



# Mindestanforderungen an das Credit Management (MaCM)

I. Auflage Version 2.1  
© 2011 BvCM e.V. – Bundesverband Credit Management e.V., Kleve  
Das Werk einschließlich aller Abbildungen ist urheberrechtlich geschützt.  
Jede Verwertung außerhalb der Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne die Zustimmung  
des Bundesverband Credit Management e.V. unzulässig. Das gilt insbesondere  
für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und  
Bearbeitung in elektronischen Systemen. Stand: 01. September 2011  
Schutzgebühr: 19,50 €

## **Inhaltsverzeichnis**

VORWORT (Uwe von Padberg)	4
VORWORT (BvCM e.V.)	5
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS	6
GLOSSAR	7
<b>1 ORGANISATION</b>	<b>8</b>
<b>2 MITARBEITER</b>	<b>9</b>
<b>3 STEUERUNG</b>	<b>9</b>
<b>4 PROZESSE</b>	<b>10</b>
4.1 Prozesse allgemein	10
4.2 Bonitätsprüfung	11
4.3 Bonitätsüberwachung	11
4.4 Risikoklassifizierung	12
4.5 Kreditlimitierung	12
4.6 Zahlungsbedingungen	13
4.7 Forderungssicherung	14
4.8 Kundenstammdaten	15
4.9 Rechnungserstellung	16
4.10 Zahlungsverkehr	17
4.11 Mahnwesen	17
4.12 Reklamationsmanagement	18
4.13 Liefersperren	18
4.14 Forderungsbeitreibung	19
4.15 Einzelwertberichtigung/Ausbuchung	19
<b>5 SYSTEME</b>	<b>20</b>
<b>6 AUDITIERUNG</b>	<b>20</b>
<b>ANLAGEN</b>	<b>20</b>
Über Creditreform	21
Marketing-Services	22
Wirtschaftsinformationen	22
Forderungsmanagement	23
Systeme und Beratung	23
Qualität	24
Der Bonitätsindex	25
Bonitätsinformationen über Konsumenten	26

## VORWORT

### **Wichtige Orientierungshilfe für Unternehmen – Die Mindestanforderungen an das Credit Management**

Die jetzt in aktualisierter Form vorliegenden Mindestanforderungen an das Credit Management (MaCM) bieten eine wertvolle Orientierungshilfe zur Organisation, zu den Inhalten und Prozessen des Credit Managements. Sie dienen inzwischen als unternehmensübergreifender Standard, in dem diejenigen Prozesse und Rahmenbedingungen beschrieben sind, die mindestens erfüllt sein müssen, um Unternehmen wirksam vor Forderungsausfällen und Zahlungsverzögerungen zu schützen. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen lassen sich auf dieser Basis effizient planen, steuern und überwachen.

Dazu geben die MaCM konkrete Handlungsanweisungen für Kreditprozesse wie Kundenstammdaten, Bonitätsprüfung und -überwachung, Risikoklassifizierung, Kreditlimitierung, Zahlungsbedingungen sowie Sicherheiten. Gleiches gilt für die nachgelagerten Forderungsprozesse wie Rechnungserstellung, Zahlungsverkehr, Mahnwesen, Reklamationsmanagement, Liefersperren, Inkasso sowie die Ausbuchung uneinbringlicher Forderungen. Jeder einzelne Teilprozess wird durch die MaCM so genau definiert, dass sich daraus konkrete Vorgaben für die Mitarbeiter ableiten lassen.

Dem BvCM, der die Mindestanforderungen in den zurückliegenden Jahren auch über die Grenzen Deutschlands hinaus erfolgreich bei den Unternehmen etabliert hat, gebührt für die jetzt erfolgte Aktualisierung Dank und Anerkennung.

Creditreform wird auch weiterhin dazu beitragen, die Umsetzung der MaCM in der täglichen Praxis des unternehmerischen Credit Managements mit bedarfsgerechten Dienstleistungen zu flankieren.

Uwe von Padberg  
Präsident des Verbandes der Vereine Creditreform e.V.

Verband der Vereine Creditreform e.V.  
Hellersbergstraße 12  
41460 Neuss  
Tel.: 0 21 31 / 109-0  
Fax: 0 21 31 / 109-8000  
kontakt@creditreform.de  
www.creditreform.de

## VORWORT

Im Jahre 2006 wurden die Mindestanforderungen an das Credit Management (MaCM) erstmalig vom Bundesverband Credit Management e.V. herausgegeben. Zwischenzeitlich hat sich der unternehmensübergreifende Standard für ein wirksames Credit Management sehr erfolgreich etabliert. So wurden die MaCM beispielsweise auch in einer englischen Version herausgegeben und über die FECMA, die europäische Vereinigung der Credit Management Verbände, im internationalen Netzwerk verbreitet. In der Folge wurden auch in der Schweiz und in Österreich Mindestanforderungen nach dem Vorbild der MaCM definiert, die in den Nachbarländern große Anerkennung finden.

Auch an der Akzeptanz in der Wirtschaft mangelt es nicht: So wurden bereits viele Unternehmen auf Basis der Mindestanforderungen an das Credit Management erfolgreich zertifiziert. Dabei haben sich sowohl Großkonzerne als auch mittelständische Unternehmen den Audits unterzogen, was zeigt, dass die MaCM auf alle Unternehmensgrößen Anwendung finden. Zudem haben auch die Kreditversicherungen und Wirtschaftsprüfer die vom BvCM entwickelten Standards anerkannt, so dass sich für die nach den MaCM zertifizierten Unternehmen messbare Vorteile ergeben.

Großen Anklang hat das Leitbild, in dem die elementaren Grundbestandteile eines funktionierenden Credit Managements beschrieben sind, auch bei den Teilnehmern der Qualifizierungsprogramme des BvCM gefunden. So hat sich eine große Anzahl von Absolventen der Lehrgänge zum Certified Credit Manager® und Certified Credit Controller® intensiv mit der Umsetzung der MaCM im eigenen Unternehmen beschäftigt und anhand der Leitlinie die unternehmerischen Prozesse optimiert.

Nach nunmehr 5-jähriger Praxiserprobung hat sich gezeigt, dass die Mindestanforderungen an das Credit Management ein Erfolgsmodell sind, an dem sich viele Unternehmen aus den unterschiedlichsten Branchen orientieren. Dennoch war es an der Zeit, die MaCM gründlich auf den Prüfstand zu stellen und zu überarbeiten. Als Ergebnis dieser Bemühungen liegen nunmehr die Mindestanforderungen an das Credit Management 2011 vor, wobei weiterhin besonderer Wert auf die Umsetzbarkeit und Praxisnähe der Leitlinie gesetzt wurde.

Jan Schneider-Maessen B.ec,CCM  
Vorstandsvorsitzender des BvCM e.V.

Dipl.-Wi.jur. Nicole Neumerkel CCM  
Mitglied des Vorstandes des BvCM e.V.

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

AGB	Allgemeine Geschäftsbedingungen
a.G.	auf Grund
CM	Credit Management
DV System	Datenverarbeitungssystem
etc.	et cetera
EWB	Einzelwertberichtigung
Gem.	gemäß
Ggf.	gegebenenfalls
i.d.R.	in der Regel
MaCM	Mindestanforderungen an das Credit Management
MaDiC	Mindestanforderungen an den Datenschutz
resp.	respektive
u.U.	unter Umständen
z.B.	zum Beispiel
zzgl.	zuzüglich

## GLOSSAR

<b>Audit</b>	Untersuchungsverfahren, das dazu dient, Prozessabläufe hinsichtlich der Erfüllung von Anforderungen und Richtlinien zu bewerten.
<b>DSO</b>	Days Sales Outstanding (Außenstandstage)
<b>Einzelwertberichtigung</b>	Berücksichtigung erkannter und konkret absehbarer Ausfallrisiken einzelner Forderungen in der Bilanz.
<b>Eskalationsprozess</b>	Vorgehen bei der Delegation von Entscheidungen auf eine höhere Entscheidungsebene.
<b>Funktion</b>	Abgegrenzter Aufgaben- und Verantwortungsbereich innerhalb der betrieblichen Organisationsstruktur.
<b>Gutschriftverfahren</b>	Die Abrechnung im Gutschriftverfahren erfolgt nicht wie gewöhnlich durch den Lieferanten mittels einer Rechnung, die an den betroffenen Kunden gesendet wird, sondern durch den Kunden mittels Erstellung eines eigenen Abrechnungs-Beleges (Gutschrift) und dessen Zusendung an den Lieferanten.
<b>Intranet</b>	Gleiche Technik wie das Internet, jedoch ist der Zugriff auf eine abgeschlossene Gruppe von Mitgliedern einer Organisation/eines Unternehmens beschränkt.
<b>Klumpenrisiko</b>	Einzelne Ausfallrisiken, die die Risikotragfähigkeit des Unternehmens erreichen oder übersteigen.
<b>Kompetenz</b>	Hier: Zuständigkeit
<b>Kreditnehmereinheit</b>	Zusammenfassung mehrerer natürlicher oder juristischer Personen zu einem Kreditnehmer. Kreditnehmereinheiten entstehen bei Vorliegen eines beherrschenden Einflusses (z.B. zwischen Konzernunternehmen) oder bei einer Risikoeinheit der Personen (z.B. OHG und deren Gesellschafter).
<b>Kreditrichtlinie</b>	Bindende Handlungsvorschrift für alle Prozesse rund um die Vergabe von Lieferantenkrediten.
<b>Kreditstammdaten</b>	Teil der Kundenstammdaten, in denen die für die Kreditvergabe relevanten Informationen dokumentiert werden.
<b>Kundenstammdaten</b>	Grunddaten eines Kunden, die über einen gewissen Zeitraum nicht verändert werden, z.B. Firma, Anschrift, Umsatzsteuer-ID, Zahlungsbedingungen.
<b>Lieferantenkredit</b>	Lieferantenkredit ist der Zahlungsaufschub, den der Verkäufer von Waren oder Dienstleistungen dem Käufer durch Gewährung eines Zahlungsziels einräumt.
<b>Mahnsperr</b>	Eine Mahnsperr verhindert, dass ein Kunde oder ein offener Posten gemahnt wird.
<b>Verzug</b>	Hier: Zahlungsverzug In Verzug befindet sich ein Schuldner dann, wenn er seiner Zahlungsverpflichtung trotz Zeitablauf oder Mahnung nicht entsprochen und diese Verzögerung zu vertreten hat.
<b>Zahlart</b>	Die Zahlart bestimmt den Weg des Geldtransfers, z.B. Überweisung, Scheck, Lastschrift etc.
<b>Zahlungsverhalten</b>	Hier: Zahlungsverhalten des Kunden Erfolgen die Zahlungen vor Fälligkeit, zur Fälligkeit oder nach Fälligkeit bzw. erst nach Mahnung.

