

2021

2022

Das Geschäftsjahr 2021/22 auf einen Blick

Die EOS Gruppe ist ein internationaler Experte für Forderungsmanagement. Sie konnte im abgelaufenen Geschäftsjahr ihre führende Position auf vielen Märkten festigen und ausbauen. Hier sind die wichtigsten Kennzahlen und Informationen im Überblick.

282,5

Millionen Euro

betrug das **Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA)** – ein leichter Rückgang zum Vorjahr.

804,9

Millionen Euro

Jahresumsatz generierte der EOS Konzern. Das ist eine Steigerung von 1,6 Prozent gegenüber dem Vorjahr.

Mehr als

45

Jahre

Erfahrung im Forderungsmanagement

Über

6.000

Mitarbeiter*innen betreuen rund 20.000 Kund*innen weltweit.

668,6

Millionen Euro

umfasste das Investitionsvolumen. Die Investitionen in Forderungen und Immobilien hat der EOS Konzern um 134,3 Millionen Euro gesteigert.

In

24

Ländern ist die EOS Gruppe vertreten.

Inhalt

1 Das ist EOS

- 07 Editorial
- 08 Das Geschäftsmodell
- 10 Die Geschäftsführung

2 Das Geschäftsjahr 2021/22

- 18 Das Jahr in Zahlen
- 22 Rück- und Ausblick
- 24 Geschäftsverlauf
- 26 EOS und die Otto Group
- 27 EOS als Investor

3 Unsere Fokusthemen

- 32 Corporate Responsibility
- 40 Digitalisierung und Technologie
- 44 Als Gruppe vernetzt

- 46 Impressum

**Zusammen verändern
wir die Finanzen
von Unternehmen
und ihren Kund*innen
zum Besseren.**

Mitarbeitende in 24 Ländern arbeiteten im Geschäftsjahr 2021/22 Tag für Tag daran, die Welt ein wenig schuldenfreier zu machen.

6.252



Neu im Amt
Seit Februar 2022
leitet Marwin Ramcke
die Geschicke der
EOS Gruppe.

Wir schauen nicht zu, wie die Welt sich verändert, sondern gestalten sie.

Liebe Leser*innen,

vor genau einem Jahr haben wir unseren neuen Unternehmens-Claim vorgestellt: Changing finances for the better. Damit haben wir unseren Anspruch unterstrichen, die Finanzwelt aktiv mitzugestalten und als führender Experte im Forderungsmanagement neue Maßstäbe zu setzen. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, müssen wir uns in der sich immer schneller verändernden Welt stets mitverändern. Wenn ich mir anschau, wo wir vor genau einem Jahr standen, sehe ich: Wir sind auf einem guten Weg!

Eine Veränderung, auf die ich sehr stolz bin, ist unsere neue Marke. Sie ist weitaus mehr als ein neues Logo auf dem Briefkopf. Die neue Marke macht all das sichtbar, wofür wir als EOS Gruppe stehen und woran wir jeden Tag arbeiten, um optimale Services für Unternehmen und ihre Kund*innen zu bieten. Dabei konzentrieren wir uns vor allem auf drei Themen, die uns auch in diesem Geschäftsjahr dabei geholfen haben, ein solides Ergebnis zu erreichen und uns weiterzuentwickeln.

Zum einen setzen wir auf Internationalität. Unser Netzwerk wächst jeden Tag – und es wächst immer stärker zusammen. Der Austausch zwischen unseren Gesellschaften in 24 Ländern bietet enorm viel Potenzial, voneinander zu lernen. Was wir in den einzelnen Regionen im vergangenen Geschäftsjahr erreicht haben und wie die EOS Gesellschaften zusammen zu dem guten Umsatzergebnis beigetragen haben, erfahren Sie ab Seite 12. Unsere internationale Expertise und Erfahrung im Forderungskauf hat uns auch wieder einen Platz als Top-3-Anbieter auf dem NPL-Markt gesichert. Auf den Seiten 27 bis 31 lesen Sie mehr zu unseren Investitionen.

Wie eingangs erwähnt, ist es vor allem der Wandel – oder der Wille, sich selbst und seine Umwelt zum Besseren zu verändern – der uns im vergangenen

Geschäftsjahr geleitet hat. Im letzten Jahresbericht haben wir unsere CR-Strategie vorgestellt. In dieser Ausgabe ziehen wir ein Zwischenfazit, was seither passiert ist. Dieses finden Sie auf den Seiten 32 bis 39.

Ein weiterer Schwerpunkt bei EOS liegt in der Digitalisierung, die wir seit Jahren entschlossen vorantreiben. Heute arbeiten wir verstärkt mit algorithmischen Modellen und selbstlernenden Systemen, die auf Basis unserer Daten z.B. ganz individuell die besten nächsten Rückzahlungsoptionen für Verbraucher*innen berechnen. Chatbots unterstützen sie beim Bezahlen ihrer Forderungen. Und das sind nur zwei Beispiele – mehr dazu finden Sie auf den Seiten 40 bis 43.

