

JAHRESBERICHT
2020 | 2021



Changing finances for the better.



Das Geschäftsjahr 2020/21 auf einen Blick

792,5

MIO. EUR

Umsatz hat der **EOS Konzern** erwirtschaftet.

289,1

MIO. EUR

Umsatz machen **Deutschland** erneut zur umsatzstärksten Region.

312,4

MIO. EUR

ist das **Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA)**.

534,3

MIO. EUR

hat der **EOS Konzern** in Forderungskäufe **investiert**.

25

MIO. EUR

Investitionen in **innovative Technologien** und **IT-Prozesse** ebnen weiter den Weg für ein zukunftsweises Inkasso.

17x

A RATING

Scope Hamburg hat EOS 2021 **zum 17. Mal in Folge** mit der Ratingnote A ausgezeichnet.

INHALTSVERZEICHNIS

4–7 Das Geschäftsmodell

Einblicke hinter die Kulissen: EOS arbeitet für eine schuldenfreie Welt nach klaren Prinzipien für eine langfristige Wertschöpfung und einen nachhaltigen Unternehmenserfolg. Davon profitieren Kund*innen, deren Kund*innen und Mitarbeitende gleichermaßen.

8–15 Die Nachhaltigkeitsstrategie

„Changing for the better“: EOS übernimmt aktiv Verantwortung für nachhaltige Entschuldung, ein besseres Miteinander, den Klimaschutz und wertebasiertes Inkasso.

16–23 Das Geschäftsjahr 2020/21

Das Jahr in Zahlen: Die wichtigsten Kennzahlen zum Geschäftsverlauf im Überblick – sowie Einschätzungen des EOS Boards zum Gesamtergebnis und der Performance einzelner Regionen.

24–29 Die Fokus-Bereiche

Steigerung der Leistungsfähigkeit: Investitionen in Portfolio-Käufe, die digitale Verankerung sowie die globale Vernetzung sind Schwerpunkte der Geschäftstätigkeit.

30–31 Der Blick nach vorn

Positive Zukunftsaussichten: Angesichts der zu erwartenden globalen Erholung der Weltwirtschaft wagt das EOS Board eine vorsichtig optimistische Prognose.



Wir leben in herausfordernden Zeiten. Auch für EOS war 2020/21 kein einfaches Geschäftsjahr. Geprägt durch die Corona-Pandemie gab es viel Bewegung in den einzelnen Märkten und zahlreiche Hürden im Geschäftsalltag. Entsprechend waren Mitarbeitende nahezu aller Bereiche selten so gefordert. Sie mussten viele der zuvor erarbeiteten Ziele, Handlungspläne und Prozesse hinterfragen, verschieben oder komplett neu denken. So war das vergangene Geschäftsjahr auch eine Zeit der schnellen Veränderung und Notwendigkeit, kurzfristig zu Handeln – und das entlang der gesamten Bandbreite an Branchen und Services. Es hat gezeigt, was es neben Kosteneinsparungen in solch außergewöhnlichen Situationen vor allem braucht: Zusammenhalt, Übernehmen und Übertragen von Verantwortung, respektvollen Umgang miteinander und die Befähigung Einzelner.

Vor dem Hintergrund des Krisenjahres hat sich EOS zum Ziel gesetzt, seiner gesellschaftlichen Verantwortung künftig noch stärker nachzukommen. Verantwortungs-

bewusstes Handeln ist schon immer tief im Selbstverständnis des Mutterkonzerns Otto Group und damit auch bei EOS verankert. Als Teil dessen möchte das Unternehmen einen positiven Beitrag zum Funktionieren des Wirtschaftskreislaufs leisten sowie sich selbst und das eigene Umfeld zum Besseren verändern. Diesen Anspruch hat die EOS Gruppe nun erstmals übergreifend strategisch verankert und in zunächst vier Aktionsfelder überführt: Responsible Collection, Joint Progress, Environmental Protection und Financial Sustainability.

Die kontinuierlich strategische Weiterentwicklung hat wesentlich dazu beigetragen, dass die EOS Gruppe im abgelaufenen Geschäftsjahr so stabil und international erfolgreich durch die Krise gekommen ist.

Eine starke Identität

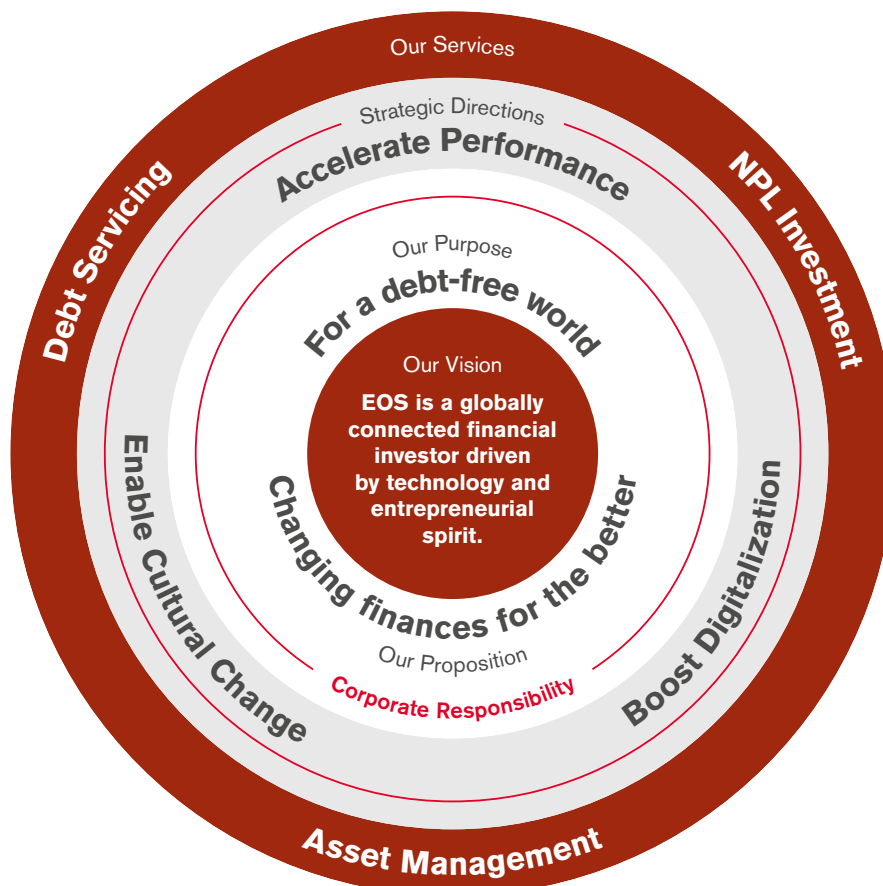
Investor und Forderungsmanager mit Vorbildfunktion

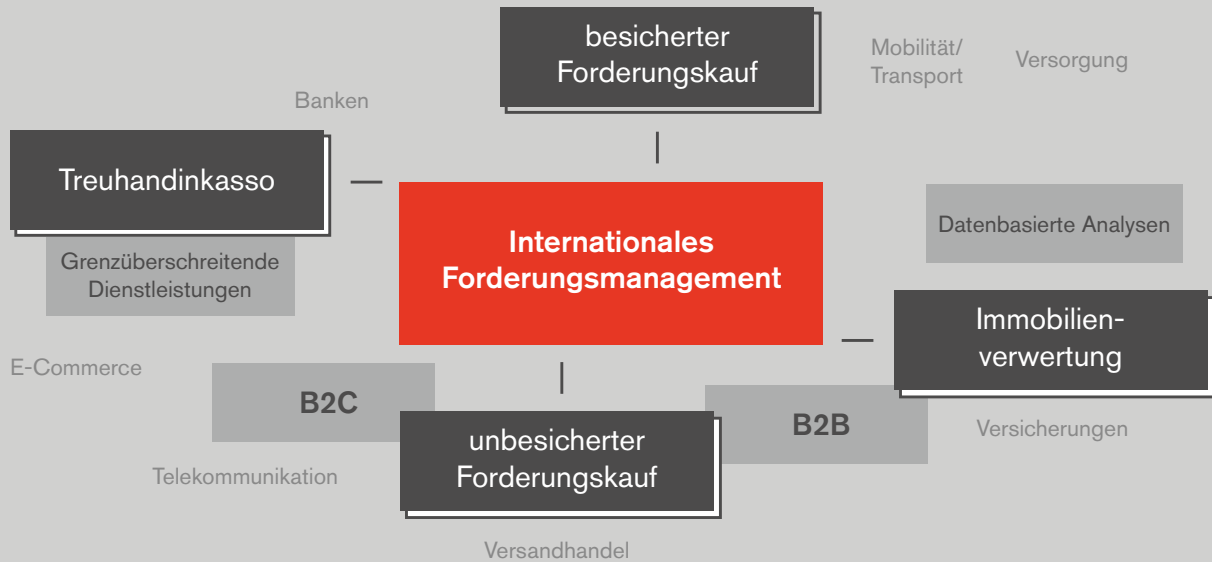
Eine starke Identität verleiht einem Unternehmen Kraft, Glaubwürdigkeit und bietet Mitarbeitenden Orientierung: Wofür stehen wir? Was wollen wir erreichen? Und wie? Durch das stabile Ergebnis im vergangenen Geschäftsjahr hat EOS gezeigt, dass sich vor allem in Krisenzeiten eine klare Ausrichtung, Strategie und Vision lohnen und ein stringentes Kostenmanagement hilfreich ist. Für eine schuldenfreie Welt agiert EOS nach festen wertebasierten Prinzipien. Die Arbeitsweise und Haltung des Unternehmens sind auf eine langfristige Wertschöpfung ausgerichtet – immer mit dem eigenen sehr hohen Anspruch, einen konkreten positiven Beitrag leisten zu wollen: „Changing finances for the better“.