## I ORGANISATION

- 1.1 Das Credit Management ist eine vom Vertrieb unabhängige Funktion.**  
Die Mitarbeiter des CM dürfen nicht vertriebsmäßig tätig sein und sie dürfen dem Vertrieb gegenüber nicht weisungsgebunden sein. Je nach Organisationstiefe des Unternehmens kann das CM jedoch dem Geschäftsführer untergeordnet sein, der auch für den Vertrieb zuständig ist.
- 1.2 Das Credit Management ist in die operativen Aufgaben, insbesondere die Vertragsgestaltung mit (Neu-)Kunden eingebunden.**  
Das CM ist so in den Verkaufsprozess einzubinden, dass alle CM relevanten Aktivitäten/ Entscheidungen zum frühestmöglichen Zeitpunkt erfolgen können.
- 1.3 Das Credit Management stellt sicher, dass die rechtlich notwendigen Bedingungen der Kreditvergabe in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des Unternehmens abgebildet werden.**  
Das Credit Management trägt dafür Sorge, dass in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Unternehmens die Vertragsbedingungen enthalten sind, die im Rahmen der Kreditvergabe mit dem Kunden standardmäßig vereinbart werden sollen (z.B. Eigentumsvorbehalt, Lösungsklauseln, Verzugskosten, etc.).
- 1.4 Die Mindestanforderungen an den Datenschutz (MaDiC) werden beachtet.**  
Es wird sichergestellt, dass die in den MaDiC definierten Mindestanforderungen an den Datenschutz beachtet werden.
- 1.5 Es besteht eine aktive Zusammenarbeit mit allen im Prozess der Vergabe von Lieferantenkrediten involvierten Abteilungen, insbesondere dem Vertrieb, dem Rechnungswesen und – wo gegeben – mit der Rechtsabteilung.**  
Zwischen den genannten Abteilungen müssen notwendige Informationen fließen und die Abteilungen müssen sich gegenseitig bei der Erfüllung ihrer Aufgaben/Problemstellungen unterstützen. So unterstützt z.B. der Vertrieb das CM bei der Beschaffung notwendiger Informationen, das CM informiert den Vertrieb über Bonitätsveränderungen von Kunden etc.
- 1.6 Die Prozesse für die Vergabe und Überwachung von Lieferantenkrediten sind in einer Kreditrichtlinie geregelt und dokumentiert. Die Kreditrichtlinie wird regelmäßig auf ihre Aktualität überprüft und bei Bedarf angepasst.**  
Es ist schriftlich oder elektronisch zu dokumentieren, welche Arbeitsschritte bei der Vergabe und Überwachung der gewährten Lieferantenkredite zu erfolgen haben, wer für die Durchführung der einzelnen Aufgaben zuständig ist und welche (Arbeits-)Mittel hierfür heranzuziehen sind. Die Dokumentation sollte i.d.R. innerhalb einer Kreditrichtlinie erfolgen, welche in geeigneter Weise zu pflegen ist. Es bietet sich an, sie zumindest jährlich auf ihre Aktualität zu überprüfen und wenn nötig, spätestens jedoch bei Änderungen des wirtschaftlichen Umfeldes (z.B. Wirtschaftskrise), zu aktualisieren.
- 1.7 Die Kreditrichtlinie ist den involvierten Personen (auch Vertrieb) zugänglich und bekannt.**  
Es ist sicherzustellen, dass alle Mitarbeiter, die in den Prozess der Vergabe und/oder Überwachung von Lieferantenkrediten eingebunden sind, die Kreditrichtlinie des Unternehmens kennen und bei Bedarf auf sie zugreifen können. Der Zugriff kann z.B. durch Aushändigung einer Kopie oder Veröffentlichung im Intranet sichergestellt werden.
- 1.8 Die Kompetenzen und Befugnisse sind geregelt und dokumentiert. Die Dokumentation der Kompetenzen und Befugnisse wird regelmäßig auf ihre Aktualität überprüft und bei Bedarf angepasst.**  
Innerhalb dieser Dokumentation ist zu regeln, welche Funktion für welche Prozesse innerhalb der Kreditvergabe und Überwachung zuständig ist und welche Entscheidungsbefugnis die jeweilige Funktion hat. Es sollten mindestens die Inhalte gem. Anlage I der MaCM geregelt sein. Die Befugnisse können zeitlich, betragsmäßig oder mittels anderer Kriterien wie z.B. anhand der Risikoklasse begrenzt werden. Es bietet sich an, die Dokumentation zumindest jährlich auf ihre Aktualität zu überprüfen und wenn nötig zu aktualisieren.
- 1.9 Die Dokumentation der Kompetenzen und Befugnisse ist den involvierten Personen (auch Vertrieb) zugänglich und bekannt.**  
Es ist sicherzustellen, dass alle Mitarbeiter, die in den Prozess der Vergabe und/oder Überwachung von Lieferantenkrediten eingebunden sind, die Dokumentation der Kompetenzen und Befugnisse



kennen und bei Bedarf auf sie zugreifen können. Der Zugriff kann z.B. durch Aushändigung einer Kopie oder Veröffentlichung im Intranet sichergestellt werden.

**1.10 Die Einhaltung der Kompetenzen und Befugnisse wird überwacht.**

Durch geeignete Maßnahmen ist sicherzustellen, dass nur die Mitarbeiter Entscheidungen treffen und Handlungen vollziehen, die die entsprechenden Kompetenzen und Befugnisse haben. Dies kann z.B. durch elektronische Rechtevergabe im DV System erfolgen oder durch zumindest jährliche, stichprobenartige Überprüfung von dokumentierten Vorgängen.

**1.11 Es ist geregelt, welche Entscheidungen im Rahmen der Befugnisse nachvollziehbar dokumentiert werden müssen.**

Um die Einhaltung der Befugnisse überwachen zu können und um Entscheidungen auch zu einem späteren Zeitpunkt nachvollziehen zu können, ist es erforderlich, diejenigen Prozessschritte innerhalb der Kreditvergabe und Überwachung zu bestimmen, die einer Dokumentation bedürfen. Es sollten mindestens die Prozesse gem. Anlage 2 der MaCM dokumentiert werden.

**1.12 Es sind Eskalationswege definiert für den Fall, dass eine übergeordnete Position eine Entscheidung revidieren oder bestätigen muss.**

Für den Fall, dass zwischen den einzelnen Funktionen Uneinigkeit über eine Entscheidung besteht, muss geregelt sein, welche übergeordnete Funktion für die Bestätigung oder Abänderung der Entscheidung zuständig ist. So kann z.B. der Konflikt zwischen Vertrieb und CM über ein Kreditlimit an die nächsthöhere Ebene eskaliert werden.

## **2 MITARBEITER**

**2.1 Die Mitarbeiter, die in den einzelnen Prozessen arbeiten, müssen ihrem Aufgabengebiet entsprechende Qualifikationen vorweisen, die durch geeignete Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen stets auf dem aktuellen Stand zu halten sind.**

Die Mitarbeiter müssen sachverständig sein und durch Vorkenntnisse oder entsprechende Schulung/Einarbeitung über das erforderliche Fachwissen verfügen, um die Aufgaben sachgerecht bearbeiten zu können. Die Kenntnisse des Mitarbeiters sollten weitestgehend mit den im Stellenprofil angegebenen erforderlichen Kenntnissen übereinstimmen. Dabei muss sichergestellt werden, dass die Mitarbeiter bei geänderten Anforderungen entsprechend weitergebildet werden. Dies kann z.B. bei Änderungen der Rechtsgrundlagen der Fall sein.

**2.2 Es bestehen definierte und dokumentierte Vertretungsregelungen.**

Es ist zu regeln, welcher Mitarbeiter durch wen vertreten wird. Soweit möglich soll die Funktionstrennung zwischen CM und Vertrieb hierbei aufrechterhalten werden. Ein Mitarbeiter aus dem Bereich CM sollte daher nicht durch einen Mitarbeiter aus dem Bereich Vertrieb vertreten werden.

## **3 STEUERUNG**

**3.1 Zur Einschätzung der aktuellen Risikosituation des Unternehmens werden regelmäßig Kennzahlen bestimmt, die zur Messung des wirtschaftlichen und/oder prozessualen Erfolgs geeignet sind. Diese Kennzahlen müssen messbar, nachvollziehbar und vergleichbar sein.**

Das Unternehmen muss regelmäßig prüfen, welche Kennzahlen für die eigene Risikosteuerung relevant sind (z.B. DSO, % Überfälligkeiten, ergebniswirksame Forderungsausfälle im Verhältnis zum Gesamtumsatz, Kennzahlen zur Prozesssteuerung, Kundenportfolio etc.). Dazu müssen objektive Kennzahlen herangezogen werden, die den genannten Kriterien entsprechen. Zusätzlich können aber auch andere, nicht objektive Kennzahlen erhoben werden. Es wird empfohlen, zumindest jährlich zu prüfen, ob die verwendeten Kennzahlen dem Unternehmen helfen, das eigene Risiko zu steuern.

**3.2 Die zur Ermittlung der Kennzahlen herangezogenen Daten stammen aus zuverlässigen Quellen.**

Es muss sichergestellt sein, dass die Daten, die zur Ermittlung von Kennzahlen genutzt werden, korrekt sind und nicht manipuliert werden können.

- 3.3 Die Kennzahlen werden regelmäßig erhoben und an die verantwortliche Funktion berichtet.**  
Um frühzeitig negative Tendenzen erkennen zu können, müssen die relevanten Kennzahlen regelmäßig ermittelt und an die zuständige Stelle berichtet werden. Es bietet sich an, die Kennzahlen zumindest quartalsweise zu ermitteln.
- 3.4 Für die definierten Kennzahlen werden Plan/Zielwerte für zukünftige Zeiträume ermittelt/festgelegt.**  
Im Rahmen der Unternehmensplanung müssen für die definierten Kennzahlen Plan- oder Zielwerte festgelegt werden. Sie sollten zumindest jährlich für das folgende Geschäftsjahr festgelegt werden.
- 3.5 Für die definierten Kennzahlen werden Vergleiche zu Plan- und Vergangenheitswerten gezogen.**  
Um frühzeitig eventuelle Abweichungen erkennen zu können, müssen die im Berichtswesen ermittelten Kennzahlen mit den jeweils festgelegten Plan-/Zielwerten und den Vergangenheitswerten verglichen werden.
- 3.6 Sofern die Erfüllung der Plan-/Zielwerte gefährdet erscheint, ist zu prüfen, ob geeignete Maßnahmen ergriffen werden müssen.**  
Sind die ermittelten Werte schlechter als die Plan-/Zielwerte, so ist zu prüfen, ob geeignete Maßnahmen zur Zielerreichung ergriffen werden müssen. Dies kann z.B. durch Änderung der Kreditvergabepraxis erfolgen oder durch strikteres Mahnwesen. Ggf. kann auch eine Korrektur der Plan-/Zielwerte erforderlich sein.
- 3.7 Die Unabhängigkeit des Berichtswesens wird sichergestellt.**  
Um einen Interessenkonflikt zu vermeiden, muss das Berichtswesen durch eine Funktion erstellt oder überprüft werden, die unabhängig vom Ergebnis der Kennzahlen ist.
- 3.8 Die Ausgestaltung der Vergütungs- und Anreizsysteme im Unternehmen steht im Einklang mit den niedergelegten Zielen.**  
Für verwendete Vergütungs- und Anreizsysteme dürfen nur derartige Ziele verwendet werden, die entweder die gem. 3.5 anvisierten Plan-/Zielwerte zu erreichen helfen oder sie zumindest nicht negativ beeinflussen. Optional können die gem. 3.1 definierten Kennzahlen auch im Rahmen eines Vergütungs- und Anreizsystem für Mitarbeiter aus dem Credit Management und/oder Vertrieb genutzt werden.

