUK übernommene Portfolio hat einen Nennwert von 628 Millionen Euro und umfasst etwa 2 Millionen Vorgänge.

Die KRUK-Gruppe: Europaweit aktiv



KRUK als Partner

Unser Erfolg basiert auf stabilen und langjährigen Beziehungen zu unseren Geschäftspartnern. Wir pflegen einen partnerschaftlichen Ansatz und können uns flexibel auf die Anforderungen und Wünsche unserer Partner einstellen. Bei der Entwicklung der Ziele und Prozesse greifen wir auf langjährige Erfahrungen und profunde Marktkenntnisse zurück, um die jeweils beste Lösung zu entwickeln.

Mit vielen Kunden der KRUK-Gruppe arbeiten wir bereits seit Jahren und in mehreren europäischen Märkten zusammen. Üblicherweise kauft KRUK Schulden-Portfolios von Institutionen, für die es auch im Auftragsinkasso tätig ist. Bis Ende 2016 hat KRUK 555 Schuldenportfolios mit einem Nominalwert von rund 10 Milliarden Euro erworben und mehr als 6 Millionen Einzelfälle betreut.



Aus unseren Referenzen

Wir haben KRUK S.A. im Laufe unserer langjährigen Zusammenarbeit als ein fachkompetentes und finanziell sehr stabiles Unternehmen kennengelernt, das verschuldete Personen professionell, respektvoll und immer im Rahmen der ethischen und rechtlichen Standards betreut. KRUK S.A. ist ein Vorreiter im Bereich der technischen Infrastruktur und der operativen Lösungen, die für die Betreuung großer Forderungsportfolios unabdingbar sind. (...) Wir haben von der Zusammenarbeit mit KRUK als Inkasso-Spezialisten sehr profitiert und können das Unternehmen als professionellen, innovativen und flexiblen Partner nur empfehlen.

Anna Witkowska

Direktorin im Forderungseinzugszentrum
Provident Polska

KRUK Česká a Slovenská republika ist ein sehr fähiger Verwalter unserer Forderungen. Wir sind sowohl mit technischen Aspekten unserer Geschäftsbeziehung als auch mit der Betreuung durch die Mitarbeiter von KRUK sehr zufrieden. Die gemeinsam erzielten Ergebnisse zeigen, unsere Zusammenarbeit im Forderungsmanagement bringt messbare wirtschaftliche Vorteile für unsere Gesellschaft.

Martin Herold

Manager für Forderungseinzug
Zaplo Finance s.r.o.
Tschechische Republik

Allein 2016 hat die KRUK-Gruppe Inkassoforderungen im Wert von 3,8 Milliarden Euro übernommen.

Aufgrund unserer langjährigen Zusammenarbeit können wir die Zuverlässigkeit und die Professionalität der Experten von KRUK S.A. nur bestätigen. KRUK hat eine hohe Erfolgsquote in der Begleichung von Forderungen in unterschiedlichen Stufen des Inkasso-Mahnverfahrens und überzeugt mit einer zuverlässigen Überwachung der Zahlungsströme. Auch unter finanziellen Gesichtspunkten hat uns das Angebot von KRUK überzeugt. Unsere Ansprechpartner bei KRUK S.A. verfügen über hohe fachliche Kompetenzen. Gleichzeitig ist KRUK im Umgang mit Partnern und Kunden hohen ethischen Standards verpflichtet. (...) KRUK ist ein Partner, der eine Dienstleistung nicht nur erbringen, sondern auch kundenspezifisch anpassen kann.

Wojciech Marchwicki

Direktor für Einkauf
und Lieferantenmanagement
ING Bank Śląski S.A.
Polen

KRUK S.A. hat sich in der bisherigen Zusammenarbeit als ein sehr professioneller Forderungsmanager erwiesen. Das Unternehmen verbindet eine ausgezeichnete Erfolgsquote mit einem minimalen Verwaltungsaufwand für uns als Partner. Gleichzeitig schätzen wir die hohe Flexibilität, mit der sich das Unternehmen auf unsere Anforderungen eingestellt hat. Die Zusammenarbeit mit KRUK S.A. ist stets professionell, zuverlässig, auf unsere Wünsche hin angepasst und geprägt von einem überaus zuvorkommenden, angenehmen Umgang zwischen den Mitarbeitern unserer Firmen.