Mit dem Fokus auf diesen drei Kernbereichen können wir als Unternehmen einen Unterschied machen – für unsere Mitarbeitenden, für Unternehmen und Co-Investor*innen sowie Verbraucher*innen.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß mit den Jahreszahlen und Highlights dieses Geschäftsjahres.

**Sie mögen es digitaler
und bewegter? Hier geht's
zu den Videos rund um
das Geschäftsjahr**



Marwin Ramcke
Vorsitzender der Geschäftsführung
der EOS Gruppe

EOS – Ihr Experte im Forderungsmanagement

Ob als Inkassodienstleister oder Investor in Forderungspakete – EOS ist ein vertrauenswürdiger und erfahrener Partner, wenn es darum geht, ausstehende Forderungen in Liquidität umzuwandeln. Wie wir Finanzen zum Besseren verändern, lesen Sie hier.

Die EOS Gruppe ist ein führender internationaler, technologiegetriebener Experte für Forderungsmanagement mit Standorten in 24 Ländern und mehr als 6.000 Mitarbeiter*innen. Seit über 45 Jahren helfen wir Unternehmen dabei, sich dank unserer operativen Expertise auf ihr Kerngeschäft zu konzentrieren. Sie kommen aus den unterschiedlichsten Branchen wie Energieversorgung, Immobilien, Mobilität, Versicherung, Telekommunikation, E-Commerce und dem Bankwesen.

Wir sind ein Teil der Otto Group, einer weltweit agierenden Handels- und Dienstleistungsgruppe. International investieren wir in besicherte und unbesicherte Forderungen, notleidende Kreditportfolios und Immobilien. Darüber hinaus hilft EOS Unternehmen – egal ob B2B oder B2C – als Treuhand-Inkassodienstleister dabei, ihre Außenstände gering zu halten. Dank unserer Expertise im Auslandsinkasso auch grenzübergreifend in über 180 Ländern.

Als Vorreiter der Digitalisierung in unserer Branche stehen wir für datengetriebenes, KI-gestütztes Forderungsmanagement und intelligente Dienstleistungen zum Vorteil unserer Kund*innen, Partner*innen und Verbraucher*innen.

Doch das Kerngeschäft ist nicht alles bei EOS: Wir engagieren uns für die Gesellschaft und für eine bessere, nachhaltige Zukunft. Mit unserer Corporate-Responsibility-Strategie haben wir ein klares Ziel vor Augen: „Changing for the better“.

Besicherter Forderungskauf

EOS kauft von Banken notleidende Kredite (NPL), hinter denen ein Gegenwert wie eine Immobilie steht. Auf die Weise senken Banken ihre NPL-Quote. Mehr Informationen auf Seite 30/31.

Unbesicherter Forderungskauf

EOS kauft Unternehmen ihre überfälligen Forderungen ab. Durch den Verkauf reduzieren Unternehmen ihr Ausfallrisiko und wandeln Außenstände in Liquidität um.

Treuhand-inkasso

EOS übernimmt als Dienstleister die Beitreibung überfälliger Forderungen. Dank der langjährigen Expertise im Inkasso werden Außenstände auf ein Minimum reduziert und mit den Kund*innen der Unternehmen faire Zahlungspläne vereinbart.

Immobilienverwertung

Auch bei immobilienbesicherten Forderungen unterstützt EOS treuhänderisch bei der Rückzahlung und erarbeitet mit Kreditnehmer*innen realistische Zahlungspläne. Außerdem hilft EOS bei der Verwertung von Objekten, beispielsweise durch eine Zwangsversteigerung, -verwaltung oder die Vermarktung und kauft selbst Immobilien an.

Unser Geschäft im Überblick



Unser Geschäftsmodell basiert auf vier Säulen. Im Zentrum steht unser langjähriges Know-how in 24 Ländern.



Die Geschäftsführung der EOS Gruppe

setzt sich aus Andreas Kropp, Justus Hecking-Veltman, Marwin Ramcke, Carsten Tidow und Dr. Andreas Witzig (v. l. n. r.) zusammen. Mit Carsten Tidow ist ein neues Mitglied an Bord. Er übernimmt die Verantwortung für Osteuropa von Marwin Ramcke (Mitte), der seit Februar 2022 die Position des CEO innehat.

Eine stabile Entwicklung in unruhigen Zeiten

Die EOS Gruppe blickt auf ein solides Geschäftsjahr 2021/22 zurück. Das von pandemiebedingten Einschränkungen, Planungsunsicherheit und einer angespannten Wettbewerbssituation geprägte Finanzjahr schließt EOS mit einem leichten Umsatzplus ab.

A

uch im Geschäftsjahr 2021/22 hat sich die EOS Gruppe gut und stabil entwickelt. Trotz der teils widrigen Umstände wie der Coronapandemie oder einem immer aggressiveren Marktumfeld konnte der Gesamtumsatz um 1,6 Prozent gesteigert werden. Zum Geschäftsjahresende erforderte der Krieg in der Ukraine bilanzielle Vorsorgemaßnahmen, die sich entscheidend auf das Ergebnis ausgewirkt haben. Dennoch ist das Fazit des gesamten Geschäftsjahres positiv. Vor allem, weil die EOS Gesellschaften in 24 Ländern abermals eine starke operative Performance zeigten.