Forderungsmanagement nimmt als wichtiger Teil der Finanzwelt maßgeblich Einfluss auf das finanzielle Wohlergehen von Unternehmen und Menschen. Dieser Verantwortung ist sich EOS bewusst und hat Corporate Responsibility fest in seinem Geschäftsmodell verankert. Der gesetzte Fokus auf faires Inkasso hilft, die Entwicklung in der Branche in eine nachhaltigere Richtung zu treiben, mit unmittelbarem Effekt für Kund*innen und säumige Zahler*innen.

Strategische Schwerpunkte mit Hebelwirkung

Indem EOS in Bewegung bleibt und sich kontinuierlich weiterentwickelt, gelingt es der Gruppe, sich vorausschauend den immer schnelleren und digitalen Veränderungen anzupassen. Hierfür dienen gezielte strategische Schwerpunkte als Hebel, um die eigene Leistung effizient zu beschleunigen, die Digitalisierung umfassend voranzutreiben und kulturellen Wandel aktiv zu ermöglichen.





Stetige Weiterentwicklung in einem vielschichtigen Umfeld

Die konsequent wertebasierte und zugleich zukunftsorientierte Handlungsweise der EOS Gruppe trägt gerade in einem so vielschichtigen Umfeld maßgeblich zum Unternehmenserfolg bei. Seit über 45 Jahren hilft EOS Kund*innen dabei, sich auf ihr Kerngeschäft zu konzentrieren, erhöht ihre Liquidität und minimiert Reputationsrisiken. Als einer der führenden technologiegetriebenen Finanzinvestoren ist EOS Experte für die Bearbeitung offener Forderungen. Zu den Geschäftsbereichen zählen der Forderungskauf mit besicherten und unbesicherten notleidenden Krediten (Non-Performing Loans) sowie die Akquirierung zu restrukturierender Immobilien.

Die wichtigsten Zielbranchen sind Banken, Immobilien, Telekommunikation, Energieversorger und E-Commerce.

In guten wie in schlechten Zeiten

EOS erfüllt individuelle Kund*innenwünsche



Banken, Telekommunikationsunternehmen, Energieversorger – die etwa 20.000 Kund*innen der EOS Gruppe kommen aus zahlreichen Branchen. Daher haben sie die unterschiedlichsten Ansprüche an ihren Inkasso-Dienstleister. Gerade im vergangenen Geschäftsjahr waren viele Unternehmen von erheblichen Veränderungen betroffen. Besonders wichtig sind gerade jetzt eine vertrauensvolle Partnerschaft und ein offener, fairer Umgang miteinander. Mit dem langjährigen Wissen um die Bedürfnisse der Kund*innen macht EOS einen echten Unterschied.

WAS DENKEN DIE KUND*INNEN?

Kund*innen-Feedback ist wichtig für EOS. Nur durch einen offenen und transparenten Dialog können langfristig und partnerschaftlich Erfolge in der Zusammenarbeit erzielt werden.

FRANKREICH



„Seit mehreren Jahren ist EOS ein starker Partner und eine große Unterstützung für ENGIE. Die Corona-Krise hat diese wichtige Rolle an unserer Seite weiter

verdeutlicht. EOS war und ist trotz der besonderen Situation erstaunlich agil und flexibel. Insbesondere die Schnelligkeit der operativen Teams, die unsere Bedürfnisse und Erwartungen mehr als erfüllen, ist beachtlich. Wir gehen gemeinsam in die gleiche Richtung und es macht tagtäglich unglaublich viel Spaß mit EOS zusammenzuarbeiten.“

Magali Odienne, ENGIE

SCHWEIZ



„Seit mehr als 15 Jahren arbeiten wir im Bereich Forderungsmanagement gemeinsam mit EOS in der Schweiz. Die Zusammenarbeit ist äußerst partnerschaftlich. Das Team pflegt einen respektvollen, professionellen Umgang mit den Patienten unserer Kunden und berücksichtigt auch deren jeweilige finanzielle Situation. Das ist im Gesundheitswesen besonders wichtig.“

David Pravato, Swisscom Health

David Pravato, Swisscom Health

Wichtige Kund*innenbedürfnisse



WAS DENKEN DIE KUND*INNEN?

SLOWENIEN



„GS1 Slovenija war eines der ersten Unternehmen, das mit EOS in Slowenien gearbeitet hat. Die langjährige Partnerschaft ist bislang sehr erfolgreich, denn gemeinsam konnten wir die Zahlungsdisziplin der GS1 Mitglieder deutlich verbessern. EOS agiert professionell und fair und sorgt damit für ein verantwortungsvolles Inkasso, was auch unsere Mitglieder zu schätzen wissen. So konnten wir die gute Zahlungsdisziplin auch während der Pandemie erhalten.“

Zdenka Konda, GS1 Slovenija

TSCHECHIEN



„EOS ist für uns ein sehr professioneller und zuverlässiger Partner. Das Unternehmen ist nicht nur effizienter als andere kooperierende Inkassodienstleister, sondern bietet auch einen besonders fairen und transparenten Umgang mit unseren säumigen Zahlern. Durch die immer sehr hilfreiche Kommunikation mit den EOS Mitarbeitenden werden unsere Anliegen schnell und professionell gelöst. Obwohl wir im Vergleich zu anderen Unternehmen am Markt ein geringeres Portfoliovolumen aufweisen, gibt uns EOS als eines der größten Inkassounternehmen in Tschechien immer das Gefühl, dass wir ein wichtiger Kunde sind.“

Kateřina Jiráková, Twisto

Kateřina Jiráková, Twisto

Changing for the better

Verbindliche Standards und kritischer Diskurs

Als einer der Branchenführer ist sich EOS seiner Verantwortung bewusst. Das Unternehmen möchte Dinge zum Besseren verändern – für Kund*innen, Partner*innen und säumige Zahler*innen sowie für das eigene Unternehmen und die Mitarbeitenden. Über das Kerngeschäft hinaus macht sich EOS zudem für die Gesellschaft und eine nachhaltig bessere Zukunft stark. Um dies zu erreichen, muss Corporate Responsibility (CR) von innen heraus gelebt werden und auf eindeutigen, verbindlichen Standards beruhen, die fortwährend im kritischen Diskurs mit allen Stakeholdern hinterfragt und weiterentwickelt werden. Im Zentrum steht immer der Mensch. Ein hoher Anspruch, den es mit Leben zu füllen gilt – mit dem klaren Ziel: „Changing for the better“.

Vier zentrale CR-Bereiche für eine nachhaltige Zukunft

EOS übernimmt aktiv Verantwortung und setzt vor allem auf vier Aktionsfelder:



Beitritt zum UN Global Compact

WE SUPPORT



EOS ist dem UN Global Compact beigetreten, der weltweit größten Initiative für verantwortungsvolle Unternehmensführung. Damit bekennt sich EOS zum Einsatz für eine inklusive und nachhaltige Weltwirtschaft zum Nutzen aller Menschen, Gemeinschaften und Märkte, heute und in Zukunft. Über 15.000 Unternehmen und Organisationen aus Zivilgesellschaft, Politik und Wissenschaft aus mehr als 160 Ländern bilden dieses weltweite Netzwerk.

Fairness macht erfolgreich



Klaus Engberding ist als Vorsitzender der Geschäftsführung der EOS Gruppe Schirmherr des CR-Engagements und erläutert, warum dieses Thema sowohl für das Unternehmen als auch für ihn persönlich so wichtig ist:

Was hat CR mit Business Performance zu tun?

Ausgangspunkt des Inkassos ist ja häufig ein Konflikt. Unsere Aufgabe ist es, zur Lösung des Konflikts beizutragen. Wir handeln dabei im Spannungsfeld zwischen dem berechtigten Anliegen der Gläubiger*innen, vertragsgemäß bezahlt zu werden, und der säumigen Zahler*innen, fair und respektvoll behandelt zu werden. Je besser wir beiden Seiten gerecht werden, desto erfolgreicher sind wir im Forderungsmanagement. Nach den Kriterien „große Bedeutung und großer Hebel“ haben wir entsprechend unsere vier zentralen Aktionsfelder definiert.

Was liegt Ihnen dabei besonders am Herzen?

Wichtig ist mir, dass wir Standards nicht nur formulieren. Sie müssen transparent, greifbar, erlebbar sein. Erst, wenn sie sozusagen das Papier verlassen, Teil der DNA, nicht nur der Organisation, sondern jeder/jedes Einzelnen werden, wird beispielsweise verantwortungsvolles Inkasso mit Leben gefüllt. Und ganz persönlich: Ich möchte nur in einem Unternehmen arbeiten, das anständig agiert.

Worauf sind Sie in Sachen CR bei EOS besonders stolz?

EOS setzt in einer nicht immer kritikfreien Branche von Beginn an ganz selbstverständlich auf saubere und faire Praktiken sowie Respekt für alle Beteiligten. Weniger selbstverständlich ist sicherlich, wie beispielsweise in internen Workshops die Idee der Mitarbeitenden aufkam, uns mehr für Finanzkompetenz zu engagieren, um private Überschuldung zu vermeiden. Daraus ist unsere finlit foundation entstanden. Ein Beispiel von vielen, das mich wirklich stolz macht. Bei EOS steht hinter wichtigen Themen immer ein ganzes Team an engagierten Menschen. Das zeigt, dass gesellschaftliche Verantwortung für uns ein echtes, ein ganz persönliches Anliegen ist.

→ **Wie EOS „enkelfähig“ wird, erklärt Klaus Engberding im folgenden Video**

How can we change society for the better?