Alicja Ryfińska

Manager im Team
für Forderungseinzug
Generali T.U. S.A.
Polen

Unsere Geschäftspartner kommen aus folgenden Branchen:

- **Finanzen** (Banken, Kreditwirtschaft, Versicherungen, Genossenschaftsbanken und sonstige Finanzinstitute),
- **Telekommunikation** (Festnetz- und Mobiltelefonanbieter, digitale Fernsehplattformen und Kabelfernsehen),
- **Versorger** (Gas-, Strom-, und Heizenergieversorger),
- **Wohnungssektor** (Genossenschaften und Wohnungseigentümergeinschaften),
- **Produktions-, Vertriebs- und Handelsunternehmen,**
- **Kommunale Verwaltung,**
- **E-Commerce,**
- **und anderen Branchen.**



Mit der richtigen
Vorbereitung zum Erfolg



Was wir tun

Zum Geschäftsmodell der KRUK-Gruppe

Unser Erfolgsrezept

Vorsprung im Wettbewerb

Stark im Team

Zum Geschäftsmodell von KRUK



Das Kerngeschäft der KRUK-Gruppe ist das Forderungsmanagement für Verbraucherschulden. Dabei konzentrieren wir uns auf zwei Arten von Schuldenportfolios:

- Auftragsinkasso für Partner im B2C-Segment
- Ankauf und Management von Forderungsportfolios im eigenen Namen in allen Ländern, in denen KRUK mit einer Niederlassung vertreten ist

Im Auftragsinkasso:

- betreut KRUK Forderungen in allen Mahnstufen. Dabei können je nach Art des Forderungsportfolios alle relevanten und üblichen Instrumente des Forderungsmanagements zum Einsatz kommen, die sinnvoll oder vom Auftraggeber gewünscht sind.
- nutzt KRUK effiziente, IT-gestützte Prozesse wie das unternehmenseigene CRM-System DELFIN

Im Bereich Auftragsinkasso ist KRUK bereits seit 1999 tätig und bearbeitet durchschnittlich eine Million Vorgänge im Jahr.

Im Bereich Forderungsankauf hat KRUK zwischen 2002 und Ende 2015 insgesamt 483 Schuldenportfolios mit einem Nennwert von rund 7,5 Milliarden Euro erworben und mehr als 3,7 Millionen Einzelfälle betreut. Und KRUK wächst weiter: Allein 2016 kaufte KRUK 99 Portfolios mit einem Nennwert von 3,8 Milliarden Euro.

KRUK analysiert jedes angebotene Forderungsportfolio im Rahmen einer detaillierten Due Diligence. Eingehend geprüft und bewertet werden insbesondere Daten zu den verschuldeten Verbrauchern, zu Produkten und Sicherheiten sowie vorhandene Informationen zum Kundenverhalten. Dabei achtet KRUK auch auf die aktuelle und zukünftige gesamtwirtschaftliche Situation im jeweiligen Markt.

Die Bewertung der Forderungsportfolios erfolgt mittels einer Kombination aus hoch entwickelten statistischen Methoden und den vorhandenen Daten zum Kundenverhalten aus den letzten zehn Jahren.

Als neuer Gläubiger setzt KRUK auf eine gütliche Einigung mit seinen Kunden, den verschuldeten Verbrauchern. Das Ziel ist stets, individuelle Rückzahlungsbedingungen zu vereinbaren, die für beide Parteien akzeptabel und für den Kunden finanziell möglich sind. Dies betrifft insbesondere die Vereinbarung von Ratenzahlungen, die der Kunde regelmäßig und fristgerecht leisten kann.

Derzeit investiert **KRUK** in sieben europäischen Märkten: **Polen, Rumänien, Tschechien, Slowakei, Deutschland, Italien und Spanien.**



Hilfestellung und Konsens als Erfolgsrezept

Oberste Priorität von KRUK ist, stets als Partner wahrgenommen zu werden: sowohl von Unternehmen mit ausstehenden Forderungen als auch von Kunden, die mit den Zahlungen im Rückstand sind.

Auf Seiten der Verschuldeten bestehen oftmals Vorbehalte gegenüber Forderungsmanagern. KRUK will das mit einer einfachen Botschaft ändern: „Wir helfen!“ KRUK sieht die betroffenen Verbraucher dementsprechend auch nicht als Schuldner, sondern als seine Kunden. Unser Ziel ist ein vertrauensvoller und partnerschaftlicher Dialog. Dieser beginnt bereits mit dem ersten Brief, der einen verständnisvollen, höflichen Ton anschlägt und Begleitung auf dem Weg aus der Schuldenfalle anbietet.