## **4 PROZESSE**

### **4.1 Prozesse allgemein**

- 4.1.1 Die Prozesse und möglichen Entscheidungswege sind in einem Ablaufplan dokumentiert, der regelmäßig überprüft und bei Bedarf angepasst wird.**  
Es ist zu dokumentieren, welcher Arbeitsschritt zu welchem Zeitpunkt, resp. in welcher Reihenfolge oder in welcher Abhängigkeit zu erfolgen hat. Für diejenigen Arbeitsschritte, die eine Entscheidung beinhalten, sind die möglichen Prozessabläufe je nach Ergebnis der Entscheidung aufzuzeigen. Der Ablaufplan ist in geeigneter Weise zu pflegen. Es bietet sich an, ihn zumindest jährlich auf seine Aktualität zu überprüfen und wenn nötig anzupassen.
- 4.1.2 Der Ablaufplan ist den involvierten Personen (auch Vertrieb) zugänglich und bekannt.**  
Es ist sicherzustellen, dass alle Mitarbeiter, die in den Prozess der Vergabe und/oder Überwachung von Lieferantenkrediten eingebunden sind, den Ablaufplan des Unternehmens kennen und bei Bedarf auf ihn zugreifen können. Der Zugriff kann z.B. durch Aushändigung einer Kopie oder Veröffentlichung im Intranet sichergestellt werden.
- 4.1.3 Es ist gewährleistet, dass die Mindestanforderungen an die Prozesse auch bei teilweiser oder vollständiger Übertragung auf Dritte eingehalten werden.**  
Viele Unternehmen arbeiten im Bereich des CM mit externen Dienstleistern, wie z.B. Inkassobüros, Rechtsanwälten und Warenkreditversicherungen zusammen. Werden MaCM relevante Prozesse an einen externen Dritten ausgelagert, so ist sicherzustellen, dass auch der externe Dienstleister die für den ausgelagerten Prozess relevanten Mindestanforderungen erfüllt. Dies sollte zumindest durch eine schriftliche Bestätigung des Dienstleisters nachgewiesen werden. Ein externes Audit beim Dienstleister ist nicht erforderlich.

## 4.2 Bonitätsprüfung

- 4.2.1 Die abschließende Bonitätsbeurteilung wird von einer vom Vertrieb unabhängigen Funktion (CM) vorgenommen.**  
Das Urteil über die Bonität eines Kunden darf nicht vom Vertrieb gefällt werden. I.d.R. sollte hierfür das CM verantwortlich sein. Bei der Bonitätsprüfung an sich kann der Vertrieb eingebunden werden, indem er z.B. Informationen beschafft oder eine eigene Bonitätseinschätzung abgibt.
- 4.2.2 Es ist anhand eindeutiger Kriterien definiert, in welchem Umfang und auf Grundlage welcher Informationen eine Bonitätsprüfung vorgenommen wird.**  
Es ist zu definieren, wann und anhand welcher Kriterien (z.B. Höhe des Kreditbedarfs, Umfang des Geschäfts etc.) festgemacht wird, welche Informationen (z.B. Interner Score, Bilanz, Wirtschaftsauskunft etc.) für die Bonitätsprüfung heranzuziehen sind. Die erforderlichen Informationen können daher je nach Erfüllung bestimmter Kriterien variieren. So sollten Kunden mit größerem Kreditbedarf einer umfassenderen Bonitätsprüfung unterzogen werden als Kunden mit geringem Kreditbedarf.
- 4.2.3 Für jeden Neukunden, dem ein Lieferantenkredit eingeräumt wird, wird eine Bonitätsprüfung gemäß der a.G. 4.2.2 getroffenen Regelungen vorgenommen.**  
Es ist sicherzustellen, dass jeder Kunde, dem ein Lieferantenkredit eingeräumt wird, einer Bonitätsprüfung gem. der getroffenen Regelungen unterzogen wird. Für Kunden, die sofort bei Leistungserbringung, per Nachnahme oder im Voraus bezahlen, ist keine Bonitätsprüfung erforderlich, da hier kein Kredit gewährt wird.
- 4.2.4 Sämtliche für die erstmalige und laufende Bonitätsbeurteilung herangezogenen Unterlagen sind für einen festgelegten Zeitraum systematisch aufzubewahren.**  
Um die Bonitätsbeurteilung auch zu einem späteren Zeitpunkt nachvollziehen zu können, sind sämtliche Unterlagen so aufzubewahren, dass sie bei Bedarf zur Verfügung gestellt werden können. Das Unternehmen hat zu definieren, wann die Unterlagen frühestens vernichtet werden können (z.B. 1 Jahr nach Ende der Geschäftsbeziehung).
- 4.2.5 Die Bonitätsprüfung sollte vor der Leistungserbringung abgeschlossen sein.**  
Um verhindern zu können, dass eine Leistungserbringung gegenüber bonitätsschwachen Neukunden erfolgt, sollte die Bonitätsprüfung vor der Leistungserbringung abgeschlossen sein. In Unternehmen, bei denen dies aus firmenpolitischen oder prozessualen Gründen nicht möglich ist, kann die Bonitätsprüfung auch im Anschluss an die Leistungserbringung erfolgen.

## 4.3 Bonitätsüberwachung

- 4.3.1 Die Bestandskunden unterliegen einer permanenten Bonitätsüberwachung.**  
Die Bonitätseinschätzung für Bestandskunden muss stets auf aktuellem Stand gehalten werden. Änderungen in der Bonität des Kunden müssen unverzüglich erkannt werden.
- 4.3.2 Die Kunden werden permanent auf das Auftreten von Frühwarnindikatoren überwacht.**  
Es ist sicherzustellen, dass so genannte Frühwarnindikatoren wie z.B. Änderungen im Zahlungsverhalten, Limitüberschreitungen etc. unverzüglich erkannt werden und in die Bonitätseinschätzung des Kunden einfließen.
- 4.3.3 Beim Auftreten von entsprechenden Frühwarnindikatoren werden geeignete Maßnahmen ergriffen.**  
Sind Frühwarnindikatoren zu verzeichnen, so ist zumindest die Bonitätseinschätzung des betreffenden Kunden zu überprüfen und ggf. zu ändern. Darüber hinaus sollten, sofern nötig, weitere Maßnahmen, wie z.B. Forderungssicherung, Reduzierung des Kreditlimits, Führung eines Kundengesprächs oder Erteilung einer Liefersperre ergriffen werden.
- 4.3.4 Das Zahlungsverhalten und auftretende Änderungen im Zahlungsverhalten sowie der Zahlart des Kunden sind bei der Bonitätsbewertung des Kunden zu berücksichtigen.**  
Das Zahlungsverhalten eines Kunden ist ein wichtiger Bestandteil der Bonitätseinschätzung und muss daher in geeigneter Weise in die Bonitätsbeurteilung eines Kunden einfließen. Auch Veränderungen im Zahlungsverhalten oder der Zahlart sind ein Kriterium für eine mögliche Bonitätsverschlechterung des Kunden und sind entsprechend in die Bonitätsbeurteilung und -überwachung einzubeziehen.

## 4.4 Risikoklassifizierung

### 4.4.1 Als Ergebnis der Bonitätsprüfung wird eine Einstufung in eine Risikoklasse von einer vom Vertrieb unabhängigen Funktion (CM) vorgenommen.

Auf Basis des Ergebnisses der Bonitätsprüfung hat eine Einstufung des Kunden in eine Risikoklasse zu erfolgen. Dabei darf die Zuordnung des Kunden zu einer Risikoklasse nicht durch den Vertrieb erfolgen. I.d.R. sollte hierfür das CM verantwortlich sein.

### 4.4.2 Es sind eindeutige Risikoklassen zu definieren.

Das Unternehmen hat zu definieren, wie viele Risikoklassen verwendet werden und wie die Bezeichnung der einzelnen Risikoklassen lautet (z.B. A, B, C etc.), sowie welche Bedeutung die jeweilige Risikoklasse hat (z.B. hohes, mittleres, niedriges Risiko). Es können auch Sonderrisikoklassen für bestimmte Kundengruppen wie z.B. verbundene Unternehmen oder Barzahler gebildet werden.

### 4.4.3 Es sind Kriterien zur Einordnung in die einzelnen Risikoklassen zu definieren.

Es müssen Kriterien bestimmt werden, nach denen die Kunden den jeweiligen Risikoklassen zugeordnet werden. Die Zuordnung zu den einzelnen Risikoklassen sollte möglichst anhand objektiver Kriterien wie z.B. des internen Scores, des externen Bonitätsindex oder der errechneten Ausfallwahrscheinlichkeit erfolgen.

### 4.4.4 Jeder Kunde wird einer Risikoklasse zugeordnet, die kontinuierlich überprüft und bei Bedarf angepasst wird.

Jeder Kunde muss mit einer Risikoklasse versehen werden, die mittels permanenter Bonitätsüberwachung stets auf dem aktuellen Stand gehalten werden muss. Sofern technisch möglich bietet es sich an, die Risikoklasse des Kunden in den Kreditstammdaten zu hinterlegen.

### 4.4.5 Sind pauschale Zuweisungen (z.B. bei Kleinstkunden) in eine Risikoklasse vorgesehen, so sind hierfür Kriterien zu definieren.

Werden Kleinstkunden a.G. des geringen Risikos ohne umfangreiche Risikoklassifizierung einer Risikoklasse zugeordnet, so sind eindeutige Kriterien (z.B. Höhe des Kreditbedarfs) zu definieren, a.G. derer die Risikoklasse pauschal zugewiesen werden kann.

## 4.5 Kreditlimitierung

### 4.5.1 Die Vergabe des Kreditlimits wird von einer vom Vertrieb unabhängigen Funktion (CM) vorgenommen.

Die Festlegung des Kreditlimits darf nicht durch den Vertrieb erfolgen. I.d.R. sollte hierfür das CM verantwortlich sein. Der Vertrieb kann jedoch den Kreditbedarf des Kunden ermitteln und ein entsprechendes Kreditlimit vorschlagen.

### 4.5.2 Es besteht eine Regelung hinsichtlich der Festlegung von Kreditlimiten.

Das Unternehmen hat zu definieren, ob

- das Kreditlimit – unabhängig vom Bedarf des Kunden – stets in voller Höhe des akzeptierten Risikos vergeben wird und somit u.U. auch deutlich über dem Kreditbedarf liegen kann, oder ob
- der Kreditbedarf dem akzeptierten Risiko gegenübergestellt und der jeweils niedrigere Wert (ggf. zzgl. eines Puffers) als Kreditlimit vergeben wird. In diesem Fall würde einem Kunden trotz höherer Kreditwürdigkeit dennoch nur das Limit eingeräumt, welches er zur Deckung seines Bedarfs benötigt. Nutzt das Unternehmen den Kreditbedarf zur Ermittlung des Kreditlimits, so ist darüber hinaus zu regeln, wie die Berechnung des Kreditbedarfs zu erfolgen hat.

### 4.5.3 Das Kreditlimit darf das akzeptierte Risiko nicht überschreiten.

Kreditlimite dürfen nur bis zur Höhe des akzeptierten Risikos vergeben werden. Für den Fall, dass der Kreditbedarf des Kunden höher ist als das akzeptierte Risiko, ist das Kreditlimit entweder nur in Höhe des akzeptierten Risikos festzulegen oder es sind geeignete Maßnahmen – wie z.B. die Einholung von Sicherheiten oder die Reduzierung des Kreditbedarfs durch Verkürzung des Zahlungsziels – zu ergreifen, die es ermöglichen, dem Kunden ein Limit in Höhe seines Bedarfs einzurichten.