Mit Finanzkompetenz gegen private Überschuldung

EOS übernimmt soziale Verantwortung – das gilt für das Finanzumfeld ebenso wie für die Gesellschaft und die eigenen Mitarbeitenden. Säumige Zahler*innen unterstützt EOS mit fairem Inkasso bei ausstehenden Forderungen. Doch warum erst dann helfen, wenn es eigentlich schon zu spät ist? Fehlendes finanzielles Grundwissen spielt bei den Gründen für Zahlungsprobleme und private Überschuldung eine bedeutende Rolle, denn der richtige Umgang mit Geld und Finanzen muss gelernt sein – je früher desto besser. Um Überschuldung entgegenzuwirken, nutzt EOS sein Know-how und hat eigene Initiativen für eine bessere Finanzbildung ins Leben gerufen. Neben der Kompetenzförderung geht es bei der sozialen Verantwortung der EOS Gruppe auch um Aspekte wie Gesundheit und Empowerment der Mitarbeitenden sowie den Einsatz für Diversität und Inklusion in der Unternehmensgruppe.

finlit foundation für mehr financial literacy

Die EOS eigenen Initiativen zur Förderung von Finanzkompetenz unterstützen präventiv dabei, dass Menschen gar nicht erst in die Schuldenfalle tappen. Begonnen hat alles mit der ersten gemeinnützigen EOS Gesellschaft: Mitarbeitende der EOS Gruppe haben die finlit foundation im November 2019 gegründet. Ziel ist „financial

literacy“ – sprich Finanzkompetenz – im Alltag zu fördern. Konkret werden die Themen Geld und Schulden enttabuisiert und so die Finanzkompetenz junger Menschen verbessert sowie ein Beitrag gegen private Überschuldung geleistet.



Sebastian Richter
Geschäftsführer der finlit
foundation gGmbH

„Unser Ideal einer schuldenfreien Welt verpflichtet uns zum Handeln, aber das geht nicht nur durch das operative Geschäft. Wir müssen Überschuldung präventiv angehen – durch gesellschaftliches Engagement im Bereich der Finanzkompetenz.“





Frühzeitige Prävention mit umfassenden Bildungsangeboten

Derzeit laufen in mehreren Ländern bereits wirkungsvolle Initiativen

ManoMoneta: Startinitiative der finlit foundation in Deutschland

Entscheidend ist, speziell die junge Generation zu unterstützen und dort anzusetzen, wo wichtige Grundlagen für einen verantwortungsvollen Umgang mit Geld geschaffen werden können. Das leistet die erste finlit Initiative „ManoMoneta“. Das kostenlose Programm zur Förderung der Finanzbildung von Schüler*innen der Klassen 3 bis 6 startete im Oktober 2020 und hat seither fast 20.000 Kinder in mehr als 300 Schulen erreicht. Gemeinsam mit erfahrenen Pädagog*innen entwickelt finlit am Lehrplan ausgerichtete, alltagsnahe Lerninhalte für Lehrkräfte, die sich leicht in den Unterricht integrieren lassen. Neben analogen Materialien gibt es auch ein Onlineangebot, welches sich über die digitale Lernplattform ideal im hybriden sowie im Fernunterricht einsetzen lässt – ein Ergebnis der Pandemie.

ManoMoneta: Internationale Weiterentwicklung

Inzwischen gibt es eine internationale finlit Community: 47 Kolleg*innen aus 24 Ländern engagieren sich gemeinsam dafür, Finanzkompetenz international zu verbessern. So entwickelt EOS in Tschechien auf Basis des Materials von „ManoMoneta“ beispielsweise eine an das dortige Schulsystem und die Lebensgewohnheiten angepasste Version. Die Testphase ist aktuell in vollem Gange und wird noch im laufenden Geschäftsjahr abgeschlossen sein.

Financial School: Wissenstransfer in Slowenien

EOS in Slowenien unterstützt gemeinsam mit dem Finanzmagazin „Moje Finance“ das Projekt „Financial School“, das für verschiedene Altersgruppen Workshops zum Thema Finanzen anbietet. Während der dreitägigen Schulungen vermitteln EOS Expert*innen Grundlagenwissen zu Ursachen, Folgen und Lösungen von und bei Überschuldung. Die Mission: Prävention für eine Welt mit weniger Überschuldung.

Gesellschaftliche Verantwortung auch intern leben

Für einen positiven gesellschaftlichen Beitrag ist die Förderung von Mitarbeitenden für EOS wichtig. Dabei geht es auch darum, individuelle Stärken, Fähigkeiten und Persönlichkeiten besser einzusetzen und ihnen Sichtbarkeit zu verschaffen. Dieses Ziel wird maßgeblich von den Mitarbeitenden selbst getragen, die eigene Initiativen entwickelt haben wie „Queer@EOS“ und „W:isible“, die Diversität und Gleichberechtigung unterstützen.

→ Interview: Tijen Onaran mit Tipps zu Diversität im Unternehmen

How can we change debt-filled lives for the better?

Der Mensch im Fokus für nachhaltige Entschuldung

EOS setzt sich für eine schuldenfreie Welt ein. Mit diesem Antrieb macht das Unternehmen im Alltag schon heute einen großen Unterschied. Der faire Umgang mit säumigen Zahler*innen ist für EOS nichts Neues, sondern Alltag: EOS steht für verantwortungsvolles Inkasso und rückt das Interesse der säumigen Zahler*innen zum Beispiel durch eine nachhaltige Entschuldung mit in den Fokus. Dies gelingt durch Kommunikation auf Augenhöhe und individuelle Lösungen wie etwa fairen Ratenzahlungsvereinbarungen. So wird EOS der Verantwortung im Spannungsfeld zwischen Auftraggeber*innen und säumigen Zahler*innen gerecht.

Ohne Druck und mit Augenmaß zum Erfolg

EOS in Bulgarien arbeitet sehr erfolgreich nach der so genannten „Nudge Methode“ und konnte auf diese Weise im vergangenen Jahr fast 3.000 bislang unerreichte säumige Zahler*innen aktivieren – eine Steigerung um fünf Prozent. Dabei geht es darum, einen konstruktiven Dialog ganz ohne Druck zu führen. Dem Gegenüber wird ein „Schubs“ (engl. Nudge) in die richtige Richtung gegeben, um dessen Verhalten positiv zu beeinflussen. Die Kommunikation mit säumigen Zahler*innen erfolgt in drei Phasen, die sie zur Kontaktaufnahme mit EOS für die gemeinsame Lösungsfindung ermutigen soll. Darüber hinaus werden der Erfolg des Konzepts und der Einsatz der Mitarbeitenden positiv durch Verhandlungstrainings beeinflusst.

Individuelle Lösungen für schwierige Lebensumstände

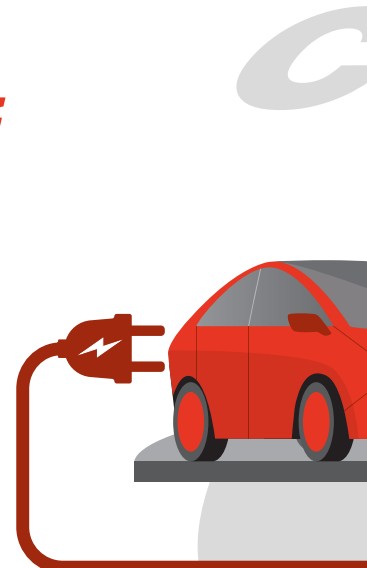
Was passiert, wenn säumige Zahler*innen ausstehende Forderungen aufgrund ihrer Lebensumstände lang-

fristig nicht begleichen können? Ob schwere Krankheiten oder Berufsunfähigkeit – die Gründe hierfür sind vielfältig. Zum fairen Umgang mit Verbraucher*innen gehört auch, die unveränderbaren Situationen von zahlungswilligen aber dauerhaft zahlungsunfähigen Menschen zu berücksichtigen. Hierfür hat EOS in Deutschland die „Härtefall Community“ gegründet, in der sich sensibilisierte Kolleg*innen mithilfe etablierter technischer Prozesse dieser Fälle annehmen und für eine bestmögliche Bearbeitung sorgen. Sie haben sich intensiv mit nachhaltiger Entschuldung auseinandergesetzt und sind durch außerordentlich soziale und fachliche Kompetenzen besonders dafür geeignet. So konnte EOS bereits im ersten Jahr 600 Menschen individuell helfen. Aktuell wird an einer Ausweitung der Community gearbeitet – auch in analytischer Hinsicht. Mithilfe von Künstlicher Intelligenz (KI) soll künftig automatisch erkannt werden, welche Fälle gesondert zu bearbeiten sind.

*Nur wenn die Interessen unserer Kund*innen, die der zahlungswilligen säumigen Zahler*innen sowie unsere eigenen insgesamt betrachtet werden, wird sich im jeweiligen Einzelfall eine umsetzbare und nachhaltige Lösung finden, die zur völligen Entschuldung führen kann. Ganz im Sinne des übergeordneten Ziels ‚Changing finances for the better‘.*

Ben Kleinebrecht

Teamlead Debtor Centricity and Communication bei EOS in Deutschland sowie Mitbegründer der „Härtefall Community“



Faires Inkasso durch datenbasierte Handlungsempfehlungen

EOS wertet mithilfe von Machine-Learning-Algorithmen Inkassovorgänge aus, um die eigene Serviceleistung stetig zu verbessern – immer im Interesse der säumigen Zahler*innen. Bei datenbasiertem Inkasso geht es darum, prozessoptimiertes Forderungsmanagement mit individueller Fallbetreuung zu kombinieren.