Die Kunden erhalten von KRUK umfassende Hilfestellungen bei der Verwaltung ihrer Finanzen. Als Experte für Verbraucherfinanzen berät das Unternehmen bei der Aufstellung von Haushaltsplänen und errechnet gemeinsam mit den Kunden realistische Ratenzahlungen. Über die Details soll größtmöglicher Konsens und Einvernehmen bestehen.

Um mit uns ins Gespräch zu kommen, stehen unseren Kunden verschiedene Kommunikationskanäle unkompliziert und flexibel zur Verfügung. Sie können ihren Ansprechpartner per Mail oder per SMS erreichen. Auf dem eKRUK-Portal werden Ratenzahlungen online kalkuliert und vereinbart. Ein großer Teil des Dialogs läuft jedoch im direkten Gespräch am Telefon, wo geschulte Mitarbeiter zur Verfügung stehen und – auf Wunsch – persönliche Beratungstermine vereinbaren.

Eine starke Marke

In Polen und in Rumänien ist KRUK schon heute die Marke mit dem größten Wiedererkennungswert im Forderungsmanagement. Das ergab 2016 eine Umfrage zur Markenbekanntheit: Die Untersuchung zeigte, dass KRUK bei den Verbrauchern

um ein Vielfaches bekannter ist als die Mitbewerber im gleichen Geschäftsfeld. Die hohe Markenbekanntheit und das positive Markenimage zeigen, dass die auf gütliche Einigung abzielende Strategie von KRUK die Zielgruppe inhaltlich erreicht und wirkt.

Wir wollen den Erwartungen unserer Kunden nicht nur entsprechen, sondern sie auch übertreffen. Daher setzen wir auf einen laufenden Prozess, um die Qualität unserer Dienstleistungen weiter zu verbessern, indem wir beispielsweise globale Trends im Forderungsmanagement beobachten und ein ISO-zertifiziertes

Qualitätsmanagementsystems einführen (KRUK S.A. ist ISO 9001:2008 zertifiziert).

Bei den Verbrauchern ist KRUK um ein Vielfaches bekannter als seine Wettbewerber.

Was uns auszeichnet:

- ein grundsätzlich auf gütliche Einigung ausgelegtes Vorgehen im Kontakt mit den Kunden
- ein umfassendes und innovatives Leistungsangebot
- modernste Instrumente für das Forderungsmanagement
- eine eigene Rechtsanwaltskanzlei, die Forderungsportfolios vom außergerichtlichen bis zum gerichtlichen Verfahren begleiten kann
- eine eigene, lizenzierte Detektei
- Know-how in der Bewertung von Forderungsportfolios

Im Team liegt unsere Stärke

Engagierte Mitarbeiter und die Spezialisten in unseren Teams sind einer der wichtigsten Erfolgsfaktoren und die größte Stärke unserer Gruppe. Wir beschäftigen 3.000, oft bereits langjährige Mitarbeiter in den Bereichen Vertrieb, Forderungsmanagement, Finanzen, Ankauf und Bewertung von Forderungsportfolios, Datenschutz, Personalwesen, Rechtsabteilung, IT, Marketing und Public Relations. Ihr Einsatz und ihr Markt-Know-how sind es, die immer neue, innovative Lösungen hervorbringen, die neue Standards für die gesamte Branche setzen.

Mit 500 Call-Center-Agents verfügt KRUK über eines der größten Teams für die telefonische Beratung, dazu kommen 350 Berater im Außendienst und rund ein Dutzend lizenzierte Detektive. Unsere

3.000 engagierte Experten, die mit Leidenschaft bei der Sache sind.

Mitarbeiter verfügen mehrheitlich über einen juristischen, betriebswirtschaftlichen oder sozialwissenschaftlichen Studienabschluss. Dazu kommen mehrstufige Schulungen durch KRUK, unter anderem zur Verhandlungsführung, zu rechtlichen und zu psychologischen Aspekten im Umgang mit unseren Kunden, den verschuldeten Verbrauchern.

Für die Analyse und Bewertung von angekauften Forderungsportfolios und für die Effizienzanalyse der laufenden Beitreibungsverfahren setzen wir auf Experten für Risikomanagement. Darüber hinaus beschäftigt KRUK ein eigenes IT-Team, das modernste IT-Lösungen programmiert, pflegt und die operativen Abläufe sichert. So können wir Daten effektiv und sicher verwalten, Prozesse rasch optimieren und selbst komplexe Berichte zeitnah erstellen und an unsere Partner liefern.

KRUK beschäftigt zudem rund ein Dutzend unternehmenseigene Trainer sowie Mitarbeiter für die Qualitätssicherung und die Sicherheit aller gruppeninternen Prozesse.