### 4.5.4 Es besteht eine Regelung hinsichtlich der Kreditlimitvergabe an miteinander verbundene Unternehmen/Personen.

Das Unternehmen hat festzulegen, ob Kunden, die wirtschaftlich verbunden sind (wie z.B. Konzerne,

OHGs und deren Gesellschafter), zum Zwecke einer gemeinschaftlichen Kreditlimitvergabe in einer Kreditnehmereinheit zusammenzufassen sind oder einzeln betrachtet werden können.

- 4.5.5 Kunden, denen ein Lieferantenkredit eingeräumt wird, sind mit einem Kreditlimit zu versehen.**  
Für jeden Kunden, der Leistungen auf Rechnung erhält, ist ein Kreditlimit festzulegen. Sofern technisch möglich bietet es sich an, das Kreditlimit des Kunden in den Kreditstammdaten zu hinterlegen.
- 4.5.6 Die Festlegung des Kreditlimits wird dokumentiert.**  
Jede Festlegung eines Kreditlimits muss in geeigneter Weise schriftlich oder elektronisch dokumentiert werden. Anhand der Dokumentation muss nachvollziehbar sein, wer das Kreditlimit wann und in welcher Höhe festgelegt hat. Ggf. können auch weitere zugehörige Informationen dokumentiert werden. Bei standardisierten Geschäften bietet sich die Verwendung einer Vorlage an.
- 4.5.7 Wird ein Kreditlimit gegen die Empfehlung des CM eingeräumt, so wird dies dokumentiert.**  
Wird das Credit Management bei der Festlegung eines Kreditlimits durch eine befugte Funktion überstimmt, so ist dies so zu dokumentieren, dass zu einem späteren Zeitpunkt nachzuvollziehen ist, dass es sich um eine übergeordnete Entscheidung handelt und von wem die Entscheidung wann getroffen wurde.
- 4.5.8 Kunden, denen kein Kreditlimit eingeräumt werden kann, werden gekennzeichnet.**  
Kunden, denen kein Lieferantenkredit eingeräumt wird, müssen so gekennzeichnet werden, dass nur Lieferungen/Leistungen gegen Vorkasse, Nachnahme oder sofortige Zahlung möglich sind. Kunden, die von der Leistungserbringung ausgeschlossen werden sollen, sind mit einer Liefersperre zu versehen.
- 4.5.9 Jede Leistungserbringung wird unverzüglich auf das Kreditlimit angerechnet.**  
Damit die festgelegten Kreditlinien überwacht werden können, ist es erforderlich, dass jede erbrachte Lieferung/Leistung unverzüglich auf das Kreditlimit angerechnet wird. Sofern erbrachte Leistungen nicht unverzüglich fakturiert werden (z.B. bei Sammelabrechnungen), sollten die noch nicht berechneten Leistungen ebenfalls auf das Kreditlimit angerechnet werden.
- 4.5.10 Es ist definiert, welche weiteren Geschäftsvorfälle auf das Kreditlimit angerechnet werden.**  
Es muss definiert werden, ob und ggf. wie andere Geschäftsvorfälle (z.B. Bestellungen, Anträge, Gutschriften, reklamierte Rechnungen, etc.) neben den bereits erbrachten Lieferungen/Leistungen auf das Kreditlimit angerechnet werden müssen. So kann z.B. eine reklamierte Rechnung von der Anrechnung auf das Kreditlimit ausgeschlossen werden, eine Gutschrift kann einbezogen werden und somit das Kreditrisiko senken.
- 4.5.11 Die Kreditlimite werden kontinuierlich auf eventuelle Überschreitungen überwacht.**  
Das aktuelle Kreditrisiko muss dem eingeräumten Kreditlimit ständig gegenübergestellt werden. Auftretende Überschreitungen des Kreditlimits müssen – ggf. unter Berücksichtigung eines definierten Toleranzwertes – unverzüglich erkannt werden. Im Sinne einer proaktiven Limitüberwachung kann das Unternehmen auch prozentuale Schwellenwerte ( z.B. 80% des Limits) definieren, bei deren Erreichen vorzeitige Maßnahmen zur Verhinderung der Limitüberschreitung ergriffen werden können.
- 4.5.12 Es sind geeignete Maßnahmen definiert, die bei einer Limitüberschreitung eingeleitet werden.**  
Das Unternehmen hat Maßnahmen zu definieren, die beim Auftreten von Limitüberschreitungen zu ergreifen sind. Die Maßnahmen können je nach dem Vorliegen bestimmter Kriterien (wie z.B. Höhe der Limitüberschreitung, Risikoklasse des betreffenden Kunden etc.) variieren.

## **4.6 Zahlungsbedingungen**

- 4.6.1 Mit jedem Kunden werden Zahlungsvereinbarungen getroffen.**  
Es ist sicherzustellen, dass grundsätzlich mit jedem Kunden Zahlungsvereinbarungen getroffen werden. Dies kann durch die generelle Vereinbarung von Standardzahlungszielen erfolgen oder durch individuelle Vereinbarungen mit einzelnen Kunden, die ggf. auch je Auftrag variieren können.
- 4.6.2 Es sind Standardzahlungsziele sowie ein maximales Zahlungsziel definiert, bis zu dem entsprechende Zahlungsziele vereinbart werden können.**  
Das Unternehmen hat ein oder mehrere Standardzahlungsziele sowie eine Obergrenze zu definieren, bis zu der Zahlungsziele vereinbart werden können. Darüber hinaus sollte festgelegt werden, inwie-

weit die Bonität des Kunden Einfluss auf das Zahlungsziel hat. So können bestimmte Standardzahlungsziele für bonitätsschwache Kunden ausgeschlossen werden.

- 4.6.3 Es besteht eine Regelung hinsichtlich der Vereinbarung von individuellen Zahlungsbedingungen.**  
Es ist zu regeln, welche Funktion berechtigt ist, mit dem Kunden Zahlungsbedingungen zu vereinbaren, die vom Standard abweichen.
- 4.6.4 Die Einhaltung der Zahlungsvereinbarungen durch den Kunden wird kontinuierlich überwacht.**  
Die Fälligkeiten der Forderungen sind permanent zu überwachen. Überfällige Forderungen müssen unverzüglich erkannt werden.
- 4.6.5 Es sind geeignete Maßnahmen definiert, die bei Zahlungszielüberschreitungen eingeleitet werden.**  
Das Unternehmen hat Maßnahmen zu definieren, die beim Auftreten von überfälligen Forderungen zu ergreifen sind. Die Maßnahmen können je nach dem Vorliegen bestimmter Kriterien (wie z.B. Fälligkeitstage, Höhe der Forderung, Risikoklasse des betreffenden Kunden etc.) variieren.
- 4.6.6 Es sind Klauseln mit den Kunden vereinbart, die das Unternehmen berechtigen, getroffene Vereinbarungen außerordentlich zu kündigen und/oder alle offenen Forderungen sofort fällig zu stellen, wenn der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht oder nicht fristgemäß nachkommt.**  
Mit dem Kunden muss in geeigneter Weise eine Klausel vereinbart werden, nach der alle offenen Forderungen sofort fällig werden, sofern der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht vereinbarungsgemäß nachkommt oder in Vermögensverfall gerät. Darüber hinaus soll durch entsprechende Vereinbarungen sichergestellt werden, dass das Unternehmen bestehende Liefer-/Leistungsverträge außerordentlich kündigen kann, wenn wichtige Gründe wie z.B. die Zahlungsunfähigkeit des Kunden vorliegen. Diese Vereinbarungen können z.B. im Rahmen individueller Verträge oder durch Einbindung in die AGB des Unternehmens getroffen werden.
- 4.6.7 Es bestehen Regelungen hinsichtlich der Stundung von Forderungen sowie der Akzeptanz von Teilzahlungsvereinbarungen.**  
Es muss definiert sein, welche Voraussetzungen vorliegen müssen, um eine Teilzahlungsvereinbarung oder Stundung zu gewähren. Darüber hinaus ist zu regeln, welche Funktion berechtigt ist, mit dem Kunden Teilzahlungsvereinbarungen oder Stundungen zu vereinbaren. Die Befugnisse können zeitlich, betragsmäßig oder mittels anderer Kriterien wie z.B. anhand der Risikoklasse begrenzt werden.

## 4.7 Forderungssicherung

- 4.7.1 Es sind Standardsicherheiten definiert, die als Kreditsicherung akzeptiert werden.**  
Es ist zu definieren, welche Art von Sicherheiten grundsätzlich akzeptiert werden können. Zusätzlich können die unterschiedlichen Sicherheitenarten in verschiedene Sicherheitsklassen – z.B. nach Effektivität der Forderungssicherung – unterteilt werden.
- 4.7.2 Soweit sinnvoll, wird der (einfache, verlängerte oder erweiterte) Eigentumsvorbehalt mit den Kunden vereinbart.**  
Bei den Geschäften, bei denen ein Eigentumsvorbehalt sinnvoll eingesetzt werden kann, muss dieser mit den Kunden bindend vereinbart werden. Die Vereinbarung kann z.B. im Rahmen individueller Verträge oder durch Einbindung in die AGB des Unternehmens getroffen werden. Bei Verbrauchsgütern, Dienstleistungen oder Waren, bei denen eine Geltendmachung des Eigentumsvorbehalts nicht durchführbar ist, muss keine entsprechende Vereinbarung getroffen werden.
- 4.7.3 Es besteht eine Regelung hinsichtlich der Akzeptanz von Sicherheiten, die vom Standard abweichen.**  
Es ist zu regeln, welche Funktion berechtigt ist, Sicherheiten zu akzeptieren, die nicht als Standardsicherheiten definiert wurden.
- 4.7.4 Die Werthaltigkeit von Sicherheiten wird vor der Hereinnahme von einer vom Vertrieb unabhängigen Funktion (CM) überprüft.**  
Es ist zu prüfen, ob und in welcher Höhe die vereinbarte Sicherheit im Falle einer Verwertung realisiert werden kann. Im Falle einer Sicherung durch einen Dritten (Bürgen) ist es erforderlich, auch die Bonität des Bürgen zu prüfen. I.d.R. sollte hierfür das CM verantwortlich sein.