Genauere Erfolgsprognosen dank KI

Über eine fundierte Datenbasis wird die „Best Next Action“ im Inkassoprozess ermittelt. Welcher Inkassoschritt ist für die säumigen Zahler*innen individuell wann am sinnvollsten? Von den so ermittelten realistischen Zahlungsplänen profitieren alle Seiten gleichermaßen. Auf Basis eines umfassenden Maßnahmen-Katalogs sowie einer Fallanalyse schlägt die Inkassosoftware den individuell zielführendsten Weg vor. Als Kriterien herangezogen werden zum Beispiel Vorgaben der Gläubiger*innen, verfügbare Kommunikationskanäle oder bisherige Reaktionen der säumigen Zahler*innen. Im Laufe der Zeit lernt die Software dazu und kann immer genauere Prognosen abgeben, auf deren Basis Vorgehensweisen abgeleitet werden, die säumige Zahler*innen nicht überfordern. Mittels des datenbasierten Inkassos

kann EOS so eine langfristige Entschuldung erreichen, die für alle Seiten funktioniert und individuelle Bedürfnisse berücksichtigt. Dafür beschäftigt sich EOS bereits intensiv mit der Frage, was bei der Nutzung von Daten ethisch richtig ist. Zudem werden unnötige Aktivitäten auf Basis von Analytics vermieden, was wichtige Ressourcen spart. Diese technologische Innovation bietet eine überaus sinnvolle Ergänzung zu den Serviceportalen, in denen offene Forderungen von Verbraucher*innen ganz eigenständig und unkompliziert beglichen werden können.

Langfristig arbeitet EOS gemeinsam mit der Otto Group an der Erreichung der Klimaneutralität bis 2030.



Environmental Protection: “How can we change climate for the better?”

Ein verantwortungsvoller Umgang mit Umwelt und Ressourcen ist für EOS ebenfalls ein wichtiger Teil der CR-Strategie. Hierfür hat das Unternehmen zunächst kurzfristig umsetzbare Schritte definiert: Wechsel zu grünem Strom für mehr Energieeffizienz, reduzierte Büroflächen für eine optimierte Ressourcennutzung, E-Mobilität in der Dienstwagenflotte sowie digitale Kommunikationskanäle für einen verbesserten CO₂-Fußabdruck.

How can we change the debt collection business for the better?

Wertebasierter und respektvoller Umgang mit Stakeholdern

EOS agiert als Vorbild in der Inkassobranche und setzt sich für hohe verbindliche Standards ein. Das zeigt das Engagement in mehreren Organisationen und Verbänden. Die Mitgliedschaft im UN Global Compact gibt dabei ebenso klare Ziele und Prinzipien für eine verantwortungsvolle Unternehmensführung vor wie der Otto Group eigene „Code of Ethics“ oder auch die Grundsätze der „Value Balancing Alliance“. Was für extern gilt, ist für intern ebenso wichtig: ein klar strukturiertes Risikomanagement sowie eine effektive Risikoprävention. Ein gruppenweites Whistleblowing-System ermöglicht zudem das anonyme Melden von Verstößen gegen Compliance-Vorschriften und den eigenen „Code of Conduct“ (CoC). Mögliche Missstände werden so frühzeitig identifiziert und bekämpft.

Code of Conduct – Fundament und Leitplanke

Für EOS selbst definiert der CoC klare Grundsätze und Regeln zur Umsetzung im Alltag. In erster Linie ist er damit Fundament und Leitplanke für das Handeln der Mitarbeitenden. Für alle externen Anspruchsgruppen ist er ein verlässlicher Bezugspunkt, auf den sie sich im Umgang mit EOS berufen können.

Wie wichtig ein solcher Orientierungsrahmen ist, zeigen zunehmend die Anfragen von Kund*innen und Partner*innen: Wie hält es das Unternehmen mit Vorkehrungen gegen Geldwäsche und Korruption, Compliance und guter Unternehmensführung oder ökologischer Nachhaltigkeit und Datenschutz? Der CoC und die zugehörigen Umsetzungsrichtlinien geben dafür und für viele andere Aspekte verbindliche Antworten. Und er legt den Mitarbeitenden nahe, sich selbst und ihren Geschäftspartner*innen diese Fragen zu stellen.



Sibylle Weingart
Senior Compliance Officer
der EOS Gruppe

Die grundlegende Struktur des ‚Code of Conduct‘ ist festgelegt und verändert sich nicht ständig. Dennoch betrachten wir ihn als lebendes Dokument. Veränderungen in unserer Unternehmenskultur und den Gesellschaften, in denen wir leben und arbeiten, sollen darin stetig ihren Ausdruck finden. Entsprechend gilt es, Inhalte und Umsetzungsrichtlinien daraufhin anzupassen und neue Schwerpunkte zu setzen. Wir wollen den CoC immer wieder zum Gesprächsgegenstand machen und ihn fortlaufend, von diversen Standpunkten aus kritisch hinterfragen.

→ Den „Code of Conduct“ können Sie hier einsehen

Verbandsarbeit für hohe Standards

EOS arbeitet als Mitglied in zahlreichen Verbänden sowohl national als auch international aktiv daran mit, die ethischen und technologischen Standards der Branche zu gestalten und umzusetzen. Beispiele solcher Beteiligungen sind unter anderem der Bundesverband Deutscher Inkasso-Unternehmen (BDIU) sowie die Federation of European National Collection Associations (FENCA). Ziel ist es, Gläubiger*innen, Kund*innen und Verbraucher*innen gleichermaßen den bestmöglichen, verantwortungsvollen Service zu bieten und die Liquidität der Wirtschaft zu sichern.



Die FENCA vertritt die Interessen der europäischen Kreditmanagement-, Inkasso- und Forderungskaufbranche auf europäischer Ebene. Der Verband koordiniert den Austausch mit den Institutionen der EU, den Akteuren der europäischen Finanzdienstleistungsbranche, den Verbraucherguppen und der europäischen Öffentlichkeit. Die 23 nationalen Mitgliedsverbände der FENCA repräsentieren 75 Prozent aller Kreditmanagement-, Inkasso- und Forderungskaufunternehmen in Europa, wobei deren Mitglieder 80 Prozent des Marktanteils innerhalb der EU halten.

VERBANDSSTATEMENTS



„Als Unternehmen tragen wir die Verantwortung mit, nach welchen Regeln und Werten eine Branche agiert. Die Herausforderung ist, deren Umsetzung in die tägliche Inkassopraxis zu begleiten und dabei alle Mitgliedsunternehmen zu unterstützen. Das Ziel ist, die Akzeptanz der Inkassobranche als fair agierenden und elementaren Bestandteil des Wirtschaftskreislaufes zu erhöhen. Das erreicht man, indem man lebt, was man sagt – und zwar dauerhaft. Nur so lässt sich Vertrauen aufbauen und festigen.“

Kirsten Pedd

Präsidentin des BDIU sowie Chief Compliance Officer und Head of Public Affairs der EOS Gruppe



*„Durch unsere Vorreiterrolle innerhalb der Branche liegt es an uns, die unterschiedlichen Akteure zu vereinen sowie Standards für ethisches und professionelles Verhalten zu setzen. Dafür gilt es, in den Dialog mit Politik und Öffentlichkeit zu treten, das Inkassogeschäft noch transparenter zu machen und für eine gleichberechtigte Gesetzgebung für Kreditgeber*innen und Verbraucher*innen zu sorgen.“*

Rayna Mitkova-Todorova

Präsidentin des bulgarischen Verbands der Inkassounternehmen und Managing Director von EOS Matrix in Bulgarien

Das Jahr in Zahlen

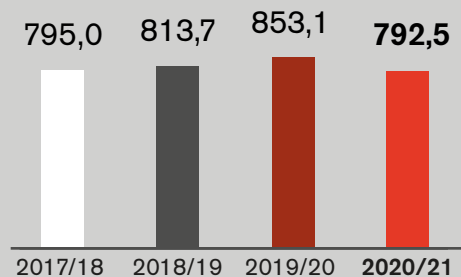
Umsatz und Ergebnis trotz leichter Einbußen weiter stabil

Das Geschäftsjahr 2019/20 war eines der erfolgreichsten in der Geschichte des EOS Konzerns. Doch auch das krisenbedingte Corona-Jahr 2020/21 konnte das Unternehmen trotz leichtem Ergebnismrückgang deutlich rentabel gestalten. Das Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) beträgt 312,4 Millionen Euro. Auch der Gesamtumsatz liegt mit 792,5 Millionen Euro (-7,1 Prozent) im Vergleich zum hervorragenden Vorjahresergebnis weiter auf einem hohen Niveau.

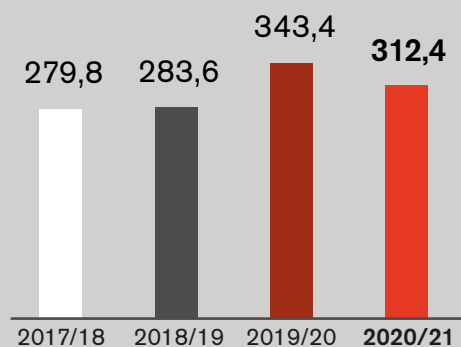
„Dieses positive Ergebnis war aufgrund der schwierigen Bedingungen im herausfordernden letzten Jahr keinesfalls selbstverständlich. In einem rückläufigen Markt konnten wir durch unsere Kernkompetenzen weiter punkten und international erfolgreich bleiben. Entsprechend stolz bin ich auf die großartige Leistung unserer Teams, die engagierte Zusammenarbeit und gegenseitige Unterstützung.“

Klaus Engberding, CEO der EOS Gruppe

Die Umsatzentwicklung im Verlauf der letzten vier Jahre (in Mio. €)



Ergebnisverlauf (EBITDA) der letzten vier Jahre (in Mio. €)



Trotz schwieriger Marktlage erfolgreiche Weiterentwicklung

Zu den großen Herausforderungen des Pandemiejahres zählten die staatlichen Moratorien für Non-Performing Loans (NPLs) sowie die hohe Preisvolatilität, die das Verkaufsverhalten deutlich eingeschränkt haben. Hinzu kamen NPL-Volumina auf einem niedrigen Niveau, ein generell stark rückläufiger Markt und grundsätzliche Marktveränderungen wie vermehrt durchgeführte BPO-Transaktionen (Business Process Outsourcing). Zusammen mit den grundsätzlichen Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die operativen Abläufe, hatte all das deutlichen Einfluss auf das Gesamtgeschäft. EOS hat mit entsprechenden Maßnahmen reagiert.