- die Bandbreite – vom Auftragsinkasso bis zum Forderungsan-kauf
- die Größenordnung im Markt – von operativen Kapazitäten bis zum Kapitalmarktzugang
- internationale Erfahrung
- finanzielle Stabilität
- echte Experten-Teams und leidenschaftliche Mitarbeiter
- auf Wachstum bedachte und leidenschaftliche sehr erfahrene Führungskräfte

Diversity Charta

Achtung und Respekt vor der Vielfalt ist einer der Kernwerte von KRUK. Wir sehen Diversity als wichtige Quelle unserer Innovationen und unserer Effizienz. KRUK hat daher 2013 die „Diversity Charta“ unterzeichnet, ein EU-weit realisiertes und durch die Europäische Kommission geförder-tes Projekt.

Die Initiative will die Gleichstellung der Mitarbeiter unabhängig von Geschlecht, Alter, Behinderung, Nationalität, Herkunft, Konfession, sexueller Orientierung oder der Lebensweise fördern.

*Es inspiriert uns,
neue Wege zu finden*



Wie wir arbeiten

Mit eigener IT: Das DELFIN-System

Mobile Business: Der Außendienst

Immer erreichbar: Das Contact-Center

eKRUK: Unser Schuldnerportal

Das DELFIN-System

KRUKs innovative Lösungen entstehen in der Zusammenarbeit unserer Experten in den Bereichen IT und Business Development. Zudem setzen unsere IT-Spezialisten auf kontinuierliche Weiterbildung, nicht nur in ihrem Kernbereich, der EDV, sondern auch bei unternehmerischen Themen. Wir zeichnen uns durch einen internationalen Talentpool aus und nutzen nicht nur das Potenzial unserer Mitarbeiter am Stammsitz in Polen, sondern das Know-how und die Erfahrung der gesamten Belegschaft in allen europäischen Niederlassungen. Auf diese Weise profitieren unsere Geschäftspartner und Kunden von einer Vielzahl internationaler Best-Practice-Lösungen. Dabei suchen wir gezielt nach unkomplizierten und flexiblen Ansätzen, die die Qualität und Effizienz unserer Prozesse weiter steigern.

Unsere hausinterne IT-Plattform, das DELFIN-System, wurde speziell für die täglichen Anforderungen des Forderungsmanagements programmiert. Mit Hilfe verschiedener Module verwalten wir die mit unseren Kunden geschlossenen Ratenzahlungsvereinbarungen, überwachen Zahlungsströme und können Gerichts- und Vollstreckungsverfahren begleiten. Das System lässt sich flexibel an die individuellen Anforderungen und Wünsche unserer Geschäftspartner anpassen. Gleichzeitig bietet DELFIN hohe Datensicherheit: So bestätigte die polnische Datenschutzaufsichtsbehörde GIO-DO die Einhaltung höchster Datenschutzstandards bei KRUK. Doch um nicht nur den rechtlichen Auflagen, sondern auch den Anforderungen unserer Geschäftspartner bestmöglich gerecht zu werden, führen wir mit ihnen zusammen regelmäßige Kontrollen und Audits durch.



Aktiv im Außendienst

Auch von unterwegs können unsere Mitarbeiter mit ihren mobilen Geräten Daten und Prozesse verwalten und überwachen. Das DELFIN-Mobile-System erlaubt ein effektives Management unserer Mitarbeiter im Außendienst und bei der Detektei.

Hier die wichtigsten Anwendungen im Überblick:

- Besuchsaufträge werden online an unsere Berater im Außendienst übermittelt, ihre Berichte sind für die Mitarbeiter in der jeweiligen Zentrale sofort abrufbar
- Durch die Integration einer GPS-Anwendung und die vereinfachte Dateneinabe zur Berichterstattung haben die KRUK-Berater mehr Zeit für Kundenbesuche
- Mit der Verschlüsselung sensibler Daten und die Ausstattung aller KRUK-Geräte mit Anti-Diebstahl-Systemen und Antivirus-Software maximieren wir den Datenschutz
- Mit dem mobilen Zugang zum jeweiligen Kundenkonto und weiteren Kundendaten können Berater, auch vor Ort, Angaben prüfen und Zahlungseingänge kontrollieren



Das Contact-Center

Womit wir arbeiten:

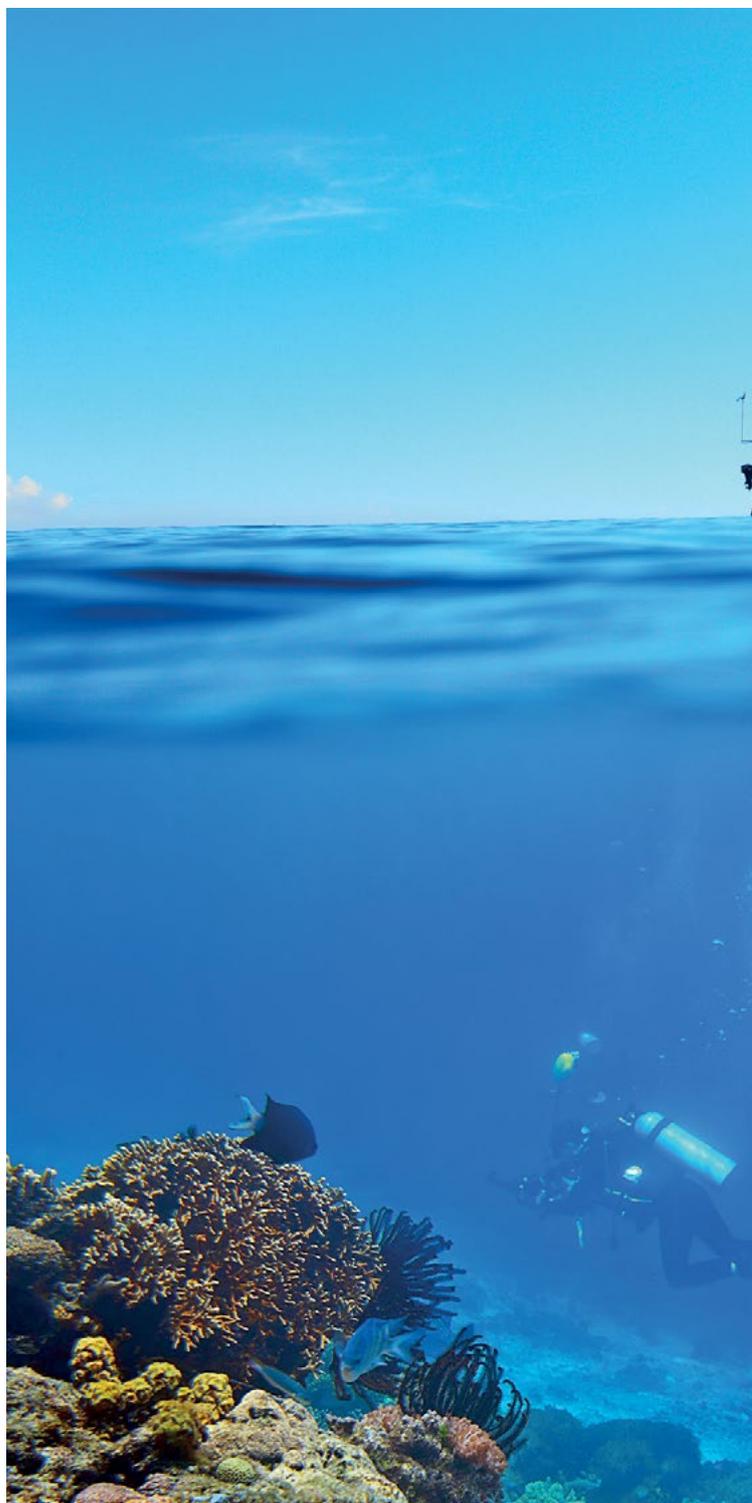
- Unser Anwahlsystem (PDS – Predictive Dialing System) steigert die Effizienz und Effektivität der Anrufe; Zeitverluste bei Fehlversuchen oder Falschverbindungen und für die Auswahl und den Aufbau weiterer Anrufe werden so minimiert
- Ein in die DELFIN-Plattform integriertes digitales Aufzeichnungssystem sowie ein Modul für die Datenspeicherung auf externen Datenträgern
- Systeme für die Überwachung der Arbeitsabläufe im Contact-Center an allen Standorten, mit denen Qualität und Quantität der Prozesse gemessen und verglichen werden können

Unser Telefonsystem ist mit allen Prozessen der Datenverarbeitung in der DELFIN-Plattform über CTI-Server vernetzt. So können der systeminterne Datenaustausch gewährleistet, verschiedene Prozesse automatisiert und der Kundenservice weiter verbessert werden.

Durch die Vernetzung mit der DELFIN-Plattform ist jederzeit eine detaillierte Kontrolle bis hin zum Einzelposten – wie der anfallenden Telefonkosten – möglich. Die Zentralen sind an ein Fax- und SMS-System angeschlossen, in dem Send- und Empfangsverfahren vollautomatisiert laufen. So können auch Massen-Mailings verschickt werden.

