

## Thema: Geprüftes Forderungsmanagement

Da das Forderungsmanagement eines Unternehmens prinzipiell als sehr sensibles Geschäftsfeld zu bewerten ist, stehen Vertrauen und Sicherheit bei der Entscheidung, sein Forderungsmanagement an einen externen Dienstleister auszulagern, im Vordergrund.

Aus diesem Grund werden unter anderem ausdrücklich die Verfahren zur Einhaltung des Datenschutzes und der IT-Sicherheit geprüft, die im Umgang mit Kundendaten eine besondere Schlüsselrolle einnehmen.

Insgesamt dient das Zertifizierungsverfahren der Qualitätssicherung und zielt darüber hinaus darauf ab, Optimierungspotentiale aufzudecken.

Die Arbeitsvorgaben und Arbeitsprozesse müssen grundsätzlich dem Anspruch genügen, den Zugriff insbesondere auf Kundendaten durch Unberechtigte soweit als möglich nach dem aktuellen Stand der Technik auszuschalten.

Im Ergebnis bescheinigt das Zertifikat „TÜV-geprüftes Forderungsmanagement“ dem Unternehmen: geprüften Datenschutz, IT-Sicherheit und stringentes Prozessmanagement.

Wichtig ist, dass die Überprüfung sich auf den außergerichtlichen Forderungseinzug bezieht und die Prozesse, die Prozessschnittstellen, die automatisierte Abfrage von Bonitätsauskünften und Ermittlungen betrachtet. Die externe und interne elektronische Kommunikation, die Speicherung der Daten sowie die notwendige Archivierung aller Dokumente müssen grundsätzlich den einschlägigen jeweils aktuellen Forderungen des Grundschutzes (u.a. BSI IT-Grundschutz) genügen.

Die Prüfungen stützen sich wesentlich auf die Verfahren der Auditierung und anschließenden Beurteilung der gewonnenen Erkenntnisse.