Die Gründe für die erneut gute Entwicklung sind vielfältig: Mit ihrer Größe und langjährigen Erfahrung hat sich die EOS Gruppe über die Jahre eine sehr gute Reputation erarbeitet – als internationaler Inkassodienstleister und als Investor in Forderungspakete (NPL). Mit der Finanzstärke der Otto Group im Rücken (siehe Seite 26) war EOS in der Lage, das Investitionsvolumen im Geschäftsjahr auf dem Markt für NPL noch mal zu steigern. Der Fokus auf der Automatisierung der Prozesse und der datengetriebenen Inkasso-Software ermöglicht zudem eine immer bessere und effizientere Bearbeitung von Forderungen.

Auf diese Weise konnte EOS im Geschäftsjahr 2021/22 in vielen Märkten die Position als führender europäischer Anbieter für Dienstleistungen im Forderungsmanagement festigen und ausbauen. Besonders im Bereich des Forderungskaufs war das Geschäftsjahr für EOS ein Rekordjahr: Insgesamt 669 Millionen Euro investierte die Gruppe in diesem Zeitraum in NPL und Immobilien. Damit wurden die Volumina der letzten beiden Geschäftsjahre bei Weitem übertroffen.

Gerade in Osteuropa hat das zu einem sehr erfreulichen Geschäftsjahresabschluss mit einem gut zwölfprozentigen Umsatzplus im Vergleich zum Vorjahr geführt. Besonders stark zeigten sich die Landesgesellschaften aus Kroatien, Polen, Serbien und der Slowakei. Trotz der stabilen Performance ist das Ergebnis (EBITDA) in Osteuropa leicht zurückgegangen. Grund hierfür sind bilanzielle Vorsorgemaßnahmen mit Blick auf die angespannte politische Lage in Russland und der Ukraine. Im Bereich des Forderungskaufs konnte das Investitionsvolumen mehr als verdoppelt werden. Die Landesgesellschaften in Griechenland und Polen waren hier besonders stark.

Auch im Westen Europas gab es große Nachholeffekte im NPL-Bereich, die auf das Abflauen der Pandemie zurückzuführen sind. In vielen Ländern Westeuropas waren die Gerichte und Ämter pandemiebedingt lange geschlossen gewesen. Die weitestgehende Rückkehr zum Regelbetrieb hat die Bearbeitung

von in den Vorjahren erworbenen NPL-Portfolios enorm erleichtert und die operative Performance in Ländern wie Frankreich und Belgien stark gesteigert. Die EOS Landesgesellschaft in Spanien kaufte zudem ihr erstes besichertes NPL-Portfolio (siehe Seite 28).

Insgesamt ist ein schärferer Wettbewerb auf dem westeuropäischen Markt für Forderungspakete zu beobachten. Auch in Deutschland trifft eine wachsende Nachfrage auf ein vergleichsweise geringes Angebot an notleidenden Krediten. Allen Herausforderungen zum Trotz hat EOS es hier geschafft, die Investitionen im Geschäftsjahr 2021/22 auf einem hohen Niveau zu halten und seine Position am Markt zu stärken, auch wenn der Umsatz im Vergleich zum Vorjahr leicht zurückging.

Marwin Ramcke

Vorsitzender der Geschäftsführung
der EOS Gruppe

Was das letzte Geschäftsjahr
auszeichnet:

- 1.** Kernkompetenzen im Ankauf und der Bearbeitung notleidender Forderungen
- 2.** Internationale Zusammenarbeit in 24 Ländern
- 3.** Bessere Services durch Automatisierung und länderübergreifende Kollaboration

Jetzt das komplette
Videostatement ansehen



„Unseren Erfolg verdanken wir unseren mehr als 6.000 Mitarbeitenden, die EOS jeden Tag dynamischer und digitaler machen.“



Justus Hecking-Veltman

Geschäftsführer der EOS Gruppe und verantwortlich für Finanzen

669 Millionen Euro beträgt das Investment in Forderungspakete und Immobilien

20 Millionen Euro investierte EOS in den Ausbau der IT-Kernsysteme

Jetzt das komplette Videostatement ansehen



„Wir werden auf dem NPL-Markt noch aktiver werden – gerade was besicherte Forderungen angeht.“

„Durch Risikodiversifizierung sind wir für unsere Kund*innen ein langfristig stabiler Partner. Und der Ausbau unseres analytischen Datenhaushalts ermöglicht Effizienzsteigerungen durch verbesserte Steuerung.“

Dr. Andreas Witzig

Geschäftsführer der EOS Gruppe und zuständig für **Westeuropa**

9 Prozent Umsatzsteigerung auf insgesamt 225,6 Millionen Euro

144,5 Millionen Euro investierte EOS in Westeuropa in Forderungspakete und Immobilien