Zudem verfügen wir bei KRUK über ein Management-System zur Fernüberwachung und Wartung von mobilen Endgeräten wie Smartphones und Tablets. Das System schützt die in den Geräten gespeicherten Daten gegen unbefugten Zugriff. Nach Diebstahl oder Verlust der Geräte können die Daten über Fernwartung gelöscht und der Standort des jeweiligen Gerätes ermittelt werden.

Das **Telekommunikationssystem** ist mit der **DELFIN-Plattform** verknüpft, um so den Datenaustausch und damit die Kundenbetreuung zu optimieren.



eKRUK: Unser Schuldnerportal



eKRUK ist ein interaktiver, multimedialer Web-Service, der verschuldeten Personen jederzeit Zugang zu ihrem Kundenkonto bei KRUK ermöglicht. Mit dem Online-Dienst können unsere Kunden:

- Den Stand ihrer Verbindlichkeiten beim jeweiligen Gläubiger einsehen
- Rückzahlungsvereinbarungen online abschließen
- Den aktuellen Forderungssaldo und ihre bisherigen Zahlungen einsehen
- Mögliche Kosten des gerichtlichen und vollstreckungsrechtlichen Forderungseinzugs abfragen
- Ein Beratungsgespräch vereinbaren
- Kontaktdaten aktualisieren

Weitsicht ist
unsere Strategie



Entwicklungen und Erfolge

Marktforschung und Studien

KRUK in den Medien

Aktionen und Bildungsinitiativen

Fachkongresse und Workshops

Marktforschung und Studien

Für KRUK sind Kunden, die in Schulden geraten sind, die wichtigsten Menschen. Wir erforschen ihre individuelle Situation, ihre Probleme und die Gründe für die Verschuldung. Dazu führen wir regelmäßig Umfragen durch und nutzen auch Wettbewerbsanalysen und Marktforschung, um strategische Entscheidungen zu treffen.

Wie Verbraucher agieren

Um die Verhaltensweisen der Verbraucher und ihre Haltung zu Schulden besser zu verstehen, führt KRUK an seinen Standorten europaweit regelmäßig soziologische Umfragen und repräsentative Studien durch. Die so gewonnenen Erkenntnisse fließen in unsere tägliche Arbeit wie auch in unsere turnusmäßigen Schulungen zum Umgang mit Betroffenen ein. Überdies verbessern wir so unsere Kommunikations- und Aufklärungskampagnen, zum Beispiel zu den Themen Verbraucherfinanzen und Haushaltsplanung.

Wie Schulden entstehen

In Fokusgruppen und mit repräsentativen Umfragen beleuchtet KRUK, wie Menschen sich verhalten und wie sie, vor dem Hintergrund kultureller Aspekte und persönlicher Wertesysteme, mit Schulden umgehen. Diese Daten erlauben uns ein besseres Verständnis für die Ursachen von Zahlungsschwierigkeiten und die Motivation zur Schuldentilgung. Die Daten werden in allen Märkten von KRUK erhoben, mit weiteren Erkenntnissen aus unserer operativen Tätigkeit verknüpft und verglichen. Interessanterweise zeigen die Umfragen eine Reihe von Gemeinsamkeiten beim Umgang der Menschen mit dem Thema Schulden – unabhängig von ihrer Nationalität.

Wie wir die Kunden erreichen

Wir sehen verschuldete Verbraucher als unsere Kunden an und begegnen ihnen genauso – auch im Hinblick auf Werbung und Marketing: Alle Werbebotschaften von KRUK werden vor Beginn der Kampagnen auf ihre Wirksamkeit, Relevanz und Verständlichkeit für die Empfänger geprüft. Mit den Ergebnissen verbessern wir unsere Werbe- und Aufklärungskampagnen, um die Zielgruppen möglichst effizient und wirksam zu erreichen.

Wo wir noch besser werden können

KRUK will zu jedem Zeitpunkt eine erstklassige Dienstleistung erbringen. Daher überprüfen wir laufend unsere Services. Jährliche Kundenzufriedenheitsumfragen bei den Geschäftspartnern sind für uns selbstverständlich. So können wir sicherstellen, dass wir die Erwartungen unserer Auftraggeber erfüllen und Bereiche bestimmen, in denen wir uns noch weiter verbessern können.