Zu den positiven Treibern der anhaltenden Stabilität von EOS zählten in 2020/21:

- **Markt:** Starke Investitionen in Forderungskäufe mit einzelnen Länderrekorden
- **Technologie:** IT-Investitionen für ein verbessertes operatives Geschäft und stärkere Vernetzung
- **Organisation:** Weiterentwicklung der Fokusfelder, innovative Verwertungsstrategien sowie intensive Mitarbeitenden-Qualifikationen

EOS mit A-Rating ausgezeichnet



Scope Hamburg (ehemals Euler Hermes Rating), eine der führenden Ratingagenturen Europas, hat die **Bonität der EOS Holding im Geschäftsjahr 2020/21 erneut mit der Note A ausgezeichnet**. Damit konnten die Prüfer*innen sich durch das sehr hohe Ertragsniveau und die ausgesprochene Stabilität der erwirtschafteten Cashflows zum 17. Mal in Folge von der sehr guten Bonität von EOS überzeugen. Trotz Corona-Krise bewertet Scope Hamburg das Finanzrisiko als gering. Die Prüfer*innen rechnen damit, dass sich die Ertragssituation im laufenden Geschäftsjahr wieder positiv entwickeln wird. Im Ratingurteil werden ferner die langjährige Erfahrung in der Bewertung, dem Erwerb und der Verwertung von notleidenden Forderungen, die marktführende Stellung in Deutschland sowie die starke Marktposition in Europa hervorgehoben.

Geschäftsverlauf

Erfreuliche Entwicklung mit starkem Signal

Trotz des Umsatzrückgangs von 7,1 Prozent verlief das Geschäftsjahr 2020/21 für den EOS Konzern positiv. Das Ergebnis vor Steuern lag insgesamt auf einem erfreulichen Level. Das Investitionsvolumen in Forderungskäufe ist mit 534,3 Millionen Euro im Vergleich zum Vorjahr (651,3 Millionen Euro) pandemiebedingt stärker gesunken als geplant, bewegt sich aus Konzernsicht aber auf einem erneut hohen Niveau.

Gewinn- und Verlustrechnung (Kurzfassung)

Wie bereits im vergangenen Jahr entwickelte sich auch das Geschäftsjahr 2020/21 hinsichtlich der Bottom Line weiter stabil: Der EOS Konzern verbuchte einen **Jahresüberschuss von 223,8 Millionen Euro** und lag damit im Pandemiejahr nur 17,1 Prozent unter dem Vorjahresergebnis.

Bei den Umsatzerlösen gab es pandemiebedingt einen Rückgang von 7,1 Prozent bzw. 60,6 Millionen Euro gegenüber dem Vorjahr. Das EBITDA sank zeitgleich um 9 Prozent. Das zum Vorjahr vergleichbare EBT (-17 Prozent) und der Jahresüberschuss (-17,1 Prozent) sind im Verhältnis zum Umsatz hingegen deutlich stärker gesunken. Der Grund dafür liegt in einem Sondereffekt im Vorjahr, der sich positiv auf das Finanzergebnis auswirkte.

	2020/21	2019/20
	in TEUR	in TEUR
Umsatzerlöse	792.522	853.090
Summe der betrieblichen Erträge	804.003	869.054
Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA)	312.406	343.427
Ergebnis vor Steuern (EBT)	253.805	305.695
Jahresüberschuss	223.822	269.892

Aus rechnerischen Gründen können in Tabellen und Texten Rundungsdifferenzen auftreten.

Vermögenslage

Das Gesamtvermögen des EOS Konzerns ist um 3,7 Prozent auf insgesamt 2,3 Milliarden Euro im Vergleich zum Vorjahr gestiegen. Verantwortlich für den Anstieg war unter anderem der Bestand der angekauften Forderungen und Immobilien, welcher trotz geringerer Gesamtinvestitionen im Geschäftsjahr auf 1,9 Milliarden Euro (Vorjahr: 1,8 Milliarden Euro) gestiegen ist. Das war im Wesentlichen bedingt durch überproportionale Investitionen zum Ende des Geschäftsjahres und damit einhergehend geringere Tilgungen in der Periode. Treiber waren Rekordinvestitionen in Spanien sowie eine Investitionssteigerung in Osteuropa.

Die Bilanzsumme besteht zu 75,1 Prozent aus angekauften Forderungen und zu 8 Prozent aus Immobilien im Vorratsvermögen.

	28.02.2021		29.02.2020	
	in TEUR	in %	in TEUR	in %
Anlagevermögen	234.620	10,3	263.548	12,0
Angekaufte Forderungen und Immobilien im Vorratsvermögen*	1.898.522	83,1	1.834.308	83,3
Forderungen	60.964	2,7	22.002	1,0
Liquide Mittel	50.211	2,2	43.286	2,0
Sonstige Aktiva	39.161	1,7	39.684	1,8
Gesamtvermögen	2.283.478	100,0	2.202.828	100,0

*Enthalten Portfolioinvestitionen, die strukturierungsbedingt als Darlehensforderung ausgewiesen werden (wirtschaftliche Darstellung).

Eigenkapital und Finanzierung

Die Gesamtfinanzierung hat sich im abgelaufenen Geschäftsjahr gegenüber dem Vorjahr positiv entwickelt. Das Eigenkapital konnte unter anderem aufgrund einer teilweisen Gewinnthesaurierung des Vorjahresergebnisses um 65 Millionen Euro gesteigert werden. Die Eigenkapitalquote von 35,1 Prozent ist für einen Finanzdienstleister auf einem vergleichsweise sehr hohen Niveau und im Vergleich zum Vorjahr um weitere 1,6 Prozent gestiegen. Während die Darlehensaufnahme bei Kreditinstituten abnahm, ist der vom Gesellschafter gedeckte Refinanzierungsbedarf des EOS Konzerns gegenüber dem Vorjahr gestiegen.

	28.02.2021		29.02.2020	
	in TEUR	in %	in TEUR	in %
Eigenkapital	802.131	35,1	737.220	33,5
Rückstellungen	100.355	4,4	105.510	4,8
Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten	162.043	7,1	222.839	10,1
Verbindlichkeiten gegenüber nahestehenden Personen und Unternehmen	1.010.266	44,2	925.484	42,0
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	42.147	1,8	46.177	2,1
Sonstige Verbindlichkeiten	166.537	7,3	165.598	7,5
Gesamtfinanzierung	2.283.478	100,0	2.202.828	100,0

Konzernumsatz nach Regionen

So verteilt sich der Umsatz des EOS Konzerns im Geschäftsjahr 2020/21 auf die einzelnen Regionen:



Umsatzstärkste Region im EOS Konzern bleibt auch in diesem Geschäftsjahr Deutschland. Insgesamt ist in allen Regionen ein Rückgang zu verzeichnen, der länderübergreifend maßgeblich aus den Folgen der Corona-Pandemie resultiert: Durch Moratorien und Unsicherheiten in den Märkten gab es eine temporäre Verminderung des Volumens der Non-Performing Loans und einen entsprechenden Investitionsrückgang. Dennoch konnten einzelne Länder – vor allem in West- und Osteuropa – positive Bilanzen ziehen. So verbuchte Spanien gerade im zweiten Halbjahr Rekordinvestitionen. Frankreich, Belgien und Deutschland behaupteten sich in einem geschwächten Marktumfeld als führende Bieter für Forderungskäufe. Darüber hinaus wurde ebenfalls in einigen osteuropäischen Ländern, insbesondere Russland und Polen, das Investitionsniveau des Vorjahres übertroffen.

Die Zahlen im Detail:

	Veränderungen zum Vorjahr	2020/21	2019/20
	in %	in TEUR	in TEUR
Deutschland	-4,7	289.124	303.335
Osteuropa	-6,4	249.719	266.741
Westeuropa	-10,7	207.104	231.975
Nordamerika	-8,7	46.575	51.039
EOS Konzern	-7,1	792.522	853.090

Aus rechnerischen Gründen können in Tabellen und Texten Rundungsdifferenzen auftreten.

Erfolgsfaktoren und Besonderheiten vor Ort

TOP HIGHLIGHTS DEUTSCHLAND

Langjährige Erfahrung und gute Reputation bestätigen mit 36,5 Prozent des EOS Gesamtumsatzes die regionale Führungsposition.

Ausbau Marktposition: Der Markt war durch revolvierende Forderungskäufe geprägt, wobei das treuhänderisch bearbeitete Volumen gesteigert werden konnte.

Stabile Investitionen: Das Investitionsniveau war mit insgesamt 168,2 Millionen Euro beständig.

Operative Exzellenz: EOS treibt Digitalisierung und Kulturwandel weiter konsequent voran. Das zeigte sich auch während der Pandemie, denn es wurden trotz schwierigerem Umfeld die Digitalisierungsinitiativen fortgeführt und der Zahlungseingang auf hohem Niveau gehalten. Bei allen Veränderungen steht für EOS stets das Kund*inneninteresse im Vordergrund.

TOP HIGHLIGHTS WESTEUROPA

Kontinuierlich stabile Geschäftsentwicklungen ermöglichten ein gutes Ergebnis mit 26,1 Prozent des EOS Gesamtumsatzes.

Marktführer-Position bestätigt: Die regionalen EOS Gesellschaften in Frankreich und Belgien behaupteten sich auch im Geschäftsjahr 2020/21 erneut als führende Bieter für Forderungskäufe.

Transformationen & Rekordinvestitionen:

In Spanien wandelte sich EOS von einer Treuhänder- zu einer Forderungskaufgesellschaft. Gleichzeitig wurden in Spanien ab Oktober 2020 vermehrt NPL-Portfolios gehandelt, wobei EOS eine starke Marktstellung als Portfoliökäufer aufbauen und das Jahr mit Rekordinvestitionen abschließen konnte.

TOP HIGHLIGHTS OSTEUROPA

Trotz eines Umsatzrückgangs auf 249,7 Millionen Euro erneut ergebnisstärkste Region im EOS Konzern.