- 4.7.5 Der Wertansatz von Sicherheiten wird von einer vom Vertrieb unabhängigen Funktion (CM) ermittelt oder die Ermittlung durch eine vom Vertrieb unabhängige Funktion (CM) überprüft.**  
Der Vertrieb darf nur dann den Wert einer Sicherheit festlegen, wenn dieser durch eine weitere – vom Vertrieb unabhängige – Funktion überprüft wird. Es bietet sich an, den Wert hereinzunehmender Sicherheiten durch das CM festsetzen zu lassen.
- 4.7.6 Die Werthaltigkeit sowie der Wertansatz der Sicherheiten werden in regelmäßigen Abständen erneut von einer vom Vertrieb unabhängigen Funktion (CM) überprüft und bei Bedarf angepasst.**  
Da ein Großteil der Sicherheiten Wertschwankungen unterliegt, müssen alle Sicherheiten in regelmäßigen Abständen erneut auf ihre Werthaltigkeit und ihren Wertansatz überprüft werden. I.d.R. sollte hierfür das CM verantwortlich sein.
- 4.7.7 Der Turnus für die Überprüfung der Werthaltigkeit und des Wertansatzes der einzelnen Sicherheitenarten ist in der Kreditrichtlinie festgelegt.**  
Je nach Art der Sicherheit sind unterschiedliche Intervalle bei der Überprüfung der Werthaltigkeit anzusetzen. Der Turnus der Überprüfung kann auch anhand ggf. gebildeter Sicherheitenklassen festgelegt werden. Die entsprechenden Fristen hierzu sind in der Kreditrichtlinie zu definieren.
- 4.7.8 Eventuelle Ablauffristen werden überwacht und bei Bedarf werden Maßnahmen zur Verlängerung der Sicherheit oder zur Ersatzbeschaffung ergriffen.**  
Sicherheiten, die nur befristet zur Verfügung stehen, müssen so überwacht werden, dass rechtzeitig vor Fristablauf ggf. erforderliche Maßnahmen zur Verlängerung oder Erneuerung der Sicherheit eingeleitet werden können. Nach Ablauf der Frist dürfen abgelaufene Sicherheiten nicht länger als werthaltig angesehen werden.
- 4.7.9 Die Dokumente/Urkunden werden feuerfest, diebstahlsicher und geordnet verwahrt.**  
Um dem Verlust der Sicherheiten vorzubeugen, sind entsprechende Urkunden und Dokumente so aufzubewahren, dass sie weder entwendet oder zerstört noch verlorengehen können. Die Dokumente müssen so verwahrt werden, dass sie im Falle einer Verwertung wieder auffindbar sind.
- 4.7.10 Die Art und der Wert der Sicherheiten sowie eventuelle Ablauffristen werden dokumentiert.**  
Um jederzeit die Art, Höhe und Ablauffrist der vorliegenden Sicherheiten bestimmen zu können, müssen die Informationen schriftlich oder elektronisch dokumentiert werden. Hierzu bietet sich z.B. die Hinterlegung in den Kreditstammdaten oder die Führung eines Sicherheitenverzeichnisses an.
- 4.7.11 Existenzbedrohende Risiken werden abgesichert.**  
Die Kreditrisiken, die im Falle eines Forderungsausfalles die Existenz des Unternehmens gefährden, müssen in geeigneter Weise abgesichert werden. Dies ist insbesondere bei Klumpenrisiken der Fall. Eine Absicherung kann z.B. durch Kreditsicherheiten oder durch Abschluss einer Warenkreditversicherung erfolgen.

## 4.8 Kundenstammdaten

- 4.8.1 Es besteht eine Regelung hinsichtlich der Anlage und Änderung von Kundenstammdaten.**  
Es ist zu definieren, welche Funktion für die Kundenstammdatenanlage und Änderung zuständig ist und welche Voraussetzungen (z.B. schriftliche Mitteilung, Verifizierungsmaßnahmen, etc.) für eine Anlage oder Änderung der Stammdaten erfüllt sein müssen.
- 4.8.2 Es sind Standards definiert, welche Daten für die Neukundenanlage erforderlich sind.**  
Es ist je nach Kundenart (Privatperson/Geschäftskunde) zu definieren, welche Daten für eine Kundenstammdatenanlage mindestens vorliegen müssen. Es empfiehlt sich, neben Name/Firma und Adresse auch die Telefon- und Faxnummer sowie ggf. die Email-Adresse und die Bankverbindung in die Kundenstammdaten aufzunehmen. Bei Privatpersonen kann darüber hinaus das Geburtsdatum, bei Unternehmen die Umsatzsteuer-ID dokumentiert werden.
- 4.8.3 Es ist sichergestellt, dass für einen Kunden nur dann mehrere Debitorenkonten angelegt werden, wenn zwingende Gründe dies erfordern.**  
Um die Überwachung der vergebenen Kreditlimite sicherstellen zu können, ist es erforderlich, dass je

Kunde nur ein Debitorenkonto geführt wird. Nur wenn zwingende Gründe dies erfordern, können mehrere Debitorenkonten geführt werden, die jedoch in geeigneter Weise auf Kreditlimitüberschreitungen überwacht werden müssen.

**4.8.4 Es wird sichergestellt, dass der Kundenstamm die korrekte und vollständige Firmierung/Name und Adresse des Kunden enthält.**

Die Kundenstammdaten sind stets aktuell zu halten, damit im Falle einer gerichtlichen Verfolgung sichergestellt ist, dass der richtige Schuldner angesprochen wird. Insbesondere sollte auf die korrekte Schreibweise und die korrekte Wiedergabe der Rechtsform geachtet werden.

**4.8.5 Erforderliche Änderungen in den Kundenstammdaten erfolgen zeitnah.**

Um die Ausstellung falscher Dokumente (Rechnungen, Verträge, etc.) zu vermeiden, muss sichergestellt werden, dass notwendige Änderungen innerhalb kürzester Zeit in den Stammdaten umgesetzt werden.

**4.8.6 Änderungen in den Kundenstammdaten werden dokumentiert.**

Um die Nachvollziehbarkeit gewährleisten zu können, muss in geeigneter Weise dokumentiert werden, welche Bestandteile der Kundenstammdaten wann und wie geändert wurden.

**4.8.7 Das Kreditlimit, die Risikoklasse und eine eventuell vorliegende Sicherheit sollten – sofern möglich – in den Kreditstammdaten hinterlegt werden.**

Neben den allgemeinen Stammdaten sollten auch die Kreditstammdaten hinterlegt und gepflegt werden.

**4.8.8 Aufbau und Änderungen der Kreditstammdaten werden von einer vom Vertrieb unabhängigen Funktion (CM) vorgenommen.**

Kreditstammdaten (Kreditlimit, Risikoklasse, Sicherheiten, etc.) dürfen nicht vom Vertrieb eingerichtet oder geändert werden.

## 4.9 Rechnungserstellung

**4.9.1 Die Rechnungen werden vollständig, korrekt und zeitnah erstellt und versendet.**

Es ist sicherzustellen, dass jede Leistungserbringung ohne unnötige Verzögerung und im vollen Umfang abgerechnet wird. Werden erbrachte Lieferungen und Leistungen in Sammelabrechnungen berechnet, so ist sicherzustellen, dass die Rechnungen nicht später als zum vereinbarten Zeitpunkt erstellt werden. Um Rechnungsreklamationen zu vermeiden, ist zu gewährleisten, dass die Rechnungen sorgfältig und korrekt erstellt werden. Erstellte Rechnungen werden ohne unnötige Verzögerung zum Versand gebracht.

**4.9.2 Auf der Rechnung wird das Fälligkeitsdatum genannt.**

Das a.G. der getroffenen Zahlungsvereinbarung bestehende Zahlungsziel ist in einen festen Zahlungstermin umzurechnen und auf der Rechnung zu vermerken. Auf diese Weise kennt der Kunde den genauen Fälligkeitstermin und befindet sich, bei nicht fristgerechter Zahlung, bereits am Folgetag in Verzug.

**4.9.3 Die Rechnungen haben den steuerrechtlichen Anforderungen zu entsprechen.**

Ist das Unternehmen verpflichtet, Rechnungen auszustellen, so sind die Pflichtangaben gem. den steuerrechtlichen Anforderungen in der Rechnung anzugeben.

**4.9.4 Bei Verwendung des Gutschriftverfahrens wird der zeitnahe Eingang der Gutschrift überwacht.**

Wurde mit Kunden die Zahlung im Gutschriftverfahren vereinbart, so ist zu überwachen, ob die Gutschriften innerhalb der vereinbarten Zeitspanne eingehen. Gehen Gutschriften nicht innerhalb der vereinbarten Frist ein, so sind geeignete Maßnahmen zu ergreifen.

**4.9.5 Erhaltene Gutschriften aus Gutschriftverfahren werden zeitnah auf ihre Vollständigkeit und Richtigkeit überprüft.**

Es muss geprüft werden, ob eingegangene Gutschriften korrekt erstellt wurden und die erbrachten Leistungen/Lieferungen vollständig abgerechnet wurden. Eventuell auftretende Reklamationen sind unverzüglich zu adressieren und auf ihre zeitnahe Erledigung zu überwachen.



## 4.10 Zahlungsverkehr

### 4.10.1 Es sind Standardzahlarten definiert, die mit den Kunden vereinbart werden können.

Das Unternehmen hat zu definieren, welche Zahlarten (Überweisung, Scheck, Lastschrift im Einzugs- oder Abbuchungsverfahren, Wechsel etc.) grundsätzlich mit den Kunden vereinbart werden können.

### 4.10.2 Die Zahlungseingänge werden zeitnah verbucht.

Eingegangene Zahlungen werden ohne unnötige Verzögerungen gegen die entsprechenden offenen Posten gebucht. Zahlungseingänge, die nicht unmittelbar offenen Posten zugeordnet werden können, sind bis zur Klärung auf das entsprechende Debitorenkonto zu buchen.

### 4.10.3 Nicht zuzuordnende Zahlungen sowie Zahlungsdifferenzen werden erkannt und unmittelbar geklärt.

Können Zahlungseingänge zunächst keinem Kundenkonto oder keinen offenen Posten zugeordnet werden, so sind diese Posten zeitnah zu klären und dann den entsprechenden Kunden/Posten zuzuordnen. Stimmt der Zahlbetrag nicht mit der Summe der ausgleichenden Posten überein, so ist die entstehende Differenz zu ermitteln und zeitnah zu lösen. Das Unternehmen hat einen Zeitraum festzulegen, innerhalb dessen nicht zuzuordnende Zahlungen und Zahlungsdifferenzen zu klären sind.

### 4.10.4 Es besteht eine Regelung, wer für die Klärung nicht zuzuordnender Zahlungen und Zahlungsdifferenzen zuständig ist.

Es ist zu definieren, welche Funktion für die Klärung von nicht zuzuordnenden Zahlungen und Zahlungsdifferenzen verantwortlich ist.

### 4.10.5 Es besteht eine Regelung hinsichtlich der Ausbuchung von Zahlungsdifferenzen.

Es sind prozentuale oder betragsmäßige Grenzen festzulegen, bis zu denen Zahlungsdifferenzen ohne Klärungsversuch ausgebucht werden können. Es ist zu definieren, welche Funktion über die Ausbuchung von Zahlungsdifferenzen entscheidet, die über der festgelegten Grenze liegen.

## 4.11 Mahnwesen

### 4.11.1 Es ist eine Mahnstrategie definiert, die Regelungen hinsichtlich Beginn und Ende, Frequenz, Anzahl und Art der Mahnungen enthält.

Das Unternehmen muss festlegen, wann das eigene Mahnwesen einsetzt (z.B. x Tage nach Fälligkeit, fälliger Betrag > x etc.), in welchen Abständen gemahnt wird (z.B. alle 5 Tage etc.), wie oft maximal gemahnt wird und wie der Kunde gemahnt werden soll (z.B. Brief, Telefon etc.). Die Mahnaktivitäten können auch je nach Erfüllung festgelegter Kriterien (z.B. Höhe des fälligen Betrages, Risikoklasse des Kunden etc.) variieren.

### 4.11.2 Unmittelbar nach Beendigung der letzten Mahnaktivität werden – sofern wirtschaftlich sinnvoll – konsequente Maßnahmen zur Beitreibung der Forderung ergriffen.