Wie wir im Markt wahrgenommen werden

Die Markenbekanntheit ist für das operative Geschäft und für die Entwicklung von Kommunikations- und Bildungsinitiativen von zentraler Bedeutung. Wir untersuchen daher jährlich die Werte für die Markenbekanntheit von KRUK und unserer Mitbewerber. Die Studien bestätigten wiederholt die marktbeherrschende Stellung von KRUK, vor allem in Polen und Rumänien. Zudem zeigen Untersuchungen zum Markenimage, dass mit der Bekanntheit von KRUK auch das Verständnis für das Thema Schulden und Verschuldung wächst: Mit unseren Werbekampagnen und Bildungsinitiativen brechen wir mit negativen Stereotypen und bauen ein neues, soziales Image für das Thema Forderungsmanagement auf.

Jährliche Kundenzufriedenheitsumfragen bei den Geschäftspartnern sind für uns selbstverständlich.

KRUK in den Medien

In unseren Kernmärkten ist KRUK der erste Forderungsmanager, der verschuldete Personen gezielt mit TV-Kampagnen anspricht. Unsere Fernsehspots sind, wie alle anderen Medienbotschaften, lebensnah gestaltet und zeigen mögliche Auswege aus der Schuldenfalle. Die Hauptfiguren der Spots sind zumeist Menschen, die sich zwar finanziell übernommen haben, ihr Schicksal jedoch beherzt in die Hand nehmen und ihre Zahlungsschwierigkeiten durch eine Ratenzahlungsvereinbarung mit KRUK lösen können. In Folge der TV-Kampagnen wurden verschuldete Verbraucher spürbar offener für ein Beratungsgespräch und dafür, die Rückzahlung ihrer Verbindlichkeiten aktiv anzugehen.

Auch die Werbebranche hat die Wirksamkeit unserer Kampagne „Gemeinsam. Einfach. Schulden-

Die Wirksamkeit der „Gemeinsam.Einfach.Schuldenfrei“-Kampagne wurde mit dem angesehenen Effie Award ausgezeichnet.

frei“ anerkannt: Die Kampagne wurde mit dem renommierten Effie Award ausgezeichnet; erstmals in der Geschichte der Preisverleihung erhielt ein Forderungsmanager eine solche Auszeichnung. Gewürdigt wurde insbesondere die auf Aufklärung und menschliche Würde zielende Aussage der Kampagne. Mit dieser und weiteren Kampagnen hat KRUK das Image der Branche spürbar verbessert und dazu beigetragen, die Hemmungen bei den Betroffenen abzubauen, im Kontakt mit dem Forderungsmanager eine einvernehmliche Lösung für ihre Schuldenprobleme zu suchen. Die Fernsehkampagnen wurden durch Öffentlichkeitsarbeit in Ratgeber- und Frauenzeitschriften und in der Boulevardpresse begleitet. Durch die Initiative von KRUK ist das Thema Verschuldung und mögliche Lösungswege sogar in Polens beliebtesten Fernsehserien aufgegriffen worden.



Aktionen und Bildungsinitiativen

Das Finanzwissen der Europäer ist, nach eigenen Angaben, nur unterdurchschnittlich: Gerade einmal 57 Prozent geben an, sie kämen mit Banken und Versicherungen halbwegs gut zurecht. Das ergab unsere Schuldenwelten-Studie 2016. Alarmierend ist auch die relativ hohe Zahl der Befragten, die ihr Finanzwissen sogar noch schlechter einschätzen: Während in Rumänien jeder 16. angibt, dass er Hilfe braucht, um die Angebote von Banken und anderen Finanzinstitutionen zu verstehen, sind es in Deutschland immerhin jeder 8. und in Italien sogar jeder 6. Umfrage-Teilnehmer. Wir glauben, das sind einfach zu viele Verbraucher, die dann potentiell in die Schuldenfalle tappen. KRUK setzt sich darum aktiv für die Bildung zu Finanzthemen ein.

Ein Guter Plan!

Eines unserer Aufklärungsprogramme in Polen ist das GUTER PLAN-Programm: Im ersten Jahr des Programms konnten sich Verbraucher um eine individuelle Schuldnerberatung bewerben. Die Sieger unseres Wettbewerbs wurden von Trainern des polnischen Coaching-Verbands und von Schuldenberatern von KRUK dabei unterstützt, einen „Guten Plan“ für den Ausweg aus ihren Schulden zu entwickeln. Das Programm unterstützt Familien mit Schulden bei der Analyse und Umstellung ihrer Gewohnheiten und gibt Hilfestellung für einen soliden Umgang mit Einkommen, Ausgaben und Finanzierungen.