Übertroffene Ziele: Das Vorjahresergebnis konnte in Russland, Slowenien, der Slowakei und Polen deutlich übertroffen werden. Auch das Investitionsniveau lag in Kroatien, Polen sowie Bosnien und Herzegowina über Vorjahresniveau.

Hohes Investitionsniveau: Das NPL-Investitionsniveau aus dem vorangegangenen Geschäftsjahr wurde nicht nur gehalten, sondern um etwa 3 Prozent auf 195,3 Millionen Euro gesteigert. Die höchsten NPL-Investitionen fanden anteilmäßig in Kroatien (30%), Polen (27%) und Russland (14%) statt.

Weiterentwicklung der Organisation: Die internationale Inkassosoftware „Kollecto+“ wurde in weiteren Ländern implementiert und eine internationale Personalabteilung in Ungarn geschaffen. Diese widmet sich zukünftig strategischen und gruppenweiten Kultur- und HR-Themen im Rahmen der EOS Strategie.

TOP HIGHLIGHTS NORDAMERIKA

Trotz niedrigerem Umsatzergebnis von 46,6 Millionen Euro konnte EOS die Umsatzerlöse aus Forderungskäufen deutlich erhöhen.

Solide Investitionen in den USA: Ergebnisseitig übertrifft das Geschäftsfeld Forderungskauf das Vorjahresniveau erheblich. Auch der Bereich Services konnte sich im Vergleich zum Vorjahresergebnis deutlich steigern.

EOS in Kanada mit deutlich positivem Ergebnis:

In Kanada gelang es dank einer hohen Kostendisziplin, das Ergebnis im Geschäftsjahr 2020/21 trotz der Corona-Krise gegenüber dem starken Vorjahr weiter zu steigern.

So lief das Geschäftsjahr in den Regionen

Fazit der Geschäftsführung

DEUTSCHLAND



Andreas Kropp
Geschäftsführer der EOS Gruppe
und zuständig für Deutschland

*„Die EOS Gruppe in Deutschland hat auch in diesem herausfordernden Jahr die Gestaltung der Zukunft im Sinne der Digitalisierung und des Kulturwandels weiter konsequent vorangetrieben. Unser Erfolg liegt dabei vor allem in unserer operativen Exzellenz sowie in unserem nachhaltigen Verständnis für unsere Kund*innen, was uns zu einem verlässlichen und starken Partner macht. Die größte Herausforderung für alle Mitarbeitenden war, die deutliche Veränderung im Arbeitsalltag privat und beruflich zu meistern – ob durch das Arbeiten von zu Hause oder durch individuelle Herausforderungen in der Pandemie. Ich kann stolz sagen, dass unsere Maßnahmen zum Schutz unserer Mitarbeitenden und deren umsichtiges Handeln sehr gut gegriffen haben. So hat die Zusammenarbeit dank unseres starken Teamgeists weiterhin funktioniert.“*

OSTEUROPA

„Ich freue mich, dass es uns gelungen ist die Herausforderungen insbesondere in diesem COVID-19 Jahr gemeinsam zu bewältigen. Dabei hatte die Gesundheit unserer Mitarbeitenden immer oberste Priorität. Dennoch konnten wir wirtschaftlich gesehen ein absolut herausragendes Ergebnis von mehr als 100 Millionen Euro erzielen. Auch künftig liegt der Fokus der EOS Gruppe in Osteuropa darauf, besicherte und unbesicherte NPL-Transaktionen erfolgreich abzuschließen. Gleichzeitig sind die kontinuierliche Digitalisierung der Region sowie das Roll-out der internationalen Inkassosoftware ‚Kollecto+‘ entscheidend. Neu dazugekommen ist der strategische und systematische Fokus auf HR und Kultur. Zusammen mit meinem Kollegen Dr. Witzig haben wir einen zentralen ‚HR-Hub‘ in Ungarn gegründet, welcher sich zukünftig den internationalen Kultur- und HR-Themen widmen und diese in unserer Strategie berücksichtigen wird.“



Marwin Ramcke
Geschäftsführer der EOS Gruppe
und zuständig für die Region Osteuropa

WESTEUROPA

„Durch unsere langjährige Erfahrung und unsere Hands-on Mentalität in der gesamten Region waren wir trotz geringem NPL-Volumen auch in diesem fordernden Geschäftsjahr ein bevorzugter Partner für unsere Kund*innen. So hat sich EOS in Spanien beispielsweise von einer Treuhand- zur einer reinen Forderungskaufgesellschaft entwickelt. Und EOS in Dänemark konnte dank weiterer Betriebsoptimierung die Forderungsbearbeitung auf den alten NPL-Paketen gegenüber dem Vorjahr steigern. In Zusammenarbeit der Länder hat die EOS Gruppe in Westeuropa auch die Digitalisierung weiter vorangetrieben und mit dem internationalen Roll-Out von Microsoft 365 Remote Work und die Kollaboration über Ländergrenzen hinweg deutlich verbessert. Wir sind also gut aufgestellt und davon überzeugt, dass wir unsere Forderungskaufaktivitäten im neuen Geschäftsjahr weiter ausbauen können.“



Dr. Andreas Witzig
Geschäftsführer der EOS Gruppe und zuständig für die Regionen Westeuropa sowie Nordamerika

NORDAMERIKA

„Die Corona-Krise hat den nordamerikanischen Markt hart getroffen, was sich stark negativ auf das Neugeschäft auswirkte. Das Management in den USA war in der Lage, die erheblichen Umsatzeinbußen ergebnisseitig durch massive Kosteneinsparungen zu kompensieren. Dafür waren sehr schmerzhaft Maßnahmen erforderlich. Aus dieser Position heraus wollen wir im neuen Geschäftsjahr bei Umsatz und Ergebnis deutlich wachsen. Auch Kanada wurde durch die Krise stark getroffen. Dem Management ist es aber gelungen, trotz der Krise neue Kund*innen zu gewinnen und den Umsatz dadurch fast auf dem Vorjahresniveau zu halten. An diese Entwicklung wollen wir anknüpfen und positiv ins nächste Geschäftsjahr gehen.“

**Regionale Teamstärke
(Anzahl Mitarbeiter*innen)**



649
NORD-AMERIKA

1.070
WESTEUROPA

1.932
DEUTSCHLAND

6.805
GESAMT

3.154
OSTEUROPA

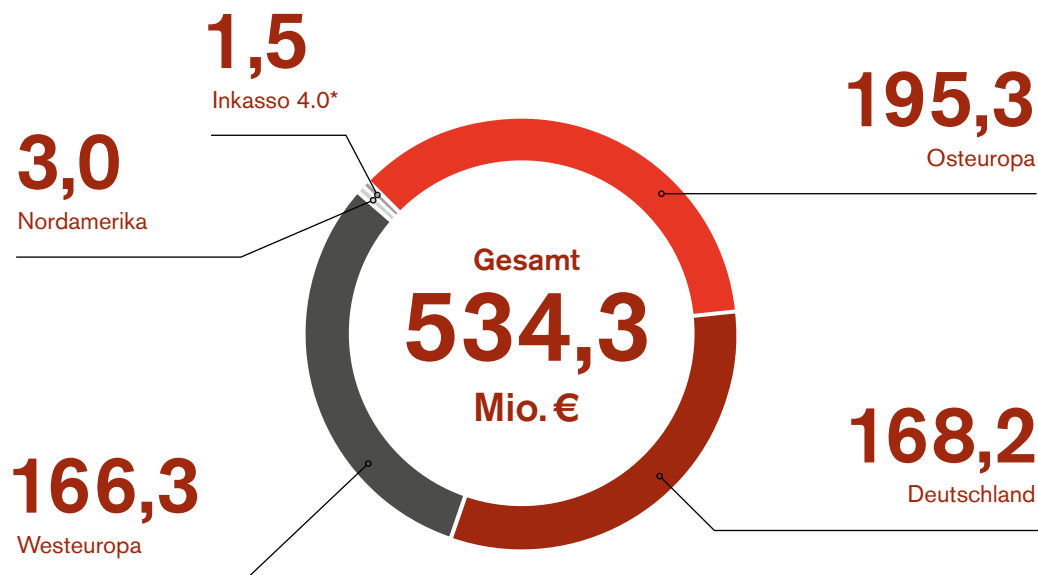
Chancen ergreifen

EOS investiert weiter auf hohem Niveau

In Bezug auf seine Investitionen stand der EOS Konzern im Vergleich zum Vorjahr in den unterschiedlichen Märkten deutlich größeren Herausforderungen gegenüber. Trotz bedeutend weniger Portfolio-Angebote und einer kleineren Auswahl guter Investments investierte EOS auch im Geschäftsjahr 2020/21 insgesamt 534,3 Millionen Euro in unbesicherte und besicherte Forderungen sowie Immobilien. In Osteuropa sowie in Teilen von Westeuropa gab es eine Steigerung der Investitionsvolumina im unbesicherten Bereich um 21 Prozent bzw. 28 Prozent.

Investitionen in Forderungskäufe und Immobilien im Ländervergleich

(Angaben in MEUR)



Aus rechnerischen Gründen können in Tabellen und Texten Rundungsdifferenzen auftreten.

*EOS kauft notleidende Forderungen auch in Ländern, in denen es keine eigene Gesellschaft hat. Partner übernehmen dann das Servicing.

810
MIO. EURO

SPANIEN

810 Mio. Euro beträgt das Forderungsvolumen von drei NPL-Portfolios, die EOS in Spanien von der Bankinter, der CaixaBank, S.A. und der Bankia, S.A. Ende 2020 gekauft hat. Die Portfolios umfassen insgesamt 232.000 Forderungen.

98,2
MIO. EURO

FRANKREICH

98,2 Mio. Euro beträgt der nominale Wert zweier Pakete mit insgesamt 1.725 Forderungen, die EOS in Frankreich der CE PAC und der Banque de Tahiti abgekauft hat.