 Ergebniszuwachs in Frankreich, Spanien und Dänemark

Jetzt das komplette Videostatement ansehen



„Hinter Innovationen stehen immer Menschen. Deswegen ist es wichtig, dass wir uns **untereinander noch mehr vernetzen.**“

Andreas Kropp

Geschäftsführer der EOS Gruppe und verantwortlich für **Deutschland**

- 101,7** Millionen Euro investierte EOS in Deutschland in Forderungen und Immobilien
- 34,1** Prozent Anteil am Gesamtkonzernumsatz
- 2.** Zweitstärkste Umsatzregion im EOS Konzern

Jetzt das komplette Videostatement ansehen



Carsten Tidow

Geschäftsführer der EOS Gruppe und zuständig für **Osteuropa**

- 12,2** Prozent Umsatzsteigerung
- 122** Prozent Steigerung des Investitionsvolumens
- 402,5** Millionen Euro investierte EOS in Osteuropa, davon 226,5 Millionen Euro in besicherte Forderungen und Immobilien

Jetzt das komplette Videostatement ansehen



„Wir verbessern uns stetig in Bereichen wie **Data Analytics, intelligenter Software und agilem Arbeiten.**“

8004,9

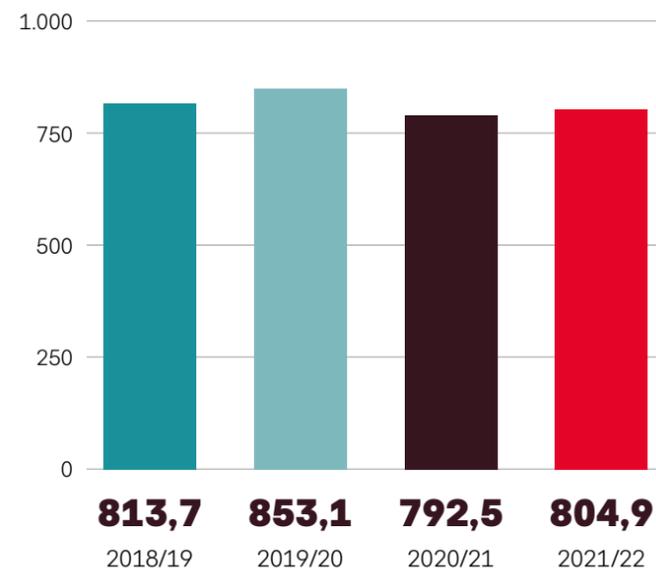
**1,6 Prozent Umsatzsteigerung
im Vergleich zum Vorjahr – in
Anbetracht der Umstände **eine
gute Entwicklung****

Millionen Euro Gesamtumsatz
erwirtschaftete der EOS Konzern.
Nach einem leichten Rückgang
im Vorjahr hat er 2021/22 wieder
zugenommen.

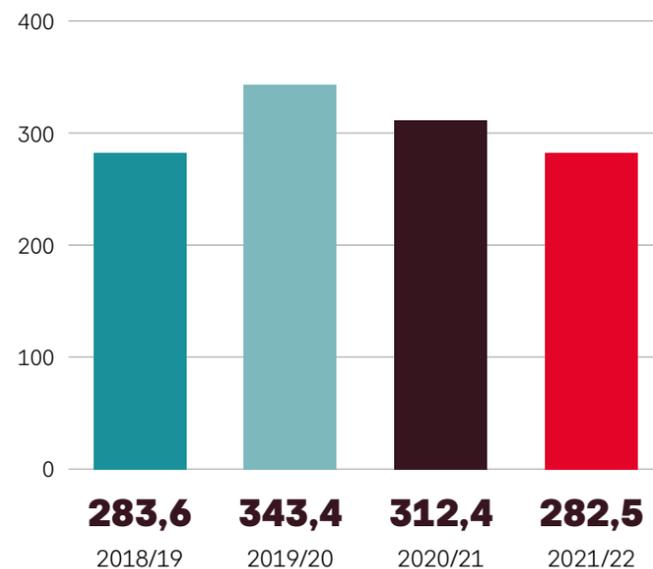
Einblicke in das Bilanzjahr: Umsatz und Ergebnis im Vergleich

Nach einem leichten Rückgang im Vorjahr verzeichnet EOS im Geschäftsjahr 2021/22 wieder einen Anstieg des Gesamtumsatzes. Gerade in Ost- und Westeuropa konnte der Konzern nochmals zulegen. Deutschland ist erstmals nicht die umsatzstärkste Region.