Für eine Neuauflage des Programms erarbeitete KRUK einen Ratgeber mit wahren Geschichten von Menschen, die sich erfolgreich von ihren Schulden befreien konnten. Die interessantesten Vorschläge wurden aus Einsendungen aus einem landesweit ausgeschriebenen Wettbewerb ausgewählt. Ergänzt werden die Geschichten durch Ratgeber-Beiträge von Finanzexperten, Inkassoberatern und Psychologen. Zielgruppe sind in erster Linie

die von KRUK betreuten Kunden, ihnen zeigt unser Ratgeber anschaulich: Der Weg aus der Schuldenfalle ist möglich; mehrere Tausend Menschen sind ihn bereits erfolgreich gegangen.

Überdies verteilt KRUK auch einen Haushaltsplaner an die Kunden. Dieser ist sowohl gedruckt als auch elektronisch bei uns erhältlich und dient den Kunden für die persönliche Erfassung von Einnahmen und Ausgaben. Den Aussagen der Nutzer zufolge sei dieser Planer oft das erste wirklich hilfreiche Instrument für die Verwaltung ihrer Haushaltskasse und die Planung ihrer Ausgaben.



Der Tag ohne Schulden

Das Problem von Verschuldung und Zahlungsschwierigkeiten betrifft immer mehr Menschen. Häufig übernehmen sich Verbraucher und wissen nicht, wie sie mit Zahlungsschwierigkeiten umgehen sollen. Um das Schweigen zu brechen und Verbrauchern das notwendige Wissen im Umgang mit Schulden zu vermitteln, hat KRUK den „Tag ohne Schulden“ initiiert.

Fachkongresse und Workshops

KRUK organisiert branchenspezifische Workshops zu aktuellen Herausforderungen im Versicherungs- und Bankensektor. Vertreter von Versicherern und Kreditinstituten, Wissenschaftler sowie Experten unserer Gruppe lernen neue Themen kennen, tauschen Erfahrungen aus und diskutieren über innovative Ansätze im Forderungsmanagement.

KRUK nimmt zudem regelmäßig an nationalen und internationalen Konferenzen zum Thema Forderungsmanagement teil. Im Rahmen von Best-Practice-Beispielen teilen wir gerne unser Know-how. Dabei werden unsere Referenten für ihre Expertise, die praktischen Einsichten und ihre lebendige Vortragsweise geschätzt. Für die Themen Finanzbildung und Wissensvermittlung zum Thema private Finanzen arbeiten wir auch mit Hochschulen und mit gemeinnützigen Organisationen zusammen.



Der „Tag ohne Schulden“ wird in Polen und Rumänien am 17. November, in Tschechien und der Slowakei am 15. November begangen. Der Tag soll motivieren, sich mit Ursachen und Ausmaß von finanziellen Problemen zu befassen und Lösungen aufzeigen, wie man verantwortungsbewusst mit finanziellen Verpflichtungen umgehen kann. Insbesondere will der Tag dazu anregen, auch private Schulden und Kleinstbeträge im Freundes- und Familienkreis zurückzuzahlen und mit Gläubigern in Kontakt zu treten, um sich seinen Schulden zu stellen.

Auch unsere Geschäftspartner in Deutschland und Westeuropa sind eingeladen, sich an der Initiative zu beteiligen. Denn das Ziel des Aktionstages ist, bei Verbrauchern Scham und Angst abzubauen, ihre Gläubiger zu kontaktieren und gemeinsam nach einem Ausweg aus der Verschuldung zu suchen.

Preise und Auszeichnungen

Wir streben in allen unseren Geschäftsbereichen nach Perfektion im Sinne unserer Kunden und unserer Geschäftspartner.

Ihre Zufriedenheit, Ankerkennung und ihr Lob motivieren uns, stets unser Bestes zu geben. Gleichermaßen freuen wir uns über Auszeichnungen durch unabhängige Organisationen und in Wettbewerben, wie zum Beispiel:

- Best Contact Center Awards
- Effie Award
- Debüt des Jahres an der Warschauer Börse
- Business Superbrands
- Golden Award of Excellence - Communication of Financial Products
- Most Internationally Minded Newcomer
- The Best Annual Report
- Debüt auf dem Catalyst-Markt
- Fair Play
- White List
- Book of Lists
- Investor in Human Capital certificate
- Dynamic Company
- Customer Friendly Company
- Business Gazelle and Services
- Customer Laurel
- Top Brand Customer Laurel
- Market Leader and Euroleader
- Solid Company
- Ventura – Most Dynamic Company in Enterprise
- Investors portfolio
- Listed Company of the Year



KRUK-Gruppe

www.kruk.eu