83,4
MIO. EURO

KROATIEN

83,4 Mio. Euro beträgt der Nominalwert der zwei größten Portfolios, die EOS in Kroatien im vergangenen Geschäftsjahr mit insgesamt 17.000 Forderungen von kroatischen Banken gekauft hat.

Warum EOS auch im Corona-Krisenjahr deutlich rentabel blieb

Justus Hecking-Veltman, CFO der EOS Gruppe, erläutert, was EOS in Krisenzeiten finanziell so stabil bleiben lässt und wie das Unternehmen nach diesem besonderen Jahr neue Chancen nutzen möchte.



Wie lief das Geschäftsjahr 2020/21?

Die Corona-Krise hat die ganze Welt getroffen. Das gilt auch für uns. Gerade im operativen Betrieb waren wir mit vielfältigen Einschränkungen konfrontiert, die für das rückläufige Neugeschäft und spürbare Umsatzrückgänge verantwortlich waren – vor allem im Frühjahr 2020. Niemand wusste, wie sich die Lage entwickelt. Es galt, die Auswirkungen der Krise abzuschätzen, die richtigen Investitionen zu tätigen oder Kosten anzupassen. Hier sind wir einige Zeit auf Sicht gefahren, haben kurzfristig nachgesteuert, wodurch der Ergebnismrückgang im Rahmen blieb. Aber wir haben auch enorm viel gelernt! Im Jahresverlauf konnten wir uns rasch anpassen und zum Beispiel unsere digitale Kommunikation und gruppenweite Zusammenarbeit verbessern. Wenn es uns jetzt gelingt, das Gute vor der Pandemie mit dem

neu Gelernten zu verbinden, machen wir einen großen Sprung nach vorn.

Welche Investitionen haben besonders zur strategischen Weiterentwicklung beigetragen?

Wesentlich waren für uns 2020/21 vor allem zwei Formen: Zum einen Investitionen in Forderungskäufe und zum anderen in unsere IT und die Weiterentwicklung der Organisation. Im Bereich der Forderungskäufe ist jede unterschriebene Transaktion das Ergebnis von viel sorgfältiger Bewertungs- und Vertragsarbeit. Auf jede einzelne sind wir stolz. Insgesamt gilt es zu betonen, dass wir erneut über eine halbe Milliarde Euro investiert haben. Im Hinblick auf die Risikostreuung war erfreulich, dass wir die Diversifikation der Investments erhöhen konnten – sowohl was die Länder als auch was die Produkte

betrifft. Dazu hat insbesondere das Wachstum bei den besicherten Forderungen beigetragen. Im Bereich der IT-Investitionen fanden an vielen Stellen erfolgreich Umbauten der operativen Kernsysteme statt, mit denen wir das operative Geschäft noch besser und digitaler steuern können.

Was ist Ihre Prognose für das laufende Geschäftsjahr?

Ich bin Optimist: Die Lage wird sich langsam beruhigen und wir werden die Krise nach und nach unter Kontrolle bekommen. Nach dem rückläufigen Markt rechne ich insbesondere ab 2022 wieder mit deutlich wachsendem Neugeschäft. Als Organisation gehen wir gestärkt aus der Krise hervor: mit neuen Marktchancen, mehr digitalen Möglichkeiten, neuen Technologien sowie neuen Verwertungsstrategien und automatisierten Prozessen.

→ **Das gesamte Interview finden Sie hier**

Innovation als Teil der DNA

International erfolgreich mit individuellen und technologiegetriebenen Services

Seit mehr als 45 Jahren verbindet EOS fortschrittliches unternehmerisches Denken mit modernster Technologie – und das auf globaler Basis. Die Grundlage hierfür bildet das umfassende datengestützte, analytische Know-how des Unternehmens als Teil des Businessmodells. Echtzeitkommunikation und individuelle Lösungen bilden den Kern des Alltagsgeschäfts. Im Fokus stehen der Austausch auf Augenhöhe mit Kund*innen und säumigen Zahler*innen sowie innovative Projekte und eine leistungsstarke Infrastruktur. Und wie wichtig technologiegetriebene Services sind, hat das vergangene Jahr mehr als deutlich gemacht.

Top Technologie-Projekte 2020/21

- **EOS globale Vernetzung:** Remote Work und Kollaboration über Ländergrenzen hinweg sind die neue Normalität – mit dem internationalen Roll-Out von Microsoft 365 auch bei EOS. In 13 von 17 Landesgesellschaften hat die Migration bereits stattgefunden.
- **EOS Inkassosysteme:** Die Software „Kollecto“ und die neue webbasierte Version „Kollecto+“ standardisieren Prozesse für ein noch effizienteres Forderungsmanagement in 12 Ländern. EOS in Deutschland verzeichnete mit dem selbst entwickelten Inkassosystem „FX“ im vergangenen Jahr die achtfache Anwenderzahl.
- **EOS Cyber Security:** In Sachen Informationssicherheit setzt EOS neben hochentwickelten individuellen Lösungen auf ein Cyber-Risikomanagement-Tool. Dieses misst kontinuierlich die eigene Cyber-Sicherheitsleistung und verschafft EOS diesbezüglich in der Branche eine Spitzenposition.
- **EOS KI:** Für vollumfänglichen Service rund um die Uhr bietet EOS in mehreren Ländern Chatbots an, die automatisiert einfache oder häufig gestellte Fragen beantworten. Virtuelle Kolleg*innen wie „Lea“ oder „Tom“ kümmern sich sehr erfolgreich um Forderungs-

entwickeln und implementieren digitale Prozesse.

RUND
615
MITARBEITENDE

investierte EOS in den Ausbau der IT Kernsysteme.

25
MIO. €

EOS Studie „Was sind Daten wert?“

Wie die genannten Beispiele zeigen, hat EOS die Wichtigkeit und den Wert von Daten schon lange erkannt und investiert strategisch in datenbasierte Innovationen. In diesem Bereich liegt noch viel ungehobenes Potenzial für Unternehmen. Dies zeigt auch die EOS Studie „Was sind Daten wert?“. Demnach sind 34 Prozent der Verbraucher*innen in Europa, 50 Prozent in Russland und 33 Prozent in den USA bereit, ihre Daten mit Unternehmen zu teilen, wenn sie dafür eine Gegenleistung erhalten.

➔ Mehr zur Studie und weitere Ergebnisse finden Sie hier

Zahlen im digitalen EOS Geschäftsjahr 2020/21

4
MIO.
BLÄTTER
PAPIER

sparte das digitale
Arbeiten allein in
Deutschland*

10,4 TB
DATEN UND
2.100
USER

sind mit Microsoft 365
zusätzlich international
migriert worden

41

PROZENT HÖHERE
GELDEINGÄNGE

sowie eine Steigerung der
Anzahl der Zahlungen
um 44 Prozent wurden
über das EOS Service-
portal im Vergleich zum
Vorjahr in Deutschland
generiert.

Quellenangaben:

*März 2020 bis Februar 2021

anliegen wie ausstehende Zahlungen oder Gebühren. Aufgrund der täglich steigenden Anzahl an Nutzer*innen plant EOS die Ausweitung auf weitere Länder.

- **EOS 24/7-Service:** Online-Portale bieten schnellen und einfachen Zugriff zu EOS Leistungen. Säumige Zahler*innen können über Serviceportale unkompliziert offene Zahlungen begleichen. 2020/21 stieg der so generierte Geldeingang allein in Deutschland um 41 Prozent gegenüber dem Vorjahr an. Besonders beliebt ist die jüngst hinzugefügte Zahlungsmethode PayPal. Auch Geschäftskund*innen erhalten über Selfservice-Plattformen jederzeit sicheren und transparenten Zugang zu ihrem Forderungsmanagement. Das deutsche Portal „EOS Space“ gibt in gleich vier Bereichen Überblick zu Forderungsstand, Klärungsbedarf, Zahlungseingängen und Abrechnungsdokumenten.

Datenbasiert zum Erfolg

- 1. Effizienter mit Daten in Echtzeit:** EOS in Frankreich arbeitet gemeinsam mit dem Center of Analytics (CoA) an einem zentralen, cloudbasierten Speicher. Die ausgeklügelte Infrastruktur kombiniert die erhobenen Daten aller operativen Kernsysteme automatisch und macht diese direkt auswertbar. Die gewonnenen Informationen werden im gesamten Unternehmen für die Optimierung des Inkassoprozesses genutzt. Ziel ist es, das EOS Analysesystem gruppenweit auszurollen.
- 2. Erfolgreicher durch KI-basierte Entscheidungshilfe:** Über eine fundierte Datenbasis wird der zielführendste Weg im Inkassoprozess ermittelt und daraus eine ideale Handlungsempfehlung abgeleitet. EOS in Dänemark entwickelt mit Kolleg*innen des CoA derzeit ein Modell für Erfolgsprognosen im gerichtlichen Inkassoverfahren, um aussichtslose Verfahren zu vermeiden sowie Kosten für EOS und säumige Zahler*innen zu sparen.
- 3. Besser durch Machine-Learning- Algorithmen:** EOS wertet die Daten der eigenen Inkassovorgänge auf Basis von KI aus und ermittelt so beispielsweise die „Best Next Action“. Mittels „Smart Collection“ profitieren säumige Zahler*innen auch von realistischen Zahlungsplänen mit optimaler Ratenhöhe, die zum schnelleren Zahlungserfolg ohne finanzielle Überforderung führt.

Ein wertvoller Partner über Grenzen hinweg

Flexible und verlässliche Unterstützung auch in Krisenzeiten

Die EOS Gruppe ist in über **180 Ländern weltweit** vertreten – ob durch eigene Gesellschaften oder Partnerunternehmen. Ganze 83 Partnerschaften sorgen für einen bestmöglichen Service auch in Ländern, in denen EOS selbst nicht vor Ort ist. Die vielseitigen Vorgänge steuert das in Hamburg sitzende EOS Cross-border Center mithilfe der internationalen IT-Plattform „EOS Global Collection“.