Umsatzverlauf
Angaben in MEUR



Ergebnisverlauf EBITDA
Angaben in MEUR

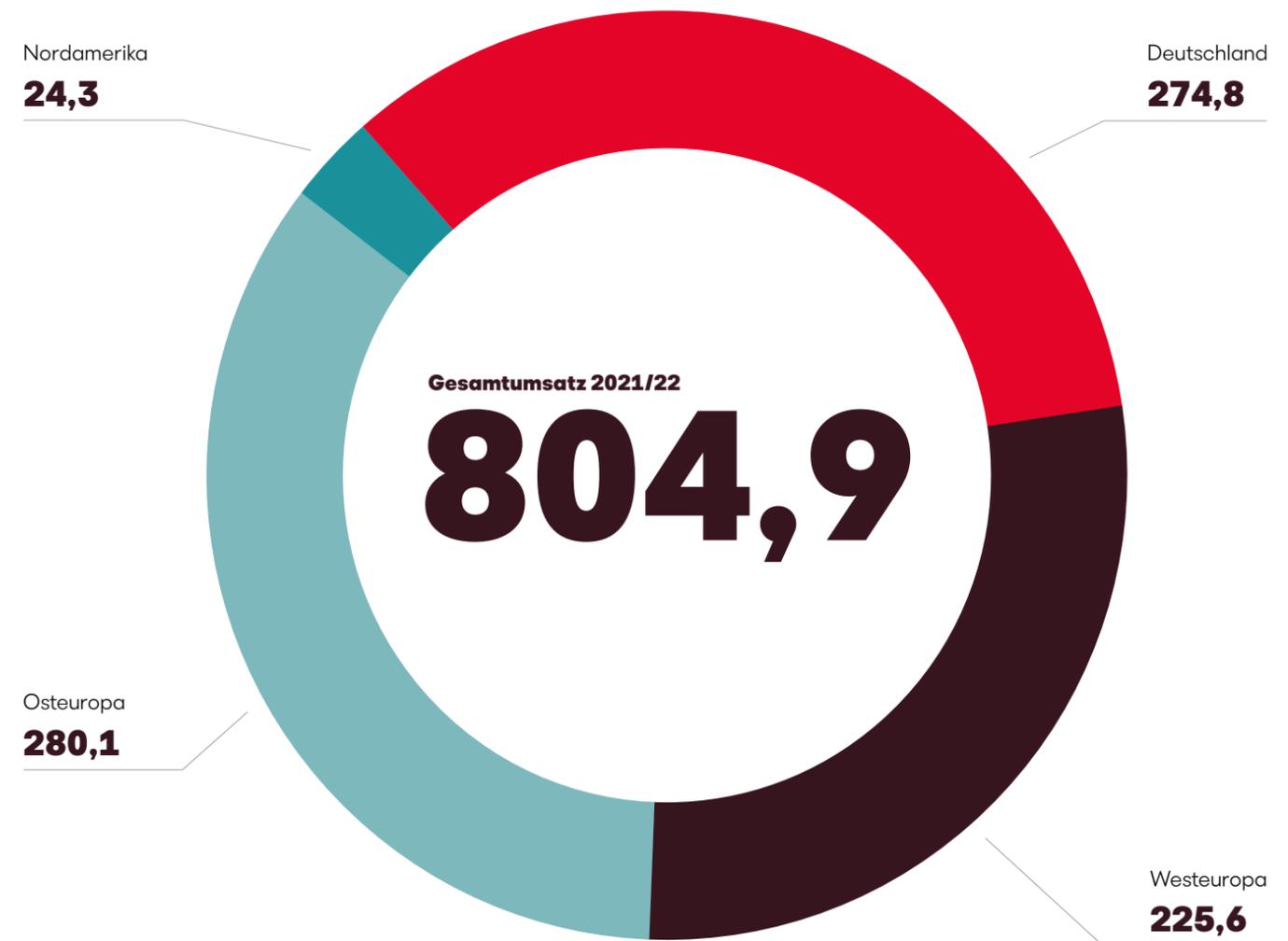


Umsatzentwicklung und Ergebnis

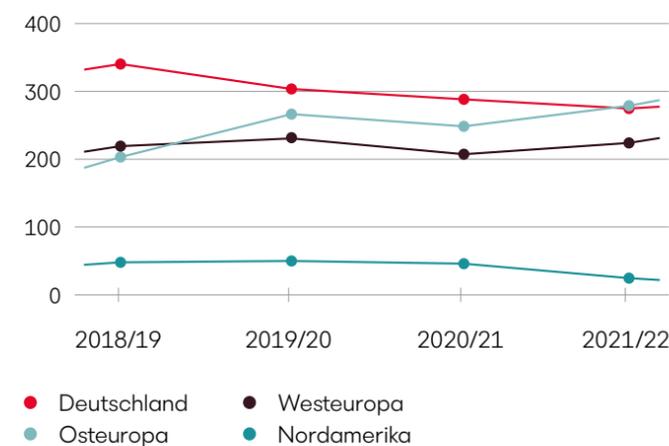
Auch im Geschäftsjahr 2021/22 liegt der Umsatz des EOS Konzerns auf hohem Niveau. Damit bestätigt er die starke operative Performance der letzten Jahre. Die erfolgreiche Bearbeitung von in den Vorjahren angekauften Portfolios hat dem Umsatz im abgelaufenen Geschäftsjahr nochmals einen ordentlichen Schub

gegeben, der allerdings durch bilanzielle Vorsorgemaßnahmen aus Gründen des Ukraine-Kriegs gedämpft wurde. Daher ging das Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) leicht zurück.