Bleiben die Mahnaktivitäten erfolglos, so ist zu prüfen, ob die Forderung im wirtschaftlich sinnvollen Rahmen beigetrieben werden kann. Ist dies der Fall, so sind unverzüglich weitere Beitreibungsmaßnahmen (Anwalt, Inkasso, gerichtliches Mahnverfahren etc.) einzuleiten.

### 4.11.3 Es besteht eine Regelung hinsichtlich der Erteilung und Aufhebung von Mahnsperren.

Es ist festzulegen, welche Funktion die Berechtigung hat, laufende Mahnaktivitäten für einzelne Kunden zu unterbrechen resp. wieder aufzunehmen. Es muss sichergestellt werden, dass nur berechtigte Personen eine Mahnsperre einrichten resp. wieder aufheben können. Darüber hinaus können Regelungen getroffen werden, nach denen Mahnsperren nur für einen definierten Zeitraum (z.B. 30 Tage) zulässig sind.

### 4.11.4 Zur Mahnung gesperrte Posten/Kunden werden regelmäßig von einer vom Vertrieb unabhängigen Funktion überprüft und bei Bedarf angepasst.

Es muss regelmäßig geprüft werden, ob alle zur Mahnung gesperrten Kunden und Posten berechtigterweise von den Mahnaktivitäten ausgeschlossen sind. Der Vertrieb kann bei der Überprüfung unterstützen, darf aber nicht alleine dafür verantwortlich sein. Unberechtigte oder nicht länger erforderliche Mahnsperren sind umgehend aufzuheben.

#### **4.11.5 Die Mahnaktivitäten werden dokumentiert.**

Um nachvollziehen zu können, in welcher Form und wann Kunden mit überfälligen Forderungen angemahnt wurden, sind die Aktivitäten in geeigneter Weise zu dokumentieren. Neben angemahntem Betrag, Datum der Mahnung und Mahnstufe sollte insbesondere nachvollziehbar sein, ob Kunden wiederkehrend erst nach Einsetzen der Mahnaktivitäten ihre fälligen Rechnungen ausgleichen.

## **4.12 Reklamationsmanagement**

#### **4.12.1 Es besteht eine Regelung, wer für die Klärung von Reklamationen zuständig ist.**

Es ist zu definieren, welche Funktion für die Klärung von Reklamationen verantwortlich ist.

#### **4.12.2 Das Credit Management/Mahnwesen wird über die Strittigkeit von Rechnungen a.G. von Reklamationen unverzüglich informiert.**

Um Mahnaktivitäten für strittige Rechnungen zu stoppen resp. zu unterbinden, muss gewährleistet sein, dass die entsprechende Funktion frühzeitig über vorliegende Reklamationen informiert wird.

#### **4.12.3 Reklamationen, die zur Strittigkeit der Rechnung geführt haben, werden umgehend geklärt.**

Um die Zahlungswilligkeit des Kunden schnellstmöglich wiederherzustellen, müssen vorliegende Reklamationen so zeitnah wie möglich geklärt werden.

#### **4.12.4 Ist nur ein Teil einer Rechnung strittig, so wird – sofern wirtschaftlich sinnvoll – der unstrittige Betrag vom Kunden eingefordert.**

Sofern wirtschaftlich sinnvoll, muss der Kunde aufgefordert werden, den unstrittigen Teil der reklamierten Rechnung zu zahlen.

#### **4.12.5 Das Credit Management/Mahnwesen wird über die Erledigung von Reklamationen unverzüglich informiert.**

Um die Mahnaktivitäten für bislang strittige Rechnungen wieder aufnehmen zu können, muss gewährleistet sein, dass die entsprechende Funktion über erledigte Reklamationen informiert wird.

## **4.13 Liefersperren**

#### **4.13.1 Es werden Kunden-/Liefersperren zur Vermeidung weiterer Leistungserbringung vorgenommen.**

Kunden, die zukünftig von der Leistungserbringung ausgeschlossen werden sollen, müssen mit einer Kunden- oder Liefersperre versehen werden.

#### **4.13.2 Es besteht eine Regelung hinsichtlich der Vornahme und Aufhebung von Kunden-/Liefersperren.**

Es ist zu definieren, welche Funktion über die Vornahme und Aufhebung von Kunden- und Liefersperren zu entscheiden hat. Darüber hinaus sind die Vorkommnisse (z.B. Erreichen einer bestimmten Mahnstufe, Rücklastschriften, Verschlechterung der Bonität etc.) zu definieren, bei deren Auftreten die Vornahme einer Kunden- resp. Liefersperre in Erwägung gezogen werden muss.

#### **4.13.3 Die Einhaltung vorgenommener Kunden-/Liefersperren wird überwacht.**

Es wird sichergestellt, dass vorgenommene Kunden- oder Liefersperren auch eingehalten werden. Sollte ggf. dennoch eine Leistungserbringung erfolgt sein, so muss das Unternehmen in der Lage sein, dies zu erkennen und entsprechend zu handeln.

#### **4.13.4 Kunden- und Liefersperren und deren Aufhebung werden an den Vertrieb kommuniziert.**

Um weitere Verkaufsaktivitäten stoppen resp. reaktivieren zu können, muss der Vertrieb über vorgenommene resp. aufgehobene Kunden- und Liefersperren informiert werden.

#### **4.13.5 Die Vornahme und Aufhebung von Kunden-/Liefersperren werden dokumentiert.**

Um eine Nachvollziehbarkeit von vorgenommenen und aufgehobenen Kunden- resp. Liefersperren gewährleisten zu können, muss dokumentiert werden, wer wann was veranlasst hat.

## 4.14 Forderungsbeitreibung

### 4.14.1 Vor Einleitung des gerichtlichen Mahnverfahrens/Übergabe an einen externen Dienstleister wird sichergestellt, dass die Voraussetzungen zum Verzug des Schuldners gegeben sind.

Es ist sicherzustellen, dass nur solche Forderungen einer externen Beitreibung zugeführt werden, bei denen sich der Schuldner auch wirksam im Verzug befindet.

### 4.14.2 Die Verjährungsfristen werden regelmäßig überwacht und bei drohender Verjährung werden Maßnahmen zur Fristunterbrechung ergriffen.

Alle Forderungen müssen wirksam davor geschützt werden zu verjähren. Es bietet sich an, mindestens jeweils zum Ende eines Jahres zu prüfen, ob für entsprechend alte Forderungen wirksame Maßnahmen zur Fristunterbrechung ergriffen wurden.

### 4.14.3 Fruchtlos vollstreckte Titel werden – sofern keine Bearbeitung resp. Überwachung durch Dritte erfolgt – regelmäßig auf ihre Vollstreckbarkeit geprüft und bei Bedarf zur Zwangsvollstreckung gebracht.

Für im Unternehmen verbliebene Forderungen, die tituliert und noch nicht erfolgreich vollstreckt werden konnten, müssen in definierten Abständen die Erfolgsaussichten einer erneuten Vollstreckung geprüft werden. Die Überwachung titulierter Forderungen kann auch durch externe Dritte z.B. Anwälte oder Inkassobüros erfolgen. Hiervon ausgenommen sind Titel die z.B. a.G. eines Insolvenzverfahrens nicht mehr vollstreckbar sind.

## 4.15 Einzelwertberichtigung/Ausbuchung

### 4.15.1 Es besteht eine Regelung hinsichtlich der Einzelwertberichtigung und Ausbuchung von Forderungen.

Es ist geregelt, welche Funktion berechtigt ist, Wertberichtigungen und Ausbuchungen von Forderungen vorzunehmen. Das Unternehmen hat Kriterien festzulegen, nach denen Forderungen wertberichtigt resp. ausgebucht werden müssen. So kann z.B. eine betragsmäßige Grenze gesetzt werden, bei deren Unterschreitung die Geltendmachung einer Forderung wirtschaftlich nicht sinnvoll und daher auszubuchen ist.

### 4.15.2 Die steuerrechtlichen Rahmenbedingungen zur Wertberichtigung und Ausbuchung von Forderungen werden beachtet.

Das Unternehmen hat die gesetzlichen Bestimmungen im Bereich der Wertberichtigung und Ausbuchung zu beachten.

### 4.15.3 Es sind Fristen definiert, nach deren Ablauf überfällige Forderungen wertberichtigt werden müssen.

Da die Realisierungswahrscheinlichkeit mit zunehmendem Alter der Forderung abnimmt, sind Altersgrenzen zu definieren, nach deren Erreichen die entsprechenden Forderungen wertberichtigt sind (z.B. 90 oder 180 Tage nach Fälligkeit). Es kann auch ein prozentualer Wertberichtigungsbedarf für verschiedene Altersgrenzen festgelegt werden (z.B. 90 Tage = 50%, 180 Tage = 100%).

### 4.15.4 Die Ausbuchung von Forderungen und die EWB von Forderungen werden dokumentiert.

Um die Nachvollziehbarkeit von Ausbuchungen und Wertberichtigungen gewährleisten zu können, müssen sie schriftlich oder elektronisch dokumentiert werden. Anhand der Dokumentation muss nachvollziehbar sein, welcher Betrag bei welchem Kunden mit welcher Begründung von wem ausgebucht/wertberichtigt wurde.

### 4.15.5 Vor der Ausbuchung von Forderungen wegen Zahlungsunfähigkeit werden – sofern wirtschaftlich sinnvoll – vorliegende Sicherheiten verwertet.

Vor der Ausbuchung von Forderungen ist zu prüfen, ob Sicherheiten vorliegen und ob diese in einem angemessenen Rahmen verwertet werden können. Auf die Realisierung von Sicherheiten sollte nur verzichtet werden, sofern die Realisierung aufwendiger wäre als der zu realisierende Betrag. Ausbuchungen aus anderen Gründen (z.B. Kulanz) sind hiervon nicht betroffen.

## 5 SYSTEME

- 5.1 Es besteht ein dokumentierter Notfallplan für den Fall, dass für das CM relevante Systeme über einen längeren Zeitraum nicht zur Verfügung stehen. Der Notfallplan wird regelmäßig überprüft und bei Bedarf angepasst.

Es müssen Alternativprozesse beschrieben werden, die im Falle eines Ausfalles der für das CM notwendigen Systeme zum Greifen kommen. Dieser Notfallplan ist in geeigneter Weise zu pflegen. Es bietet sich an, ihn zumindest jährlich auf seine Aktualität zu überprüfen und wenn nötig zu aktualisieren.

- 5.2 Der Notfallplan muss den betreffenden Mitarbeitern zugänglich und bekannt sein.

Es ist sicherzustellen, dass die betroffenen Mitarbeiter den Notfallplan kennen und bei Bedarf auf ihn zugreifen können.

## 6 AUDITIERUNG

- 6.1 Die Einhaltung der Prozesse, Regeln und Kompetenzen wird regelmäßig überprüft.

Es muss regelmäßig ein internes Audit stattfinden, in dem die Einhaltung der wichtigsten Anforderungen geprüft wird.