Aufgrund der Pandemie stand das global vernetzte Forderungsmanagement vor diversen Herausforderungen. Das hat laut dem EOS Cross-border Team vor allem zwei Gründe: Zum einen ist der Konsum in vielen

Branchen wie Transport, Reise oder Gastronomie durch weltweite Lockdowns deutlich eingebrochen. Zum anderen haben Gläubiger*innen infolge der Ausnahmesituation und aus Rücksichtnahme auf die finanzielle Lage von Verbraucher*innen zum Teil auf die Abgabe von Forderungen an Inkassounternehmen verzichtet. Die Kooperation zwischen EOS, den Landesgesellschaften und Partner*innen lief durch die virtuelle Plattform hingegen kontinuierlich weiter. Dank wichtiger Informationen aus den Regionen konnten sich alle Beteiligten schnell an geänderte Regeln oder Gesetze anpassen. Diese Form der übergreifenden und professionellen Zusammenarbeit wissen auch die Partnerunternehmen zu schätzen:

„Die Wirtschaftskrise hat Mexiko und Lateinamerika besonders hart getroffen. Bis heute sind viele Unternehmen geschlossen und können ausstehende Rechnungen nur begrenzt zahlen. Gerade in solchen Krisenzeiten ist EOS unverzichtbar und bildet für uns mehr denn je eine Brücke zwischen Unternehmen, Ländern und Kontinenten. Das neue virtuelle und hybride Zeitalter, das vor uns liegt, wird die internationale Zusammenarbeit noch intensivieren und den Bedarf an zuverlässigen globalen Partnern unterstreichen.“

David Zannoni, Cobroamericas S.A. de C.V. in Mexico



„Wir schätzen es sehr, dass die Kommunikation und Zusammenarbeit mit EOS vor und während des Lockdowns immer einwandfrei waren. Unsere Ansprechpartner sind stets nur ein unterstützendes Telefonat entfernt und auch die Plattform ist sehr benutzerfreundlich. Das ermöglicht es uns, auch unter schwierigen Bedingungen effektiv miteinander zu arbeiten. Wir fühlen uns als Teil der EOS Familie.“

George Yiangou, George Yiangou Ltd. in Zypern



„Während des Lockdowns wurde die gesamte Inkassoleistung bei uns stark beeinträchtigt und erholt sich noch immer. Die Kommunikation mit EOS hingegen war durchweg hervorragend. Es gab beispielsweise interaktive Sessions mit unterschiedlichen Themen und Teilnehmenden – sehr erfrischend und aufschlussreich. Das Cross-border Team sorgt für großartige Zusammenarbeit und nahtlosen Service. Das hohe Ethos des gemeinsamen Wachstums, das faire Handeln und der unternehmerische Scharfsinn machen EOS zu einem einzigartig wertvollen Partner für uns.“

Prashant Shukla, ATS Services in Indien

„EOS war in den aktuell schwierigen Zeiten sehr widerstandsfähig und ermutigte auch alle seine Partner, dieser Strategie zu folgen. Durch den Kontakt über virtuelle Plattformen fand ein regelmäßiger Informationsaustausch mit uns in den Regionen statt. Änderungen bei Regeln und Gesetzen konnten entsprechend zeitnah berücksichtigt werden. Zusätzlich ist EOS ein unglaublich professioneller Partner, der uns über verschiedene Austauschformate dabei unterstützt, unsere Fähigkeiten zu verbessern, die gemeinsamen Ziele voranzutreiben und so die Effizienz zu steigern. Eine Win-win-Situation für alle Seiten.“

Meera Nair, AL WADI Holding in den Vereinigten Arabischen Emiraten



498 MITARBEITENDE

auf der ganzen Welt kümmern sich um das grenzüberschreitende Inkasso, **274** davon bei EOS Gesellschaften.

Globale EOS Zahlen 2020/21:

In **167 LÄNDERN**

bearbeitete EOS im vergangenen Geschäftsjahr Inkassofälle.



61.250

GRENZÜBERSCHREITENDE

FÄLLE wurden weltweit neu bearbeitet.



59.391 ZAHLUNGEN

gingen über das globale Netzwerk ein.



1.623 KUND*INNEN

nutzten das internationale Inkasso von EOS, davon waren

698 NEUKUND*INNEN.

Insgesamt

193.274 NACHRICHTEN

tauschten Nutzer*innen über die Plattform EOS Global Collection untereinander aus.



65 PROZENT aller

weltweiten Zahlungen erfolgten in Form von **Ratenzahlungen.**



99 PROZENT aller bezahlten Fälle ließen sich international **außergerichtlich** klären.

Ausblick 2021/22

Erfolgreich in die Zukunft investieren

Den Blick nach vorn wagen wir gern. Schließlich haben wir nach dem letzten Geschäftsjahr die Gewissheit, dass wir gemeinsam auch unberechenbare und herausfordernde Zeiten erfolgreich meistern. Dabei ist für uns eines ganz klar: Der Markt für klassisches Forderungsmanagement sowie NPL-Portfolios bleibt langfristig attraktiv. Das frühzeitige und regelmäßige Identifizieren, Analysieren und Nutzen von Chancen haben sich als elementare Bestandteile unserer Konzernstrategie ausgezahlt. Der Schwerpunkt liegt auch künftig im vielversprechenden Portfoliokauf und der intensiveren Positionierung als global vernetzter Investor. Vor allem im Geschäft mit notleidenden Forderungen sehen wir mittelfristig große Wachstumschancen. Zudem rechnen wir trotz eines vermutlich hohen Wettbewerbsdrucks mit deutlichen Nachholeffekten bei Transaktionen. Entsprechend werden wir gestärkt aus der Krise hervorgehen – mit voraussichtlich steigendem Ergebnismiveau für das Geschäftsjahr 2021/22.

Unser Ziel: In allen etablierten Märkten – mit Ausnahme der USA – Führungspositionen festigen oder erreichen. Ganz zentrale Bereiche sind für uns dabei die Digitalisierung weiter voranzutreiben, noch intensiver in unsere Mitarbeitenden zu investieren sowie mit Hilfe unserer Corporate-Responsibility-Maßnahmen aktiv Verantwortung zu übernehmen und die Welt um uns herum zum Besseren zu verändern.

Fokus auf Digitalisierung bedeutet für uns, an Fortschritte anzuknüpfen und weiter technologisch innovative Lösungen zur effizienten Organisationsentwicklung umzusetzen. Eine zentrale Rolle spielen das Center of Analytics, zukunftsweisende Inkassosysteme sowie eine neue kollaborative, flexible Arbeitswelt. Wichtiger denn je ist für uns aber vor allem ein schlagkräftiges, starkes, engagiertes Team! Dass wir das bei EOS haben, ist 2020/21 nur allzu deutlich geworden. Dafür möchten wir uns in aller Form bedanken. Umso wichtiger ist es, gezielt Programme und Weiterbildungsmaßnahmen zur Förderung und Befähigung unserer Mitarbeitenden zu implementieren, die neue Zukunftschancen bieten.

Über all dem steht die konsequente Weiterentwicklung von Branchenstandards für wertebasierte Finanzdienstleistungen und faires Inkasso sowie eine in allen vier definierten Aktionsfeldern gelebte und fest verankerte Corporate Responsibility.



Klaus Engberding



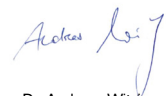
Justus Hecking-Veltman



Andreas Kropp



Marwin Ramcke



Dr. Andreas Witzig



Geschäftsführung der EOS Gruppe
v.l.n.r. Dr. Andreas Witzig, Marwin Ramcke, Andreas Kropp,
Klaus Engberding, Justus Hecking-Veltman

Impressum

Herausgeber: EOS Holding GmbH,
Corporate Communications,
Steindamm 71, 20099 Hamburg,
www.eos-solutions.com

Verantwortlich:
Lara Flemming, Roxana Herfort

Konzept & Redaktion:
EOS Holding GmbH,
Corporate Communications;
Klenk & Hoursch AG,
www.klenkhoursch.de

Konzept & Design:
LIEBCHEN+LIEBCHEN
Kommunikation GmbH,
www.LplusL.de

Bildnachweise: Jann Klee; Gettyimages

Lektorat & Übersetzung: Kate Simmons;
SKS Sprachen Komplett Service

Druck: D+L Printpartner GmbH

Disclaimer

Dieser Bericht enthält in die Zukunft gerichtete Aussagen, die auf Annahmen und Schätzungen der Unternehmensleitung beruhen. Obwohl wir davon ausgehen, dass diese Aussagen realistisch sind, kann es durch aufkommende Risiken und vorhandene Ungewissheiten zu Abweichungen kommen. Sollte der Bericht redaktionelle Fehler enthalten oder in einigen Punkten unvollständig sein, übernimmt die EOS Holding GmbH hierfür keine Haftung oder Garantie. Eine Aktualisierung oder Korrektur bzw. Ergänzung des Jahresberichts ist weder geplant noch sind wir dazu verpflichtet. Die EOS Holding GmbH behält sich jedoch das Recht vor, den Bericht jederzeit und ohne besondere Ankündigung eigenständig zu aktualisieren. Im Falle von Widersprüchen zwischen der deutschen und der englischen Version hat die deutsche Vorrang. Verantwortlich im Sinne des deutschen Presserechts, § 55 Abs. 2 Rundfunkstaatsvertrag (RStV): Lara Flemming, EOS Holding GmbH, Steindamm 71, 20099 Hamburg, Deutschland.

Stand: August 2021

EOS Jahresbericht 2020/21 als Download: <https://eos-solutions.com/annual-report>

Website: <https://de.eos-solutions.com>



EOS Gruppe



EOS Gruppe



@EOSGruppe



@eos_solutions



@eos_karriere



EOS Group