Konzernumsatz 2021/22
Angaben in MEUR



Umsatzübersicht nach Region
Angaben in MEUR



Konzernumsatz nach Regionen

Die Umsatzanteile von Ost- und Westeuropa am Konzernumsatz nehmen weiter zu. Deutschland bleibt trotz leichtem Rückgang um fünf Prozent eine der umsatzstärksten Regionen im EOS Konzern. Der Umsatzrückgang hängt in erster Linie mit der starken Wettbewerbssituation auf dem NPL-Markt zusammen. Den stärksten Umsatzrückgang verzeichnet die Region Nordamerika, der auf die unterjährige Veräußerung der dort ansässigen Gesellschaften zurückzuführen ist.

EOS ist als Gruppe für die Zukunft gut aufgestellt

Positives Konzernergebnis trotz hoher Vorsorgemaßnahmen: CEO Marwin Ramcke und CFO Justus Hecking-Veltman ziehen ein Resümee des letzten Geschäftsjahres. Im Doppelinterview sprechen sie außerdem darüber, warum Talente und verantwortliches Handeln immer wichtiger werden.

Wodurch zeichnete sich das Geschäftsjahr 2021/22 aus eurer Sicht aus?

Justus Hecking-Veltman Nach den Herausforderungen des ersten Pandemiejahres sind wir sehr stabil ins Jahr 2021 gestartet. Wie erwartet war das Transaktionsaufkommen sehr hoch: Das NPL-Volumen am Markt ist wieder auf Vor-Pandemie-Niveau – unsere Investitionen konnten wir wie erhofft deutlich steigern.

Marwin Ramcke Wir haben unser Risiko stark diversifiziert und sind nicht von einzelnen Märkten abhängig. Außerdem ist unser Geschäftsmodell auf langfristige Investitionen ausgelegt. Deshalb kann man trotz des Ergebnismrückgangs sagen, dass wir als Gruppe wirtschaftlich sehr gut aufgestellt sind. Der Rückgang ist eher auf bilanzielle Vorsorgemaßnahmen zurückzuführen, die wir in Anbetracht der Situation in der Ukraine getroffen haben.

Wenn ihr drei Highlights auswählen müsstet: Welche waren das im Geschäftsjahr 2021/22?

Marwin An erster Stelle stehen für mich alle Mitarbeitenden, ohne die wir nicht so erfolgreich durch die letzten Jahre gekommen wären. Das vergangene Jahr hat uns noch resilienter, noch ambitionierter,

noch internationaler gemacht. Diversity ist mittlerweile ein festes Asset und wir arbeiten jeden Tag daran, Vielfalt zu fördern.

Justus Ich würde unsere Fortschritte auf dem Weg der digitalen Transformation ergänzen. Unsere selbstentwickelte Inkasso-Software Kollecto+ ist mittlerweile in elf EOS Ländern im Einsatz oder wird gerade implementiert. Zusätzlich haben wir vielversprechende Fortschritte in Bezug auf einen gemeinsamen analytischen Datenhaushalt gemacht, der uns in der Steuerung voranbringen soll. Ein großer Schritt auf dem Weg zu einer vollständig digitalisierten Unternehmensgruppe! Außerdem nutzen wir bereits in mehreren Ländern Chatbots, die Verbraucher*innen Tag für Tag das Leben leichter machen.

Und zu guter Letzt sehe ich die starke und erfreulich diversifizierte Entwicklung in unserem NPL-Bestand. In 14 Ländern haben wir im zurückliegenden Jahr Investitionen im zweistelligen Millionenbereich getätigt. Unserer spanischen Landesgesellschaft ist zudem der erfolgreiche Eintritt in den Markt für besicherte Forderungspakete gelungen. Das sind aus meiner Sicht alles sehr erfreuliche Entwicklungen!

Das Transaktionsvolumen auf den Märkten ist wieder deutlich angestiegen. Wie konnte EOS sich im intensiven Wettbewerb um die NPL-Portfolios behaupten?

Justus Wir sind nun schon viele Jahre im Geschäft, haben uns eine sehr gute Reputation aufgebaut. Außerdem sind wir bestens vernetzt. Auf der anderen Seite wissen wir aber auch, wann es richtig ist, aus dem Bieten auszusteigen. Unsere Kalkulationen basieren auf realistischen Prognosen. Damit schaffen wir für uns und die Verkäufer*innen die nötige Sicherheit, heute und in der Zukunft erfolgreich zu sein.

„Das letzte Jahr hat uns noch resilienter, noch ambitionierter, noch internationaler gemacht.“

Marwin Ramcke, CEO der EOS Gruppe



Gemeinsam stark Marwin Ramcke (r.) und Justus Hecking-Veltman blicken zufrieden auf die Entwicklungen in den EOS Ländern.

„Unsere Kalkulationen basieren auf realistischen Prognosen. Damit schaffen wir für uns und die Verkäufer*innen die nötige Sicherheit, heute und in der Zukunft erfolgreich zu sein.“

Justus Hecking-Veltman, CFO der EOS Gruppe

Marwin Der Kauf von Forderungspaketen wird auch in Zukunft im Fokus der EOS Gruppe bleiben. Unser Ziel ist es, in den kommenden Geschäftsjahren in allen etablierten Märkten eine Top-3-Position zu halten oder zu erreichen. Hierfür müssen wir unsere Rolle als global vernetzter Investor festigen. Aber auch Co-Investments sind Teil unserer Strategie.

