

Verzogen nach Unbekannt

Die Wege eines Bankkunden sind oft unergründlich, wenn er nach dem Umzug seine Anschrift nicht mitteilt. Banken können die aufwändige Recherche vereinfachen.

THORSTEN FRIEDERICH

Beim Umzugschaos bleibt Vieles auf der Strecke: Zum Beispiel die eigene Bank darüber zu informieren, dass sich die Adresse geändert hat. Andere Ursachen für falsche Anschriften können Heirat, Scheidungen, Todesfälle oder Insolvenzen der Kunden sein. Datenbanken von Kreditinstituten enthalten rund 20 Prozent „Problemadressen“. Das bedeutet: Der Kunde ist unbekannt verzogen. Dadurch laufen Mahnbescheide, Kontoauszüge und anderer wichtiger Schriftverkehr ins Leere.

Die Zunahme von Online-Banking und Geldautomaten

verstärkt den Trend. Der persönliche Kontakt nimmt ab, Kreditinstitute können sich nicht mehr darauf verlassen, dass Kunden Namens- und Adressänderungen zuverlässig mitteilen. Das macht es für die Banken noch schwieriger, ihre Datenbanken auf dem neuesten Stand zu halten.

Je nach Einwohnermeldeamt fallen Gebühren bis zu 16 Euro an

Vielen Instituten bleibt dann nur noch die mühsame, kostenintensive Adressrecherche. Neben den Personalkosten fallen pro Anfrage Gebühren beim Einwohnermeldeamt zwischen 3,50 Euro und 16 Euro an. Die genauen Kosten – meist per Vorkasse zu entrichten – hängen von der lokalen Gebührenordnung ab. Ebenso variiert die Dauer, bis das Amt seine Auskunft erteilt. Im schlimmsten Fall kann dies bis zu zwölf Wochen dauern.

Manche Kreditinstitute sind deshalb dazu übergegangen, ihre Adresspflege in ihrer Zentrale zu bündeln. Durch die Bündelung wird schon im Vorfeld

Adress-Doppelungen vorgebeugt. Zudem besteht die Möglichkeit, Adressaktualisierung und -recherche an einen Dienstleister auszulagern.

Beispiel SEB Bank: Seit sieben Jahren lässt das Institut die Anschriftenermittlung extern erledigen. Europaweit betreut der SEB Konzern mehr als fünf Millionen Kunden, davon rund eine Million in Deutschland. Um die Kundenadressen aktuell zu halten, lässt die SEB Bank ihren kompletten Datenbestand mit der Umzugsdatenbank der Deutschen Post Adress GmbH abgleichen. Diese enthält die Daten der verzogenen Personen, die einen Nachsendeauftrag bei der Deutschen Post AG gestellt haben.

Für so genannte Problemadressen, die sich nicht über herkömmliche Datenbanken aktualisieren lassen, nutzt SEB seit 2001 den Service der Adress Research GmbH, einer Tochterfirma der Deutschen Post Adress. Adress Research bietet eine Schnittstelle zu den über 5.500 Einwohnermeldeämtern in Deutschland. Für eine Standard-Anfrage veranschlagt das Adressunternehmen rund zehn Tage. Bei internationalen Fällen arbeitet es mit Partnern aus den jeweiligen Ländern zusammen. Die Erfolgsquoten im Ausland liegen bei etwa 30 Prozent.

Fazit: Im täglichen Kundengeschäft sind für Banken gültige Kundenadressen ein Muss. Externe Dienstleister können dabei helfen, den Rechercheaufwand zu reduzieren und ihre Aktualität zu wahren. ■

Thorsten Friederich ist Leiter Produkt- und Innovationsmanagement der Adress Research GmbH



Weg der Adressrecherche bei Adress Research Consumer



Quelle: Adress Research GmbH

*Einwohnermeldeamt

©BM-Grafik