## ANLAGEN

### Anlage 1:

Befugnisse die gem. 1.8 MaCM mindestens geregelt sein müssen:

- Festlegung, Änderung und Aufhebung des Kreditlimits
- Genehmigung von Zahlungsbedingungen, die von den Standardzahlungsbedingungen abweichen oder das maximale Zahlungsziel überschreiten
- Akzeptanz von Teilzahlungsvereinbarungen
- Gewährung von Stundungen
- Akzeptanz von Sicherheiten, die vom Standard abweichen
- Setzen von Mahnsperren
- Verhängung von Liefersperren
- Aufhebung von Liefersperren
- Wertberichtigung und Ausbuchung von Forderungen

### Anlage 2:

Prozesse die gem. 1.11 MaCM mindestens dokumentiert werden müssen:

- Festlegung, Änderung und Aufhebung des Kreditlimits
- Einräumung eines Kreditlimits gegen die Empfehlung des CM
- Einräumung von Zahlungszielen, die von den gem. 4.6.2 definierten Standardzahlungszielen abweichen
- Änderungen in den Kundenstammdaten
- Mahnaktivitäten
- Verhängung und Aufhebung von Liefersperren
- Wertberichtigung und Ausbuchung von Forderungen

## Über Creditreform: Professioneller Partner für sichere Geschäfte weltweit

Creditreform steht für Wirtschaftsinformationen, Forderungsmanagement, Marketing Services sowie Systeme und Beratung. 130 selbstständige Geschäftsstellen in Deutschland, die im Verband der Vereine Creditreform e.V. organisiert sind, betreuen rund 123.000 Mitgliedsunternehmen aller Größen und Branchen.

Das Dienstleistungsspektrum reicht von der bonitätsbasierten Auswahl und Ansprache von Neukunden über Bonitätsinformationen zu Unternehmen und Privatpersonen bis hin zu kompletten Systemplattformen für das unternehmensinterne Risikomanagement und ausgefeilten Forderungsmanagement-Tools. Jede einzelne Dienstleistung trägt an der jeweiligen Stelle der Kundenbeziehung dazu bei, Zahlungsausfälle entweder zu verhindern oder die Auswirkungen zu minimieren.



Das umfangreiche Leistungsspektrum im Bereich Wirtschaftsinformationen umfasst Produkte zur Bonitätsbewertung von Unternehmen oder Konsumenten und Produkte zur Firmeninformation ohne Bonitätsbewertung. Das Portfolio zur Bonitätsbewertung von Unternehmen enthält neben Lösungen für Kreditentscheidungen im mittleren und hohen Risikobereich auch Auskunftsmomente für die schnelle Bonitätsprüfung bei geringen Risiken. Hinzu kommen Bilanzanalysen verschiedener Auswertungstiefe.

Im Forderungsmanagement bietet Creditreform einen Full Service zur Realisierung offener Forderungen an. Die Bandbreite umfasst die Übernahme des kaufmännischen Mahnverfahrens, die Begleitung des gerichtlichen Mahnverfahrens sowie die Langzeitüberwachung titulierter Forderungen. Als spezialisierte Angebote kommen der Forderungskauf im Rahmen des Factorings sowie der Kauf notleidender Forderungen hinzu. Im Bereich Marketing Services bietet Creditreform Lösungen an, um den vorhandenen Adressdatenbestand in Unternehmen zu aktualisieren und unter dem Gesichtspunkt des Ausfallrisikos zu bewerten. Auch eine bonitätsbasierte Auswahl und Ansprache von potenziellen Neukunden ist möglich.

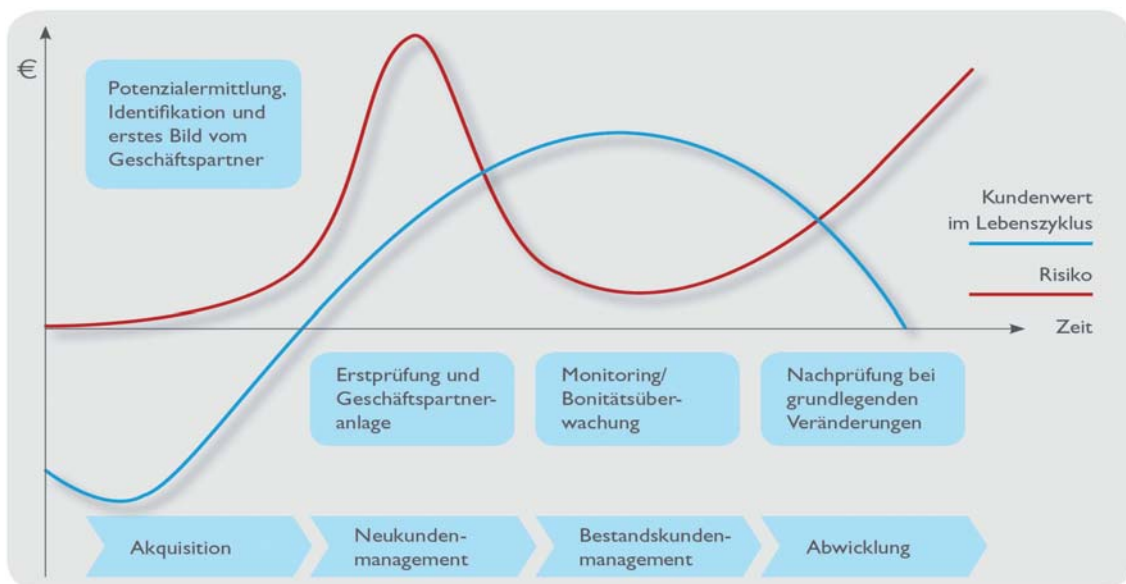
## Marketing Services: Mit ganzheitlichem Kundenmanagement Marktchancen identifizieren und Umsatzpotenziale realisieren

Erfolgreiches Marketing, effizienter Vertrieb und guter Support verlangen mehr als motivierte Mitarbeiter. Um den nachhaltigen Ausbau Ihres Geschäfts zu sichern, gilt es heute mehr denn je, konsequent auf die für Sie werthaltigsten Kunden zu setzen. Genau darauf legen wir unseren Fokus. Anhand von Markt- und Kundendaten identifizieren wir vielversprechende Umsatzpotenziale, weisen jedoch auch auf Risiken hin. Auf Basis relevanter Zielgruppeninformationen und valider, geprüfter Adressen können Sie gezielt passgenaue Angebote entwickeln, Multikanal-Kapazitäten aufbauen sowie zielgruppengerechte Marketingmaßnahmen initiieren und steuern. Mit hochwertigen Branchen- und Unternehmensinformationen sowie geprüften Daten zu Ansprechpartnern schaffen wir das Fundament für einen ergebnisoptimierten Vertrieb. Nach der Akquise helfen wir Ihnen mit aussagekräftigen Kundenprofilinformationen bei der Kundendurchdringung und -bindung im Sinne eines ganzheitlichen Customer Relationship Managements. So setzen Sie die Zeichen mit uns auf ein gesundes, nachhaltiges unternehmerisches Wachstum.

## Wirtschaftsinformationen: Chancen nutzen, Risiken minimieren

Erfolgreiche Unternehmen konzentrieren ihre Prozesse auf ihre Kernkompetenzen und ihren Markt. Doch Kunden und Märkte verändern sich ebenso kontinuierlich wie die Chancen und Risiken, die sie bergen.

Mit Creditreform setzen Sie auf den führenden Experten für die Bewertung Ihrer Geschäftspartner und Märkte. Über 130 Jahre Erfahrung in der Recherche, Prüfung und Analyse von Wirtschaftsinformationen und permanente Weiterentwicklung machen uns zum meistgewählten Partner in der Unternehmensbewertung. Orientiert am Lebenszyklus geschäftlicher Beziehungen zielen wir mit unseren Lösungen exakt auf die Herausforderungen, denen Sie sich im Geschäftspartnermanagement gegenübersehen. Für eine effiziente Ausrichtung Ihrer Marketing- und Vertriebsmaßnahmen geben Ihnen unsere Marktanalysen und Unternehmensinformationen die nötige Orientierung. Bei der folgenden Neukundenanlage lohnt es sich genauer hinzuschauen. Unsere zukunftsweisenden Lösungen für die risikoangepasste Bonitätsbewertung und Prüfung Ihrer Geschäftspartnerdaten macht sich im Ergebnis schnell bezahlt. Anschließend begleiten wir Sie im gesamten Kundenmanagement und weisen Sie auf relevante Änderungen hin. Schließlich geben wir Ihnen die Lösungen an die Hand, Veränderungen zu hinterfragen und mit ihnen umzugehen.



Einsatz von Creditreform Wirtschaftsinformationen im Kundenlebenszyklus

## Forderungsmanagement: Verschaffen Sie sich neue Freiräume

Unbezahlte Rechnungen binden nicht nur Personalressourcen in Ihrem Unternehmen, sondern auch wertvolles unternehmerisches Kapital. Daher setzt gerade ein intelligentes Forderungsmanagement Liquiditätsreserven frei und leistet einen erheblichen Beitrag zur Optimierung des Working Capital Managements – eine Kernkompetenz von Creditreform.

Mit Spezialisten vor Ort und einem effizienten, stringenten Inkasso minimieren wir Ihre Zahlungsausfälle. Vorgehen und Umfang stimmen wir individuell mit Ihnen ab. Damit unterstützen wir Ihre Debitorenbuchhaltung und entlasten sogar den Vertrieb. So steigern Sie die operative Effizienz, verbessern Serviceleistungen, straffen Prozesse, senken Ihre Kosten und sorgen vor allem für einen schnellen, erfolgreichen Einzug Ihrer Forderungen – vorgerichtlich und gerichtlich. National und weltweit.



### Alle Lösungen für das Forderungsmanagement aus einer Hand

Optional schützen wir Sie mit bedarfsgerechten Kreditversicherungen gegen Forderungsausfälle oder verschaffen Ihnen mit Crefo Factoring unmittelbare Liquidität aus dem Verkauf Ihrer offenen Forderungen. So reduzieren Sie Ihren externen Finanzierungsbedarf und verschaffen sich zusätzliche finanzielle Freiräume.

## Systeme und Beratung: Geschäftspartnermanagement à la carte

Wir lassen Sie nicht allein. Egal ob bei der Optimierung Ihres Working Capital Managements, der Perfektionierung Ihres Risikomanagements mit eigenen Scoring-Systemen oder bei der Einhaltung aktueller gesetzlicher Vorschriften in der Compliance. Unsere erfahrenen, kompetenten Berater unterstützen Sie bei der Bewältigung Ihrer aktuellen Herausforderungen.

Darüber hinaus bieten wir für eine optimale Integration unserer Lösungen in Ihre Geschäftsprozesse eine Auswahl bewährter und flexibler Systeme und Schnittstellen. Immer haben Sie die Wahl, welchen Integrations- und Individualisierungsgrad Sie wünschen.

In CrefoSystem, unserer Credit Management Software, sind wesentliche Teile des Risikomanagements und der Compliance bereits vorkonfiguriert. Das spart viel Zeit für Konzeption und Umsetzung. Aber auch für einfachere Anwendungsfälle bieten wir professionelle Schnittstellen zu unseren Wirtschaftsinformationen oder zu unserem Inkasso.

## Qualität: Innovation + Kompetenz = Mehrwert für Sie

In einem strukturierten, kontinuierlichen Prozess und im Dialog mit unseren Kunden prüfen und entwickeln wir unsere Produkte und Leistungen. Damit wir die Erfüllung Ihrer hohen Ansprüche mit immer neuen, innovativen Lösungen sicherstellen können. In der Analyse orientieren wir uns dabei neben dem technisch Möglichen vor allem an den speziellen Anforderungen unserer Kunden. Diese sind letztlich der Maßstab für unsere Qualitätsbewertung. Ergebnis sind sowohl modulare als auch maßgeschneiderte Lösungen höchster Güte.