Welche Ziele habt ihr euch sonst noch gesteckt für das Geschäftsjahr 2022/23?

Marwin Nachhaltigkeit wird ein Schwerpunkt sein und noch weiter an Relevanz gewinnen. Ob durch nachhaltige Investitionen, die Stärkung fairer Branchenstandards oder unsere Bildungsinitiative finlit – hier können wir viel tun!

Ein weiterer Punkt – ganz oben auf unserer Agenda – ist der Wettbewerb um talentierte Mitarbeitende, der sich in den letzten Jahren extrem verschärft hat. Es reicht nicht mehr, nur vor Ort zu suchen. Talente gibt es überall auf der Welt. Hier sehe ich die Internationalität von EOS als großen Vorteil, auch in Zukunft ambitionierte Mitarbeiter*innen davon überzeugen zu können, den Erfolg der Gruppe mitzugestalten.

Justus Die Systemlandschaft und den Datenhaushalt der Gruppe weiter zu harmonisieren und zu digitalisieren, verspricht zusätzliche Chancen für eine verbesserte Steuerung und damit für eine Verbesserung der Wettbewerbsposition. Daran werden wir 2022 weiter arbeiten.

Geschäftsverlauf im Bilanzjahr 2021/22

Umsatz nach Regionen

Angaben in TEUR

	2021/22	2020/21	Veränderungen zum Vorjahr
Osteuropa	280.148	249.719	+ 12,2%
Deutschland	274.809	289.124	- 5,0%
Westeuropa	225.644	207.104	+ 9,0%
Nordamerika	24.276	46.575	- 47,9%
Gesamtumsatz	804.877	792.522	+ 1,6%

Im Geschäftsjahr 2021/22 lag der Umsatz mit einem Plus von 1,6 Prozent und insgesamt 804,9 Millionen Euro leicht über dem Vorjahresniveau (792,5 MEUR). Mit einem Plus von 12,2 Prozent verzeichnen die Gesellschaften in Osteuropa dabei den größten Zuwachs, gefolgt von Westeuropa mit einem Plus von neun

Prozent. Der Umsatz in Deutschland ist leicht gesunken, konnte aber mit 274,8 Millionen Euro auf hohem Niveau bestätigt werden. In Nordamerika ist das Geschäftsjahr stark von der unterjährigen Veräußerung der dort ansässigen Gesellschaften geprägt. Dort lag der Umsatz daher signifikant unter Vorjahresniveau.

Gewinn- und Verlustrechnung

Kurzfassung, Angaben in TEUR

	2021/22	2020/21
Umsatzerlöse	804.877	792.522
Summe der betrieblichen Erträge	815.215	804.003
Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA)	282.453	312.406
Ergebnis vor Steuern (EBT)	228.544	253.805
Jahresüberschuss	201.236	223.822

Der EOS Konzern erzielte im Geschäftsjahr 2021/22 ein Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) in Höhe von 282,5 Millionen Euro (Vorjahr: 312,4 MEUR). Die Umsatzerlöse sind im Vergleich zum Vorjahr um 12,4 Millionen Euro durch die konjunkturelle Erholung nach den pandemiegeprägten Vorjahren gestiegen. Die sonstigen betrieblichen Aufwendungen

haben sich, gemessen an den Umsatzerlösen ohne Berücksichtigung bilanzieller Vorsorgemaßnahmen, proportional um 9,4 Prozent bzw. 23,3 Millionen Euro erhöht. Die sonstigen betrieblichen Erträge und die ertragswirksamen aktivierten Eigenleistungen (Inkasso-Software) bewegen sich auf dem Niveau des Vorjahres.

Vermögenslage

	28.02.2022		28.02.2021	
	in TEUR	in %	in TEUR	in %
Anlagevermögen	209.498	8,8	234.620	10,3
Angekaufte Forderungen und Immobilien im Vorratsvermögen*	1.989.455	83,2	1.898.522	83,1
Forderungen	29.949	1,3	60.964	2,7
Liquide Mittel	105.455	4,4	50.211	2,2
Sonstige Aktive	56.457	2,4	39.161	1,7
Gesamtvermögen	2.390.815	100	2.283.478	100

Die Bilanzsumme des EOS Konzerns ist um 4,7 Prozent auf insgesamt 2,4 Milliarden Euro im Vergleich zum Vorjahr gestiegen. Verantwortlich dafür ist unter anderem der Bestand der angekauften Forderungen und Immobilien*, der sich aufgrund der hö-

heren Gesamtinvestitionen im Geschäftsjahr auf 2,0 Milliarden Euro gesteigert hat. Die Bilanzsumme besteht zu 75,4 Prozent aus angekauften Forderungen und zu 7,8 Prozent aus Immobilien im Vorratsvermögen.