Die Effizienz in der Umsetzung und Leistungserbringung stellen wir mit klar definierten Prozessen sicher. Verantwortlichkeiten und Kompetenzen sind dabei klar geregelt. Ein besonderes Augenmerk legen wir dabei auf die Weiterentwicklung unserer wertvollsten Ressource – unserer Mitarbeiter.

Anhand fest definierter Messgrößen prüfen wir unsere Lösungen und Leistungen permanent auf die Erfüllung Ihrer Anforderungen. Damit sichern wir Ihnen maximale Qualität, eine optimale Ressourcennutzung und Flexibilität.



**WIRTSCHAFTSAUSKUNFT**

Creditreform Musterstadt

**Datum / Uhrzeit** 17.08.2011 / 09:12  
**Mitgliedsnummer** 399-000043-004  
**Nachträge bis Ihr Zeichen** 16.08.2012  
Muster 32

**Auftragsnummer** 40010535  
**Seite** 1 von 8



---

**Max Mustermann GmbH**
**Crefonummer** 3452013219

---

**Firmenidentifikation**

Max Mustermann GmbH Musterstraße 25 99423 Weimar Deutschland	Telefon Telefax E-Mail Internet Mobil	+49 222 1234-0 +49 2222 1234-56 info@bau-mustermann.de www.bau-mustermann.de +49 172 1234567
---	---	--

Crefonummer	3452013219	Amtsgericht	Solingen HRB 12345
Handelsname	MusterMax	Steuernummer	555/1234/1333
Firmenstatus	aktiv	US-ID Nr.	DE 1234325345

---

**Bonität**

**Bonitätsindex<sup>2.0</sup>** :207



**PD** 0,40 %

Der Bonitätsindex<sup>2.0</sup> 207 bedeutet "gute Bonität". Die PD (Probability of Default) gibt die Wahrscheinlichkeit an, dass ein Kreditnehmer innerhalb eines Jahres gemäß Basel II-Kriterien ausfällt. Übertragen auf Creditreform gelten der Bonitätsindex 500 und 500 als Ausfall. Die PD beträgt für diese Bonität 0,40%. Der Durchschnitt in Deutschland liegt bei 1,92% (Stand: März 2011).

---

**Zahlungsweise und Krediturteil**

<b>Zahlungsweise</b>	Innerhalb vereinbarter Ziele, zuvor Skontoausnutzung.	(23)
<b>Krediturteil</b>	Kredite und Geschäftsverbindung sind zulässig.	(21)
<b>Kreditlimit in EUR</b>	50.000,00	

---

**Strukturdaten**

**Rechtsform**  
Gesellschaft mit beschränkter Haftung

**Gründung**  
01.01.1990 (erste bekannte Rechtsform: 16.11.1990 als Einzelfirma)  
Unternehmensalter: 21 Jahre

**Handelsregister**  
10.12.1995, AG 42651 Solingen, HRB 12345  
letzte veröffentlichte Eintragung am 11.12.1995 (Rechtsformänderung)

**Historie**

Datum	Grund	Veränderung
16.11.1990	Sitzverlegung	Verlegung von: 99423 Weimar, Musterstraße 456
10.12.1995	Ersteintragung	als Einzelfirma, registriert, HRA
10.12.1995	Rechtsformänderung	Umwandlung in: GmbH, AG 42651 Solingen, HRB 12345

### Musterauskunft Wirtschaftsauskunft

- Creditreform Bonitätsindex mit Ausfallwahrscheinlichkeit für die nächsten zwölf Monate
- Aktuelle und historische Geschäftszahlen sowie Bilanzen (häufig inkl. GuV) mit Kennzahlen
- Bewertung der Zahlungsweise
- Branchen-PD (Durchschnittliche Ausfallwahrscheinlichkeit von Unternehmen derselben Branche)
- Beauftragbare Recherche
- Monitoring für zwölf Monate
- Zusatzkapitel Zahlungserfahrungen für Teilnehmer am kostenfreien Debitorenregister Deutschland



## Der Bonitätsindex

Der Creditreform Bonitätsindex ist der zentrale Bestandteil der Creditreform Wirtschaftsauskunft. Zusammen mit einer genauen Angabe zur Ausfallwahrscheinlichkeit ermöglicht er die schnelle und direkte Einschätzung der Bonität – und damit der Kreditwürdigkeit – eines Kunden. Grundlage der Berechnung des Bonitätsindex sind die in der Creditreform Firmendatenbank vorliegenden Informationen zu einem Unternehmen. Mit fast vier Millionen Datensätzen über Unternehmen, Gewerbetreibende und Freiberufler ist sie die weltweit größte Datenbank zu deutschen Unternehmen. Die Trennschärfe des Creditreform Bonitätsindex – und damit die Eignung als aussagekräftiger Indikator für das Credit Management – ist wissenschaftlich bestätigt.

Für die Berechnung des Creditreform Bonitätsindex wird eine Vielzahl von Informationen bewertet, auf denen die Bonität eines Unternehmens gründet. Die einzelnen Informationen der Wirtschaftsauskunft werden zu einem Gesamtwert zusammengefasst und in Form einer dreistelligen Zahl dargestellt.

### Exemplarische Ermittlung des Creditreform Bonitätsindex

	Risikofaktoren	Gewicht. %	Klassifikation					
			1	2	3	4	5	6
<b>Rechtsform:</b> GmbH	Zahlungsweise	25		50				
	Krediturteil	25		50				
<b>Branche:</b> Elektronik-Großhandel	Unternehmensentwicklung	5			15			
	Auftragslage	5			15			
<b>Unternehmensalter:</b> 12 Jahre	Rechtsform	4		8				
	Branche	6		12				
<b>Unternehmensentwicklung:</b> konstant	Unternehmensalter	4		8				
	Umsatz	5			15			
<b>Auftragslage:</b> zufriedenstellend	Mitarbeiterzahl	4			12			
	Umsatz / Mitarbeiter	2		4				
<b>Zahlungsweise:</b> Innerhalb vereinbarter Ziele (Klasse 2)	Gezeichnetes Kapital	5		10				
	Bilanzbonität	10		20				
<b>Krediturteil:</b> Kredite und Geschäftsverbindungen sind zulässig (Klasse 2)	<b>Summe</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>162</b>	<b>57</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>Bonitätsindex</b>			<b>219</b>				

Alle bonitätsrelevanten Merkmale werden im Rahmen einer qualitativen und quantitativen Analyse einzeln bewertet und zu einer Gesamtnote, dem Creditreform Bonitätsindex, verdichtet. Die Bedeutung der einzelnen Merkmale für die Bonitätsbewertung ist unterschiedlich.

Der Einsatz neuester statistischer Verfahren und Modelle bei der Berechnung sowie umfangreiche Qualitätsprüfungen garantieren die Genauigkeit der Bewertung. Damit einher geht die Fähigkeit, ertragreiche und verlustreiche Geschäfte oder Geschäftspartner exakt unterscheiden zu können. Der Creditreform Bonitätsindex kann einen Wert von 100 bis 500 oder 600 annehmen. Das entspricht dem Spektrum zwischen einer ausgezeichneten Bonität und der Zahlungseinstellung. Bei neugegründeten Unternehmen und beim Vorliegen unklarer Sachverhalte wird kein Bonitätsindex vergeben.

## Bonitätsinformationen über Konsumenten

Neben Auskünften über Unternehmen bietet Creditreform auch Informationen zur Bonität von Privatpersonen an. Gesicherte Informationen über die wirtschaftliche Situation von Verbrauchern werden immer wichtiger, das verdeutlichen folgende Zahlen: 2011 registrierten die deutschen Amtsgerichte deutschlandweit 103.200 Verbraucherinsolvenzen. Auch wenn dieser Wert um 6,1 Prozent unter dem Vorjahresniveau liegt, markiert er den dritthöchsten Wert seit 1999. Auch der Creditreform SchuldnerAtlas, der zuletzt im November 2011 veröffentlicht wurde, dokumentiert das Ausmaß privater Zahlungsschwierigkeiten in Deutschland. Demnach gelten rund 6,4 Millionen Bürger über 18 Jahre als überschuldet und weisen nachhaltige Zahlungsstörungen auf.



**Creditreform**  
CONSUMER PREMIUM  
Consumer Premium mit Geo und Nachtrag

Datum / Uhrzeit: 12.03.2010 / 17:34 Uhr  
Mitgliedsnummer: 527-123456-894  
Ihr Zeichen: 01234567890123456789  
Auftragsnummer: P 181 000012345678  
Seite: 1 von 4



---

**Huber, Andrea**
Geburtsdatum: 05.07.1967

---

**Ihre Anfragedaten**

Anrede:	Frau	Geburtsdatum:	05.07.1967
Vornamen:	Andrea Erika	Name:	Huber
Name:	Huber	Geburtsname:	Meier
Adresse:	Taurenstraße 6 41835 Hückelhoven	Zweite Adresse:	Hellersbergstraße 12 41460 Neuss

---

**Bonität**

Risikoklasse	1	2	3	4	5	6
Bonitätswert						
Erklärung	Die Person ist bekannt, gute Bonität.	Die Person ist bekannt, keine Beanstandungen	Die Person ist bekannt, leichter Zahlungsverzug	Die Person ist bekannt, Zahlungsverzug	Die Person ist bekannt, Forderungsausfall	Die Person ist bekannt, harte Negativmerkmale

Die Geschäftsverbindung wird abgelehnt. Es liegen harte Negativmerkmale vor.

---


**Zahlungsinformationen (Zusammenfassung)**

Erfahrungen unserer Kunden		Creditreform		Amtsgericht
Pünktliche Zahlungen	Zahlungen mit Rückstand	Inkasso vorgerichtlich/gerichtlich	Inkasso Langzeitüberwachung	Harte Negativmerkmale
1	1	2	1	2

---

**Adressprüfung**

**Schreibweise der angefragten Adresse**



<b>Straße</b>	Tauernstr.
<b>Postleitzahl / Ort</b>	41836 Hückelhoven
<b>Hinweis</b>	Die angegebene Adresse wurde postalisch korrigiert.

Geprüft und gegebenenfalls korrigiert wurde die postalisch richtige Schreibweise der Adresse (Postleitzahl, Ortsname, Straßename). Eine Bestätigung der angefragten Person an dieser Adresse ist damit nicht verbunden.

### Musterauskunft Consumer Premium

Creditreform verfügt über 98 Millionen personenbezogene Datensätze zu mehr als 63 Millionen Bundesbürgern. Die Daten stammen aus Kreditabwicklungen und Lieferungen, aber auch aus den Schuldnerlisten, Insolvenzregistern sowie eigenen Mahn- und Inkasso-Verfahren von Creditreform. Die Zahl der erteilten Konsumentenauskünfte liegt inzwischen bei 22,5 Millionen (2011).

Creditreform –  
mit der Wirtschaft im Dialog.  
130 Mal für Sie in Deutschland.

**Sie haben noch Fragen?**

Dann wenden Sie sich an uns:

**Creditreform Dresden Aumüller KG**

Augsburger Straße 3  
01309 Dresden

Telefon: 0351 44 44 525

Telefax: 0351 44 44 555

E-Mail: [vertrieb@dresden.creditreform.de](mailto:vertrieb@dresden.creditreform.de)

Internet: [www.dresden.creditreform.de](http://www.dresden.creditreform.de)