Eigenkapital und Finanzierung

	28.02.2022		28.02.2021	
	in TEUR	in %	in TEUR	in %
Eigenkapital	895.726	37,5	802.131	35,1
Rückstellungen	84.218	3,5	100.355	4,4
Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten	92.111	3,9	162.043	7,1
Verbindlichkeiten gegenüber nahestehenden Personen und Unternehmen	1.102.833	46,1	1.010.266	44,2
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	41.962	1,8	42.147	1,8
Sonstige Verbindlichkeiten	173.966	7,3	166.537	7,3
Gesamtfinanzierung	2.390.815	100	2.283.478	100

Die Gesamtfinanzierung hat sich im abgelaufenen Geschäftsjahr gegenüber dem Vorjahr um 107,3 Millionen Euro auf 2,4 Milliarden Euro erhöht. Das Eigenkapital konnte auf 895,7 Millionen Euro gesteigert werden, was u. a. an einer teilweisen Gewinnthesaurierung des Vorjahresergebnisses lag. Die Eigenkapitalquote steigt dadurch weiter an auf 37,5 Prozent (im Vorjahr: 35,1 Prozent), ein

für einen Finanzdienstleister vergleichsweise sehr hohes Niveau. Der Refinanzierungsbedarf des EOS Konzerns wird durch Darlehensaufnahme bei Kreditinstituten und dem Gesellschafter gedeckt. Der überwiegende Teil dieser Finanzierung befindet sich weiterhin im kurzfristigen Laufzeitband, das sich gegenüber dem Vorjahr von 71 auf 74 Prozent der Fremdfinanzierung erhöht hat.

*Wirtschaftliche Darstellung
Aus rechnerischen Gründen können in Tabellen und Texten Rundungsdifferenzen auftreten.

EOS hat sich als feste Größe etabliert

Es ist fast 50 Jahre her, dass die EOS Gruppe aus der Mahnabteilung der OTTO Einzelgesellschaft hervorgegangen ist. Heute gehört sie zu den Fokusunternehmen der Otto Group, sagt Vorständin Petra Scharner-Wolff. Wie beide Unternehmensgruppen voneinander profitieren, erzählt sie im Interview.



Finanzexpertin Petra Scharner-Wolff ist Konzernvorständin der Otto Group.

Petra, wie ist die Otto Group bislang durch die Pandemie gekommen?

Sehr gut. Das Geschäftsjahr 2021/22 war eines der erfolgreichsten in der Geschichte der Unternehmensgruppe. Nahezu alle Gesellschaften übertreffen umsatzseitig das starke Vorjahr, in Teilen sogar deutlich. Die Otto Group konnte profitabel und dynamisch wachsen. Dabei ist es der Gruppe dank ihrer operativen Stärke gelungen, Marktchancen aktiv zu nutzen und Anteile in vielen Märkten auszubauen. Das laufende Geschäftsjahr stellt uns natürlich alle vor ganz neue Herausforderungen, mit denen wir, wie alle anderen Wirtschaftsunternehmen auch, umgehen und die entsprechenden Erwartungen anpassen müssen.

EOS ging vor knapp 50 Jahren aus der Otto Group hervor: Wie beurteilst du die Entwicklung der EOS Gruppe seither?

EOS ist aus der Mahnabteilung der OTTO Einzelgesellschaft zu einem führenden Experten für Forderungsmanagement in 24 Ländern geworden. Dabei hat EOS früh die Chance der internationalen Aufstellung genutzt und konsequent ausgewogen investiert. So entstand nie eine Abhängigkeit von einem einzelnen Markt. Diese Strategie ermöglicht bis heute ein kontinuierliches und erfolgreiches Wachstum und macht EOS zu einem sehr stabilen Partner für Unternehmen – und zu einer festen Größe in der Otto Group.

Das ist ein gutes Stichwort: Welche Rolle spielt EOS in der Otto Group?

EOS gehört zu den Fokusunternehmen der Otto Group. Im Segment Finanzdienstleistungen trägt EOS mit einer hohen Profitabilität seit vielen Jahren zu einem hervorragenden Ergebnis der Otto Group in diesem Segment bei.

Wie profitieren beide Unternehmensgruppen voneinander?

EOS und die Otto Group profitieren von ihrer gegenseitigen Finanzstärke. EOS hat die Sicherheit, signifikante Investitionen in Forderungspakete und digitale Transformation tätigen zu können. Die Otto Group kann sich dank der ausgewogenen Marktposition von EOS in Europa auf stabile Ergebnisse verlassen.

Welche Entwicklung wünschst du dir für die EOS Gruppe in Zukunft?

Ich wünsche mir, dass EOS seine führende Position als Experte für Forderungsmanagement in Europa ausbaut. Dazu gehört zum Beispiel, dass EOS seine Investitionen in besicherte und unbesicherte Forderungsportfolios steigert und mit der kürzlich eingeführten neuen Marke die Sichtbarkeit als technologiegetriebenes, agiles Unternehmen noch einmal ausbauen kann.

Hier weiterlesen oder direkt das Interview als Video anschauen

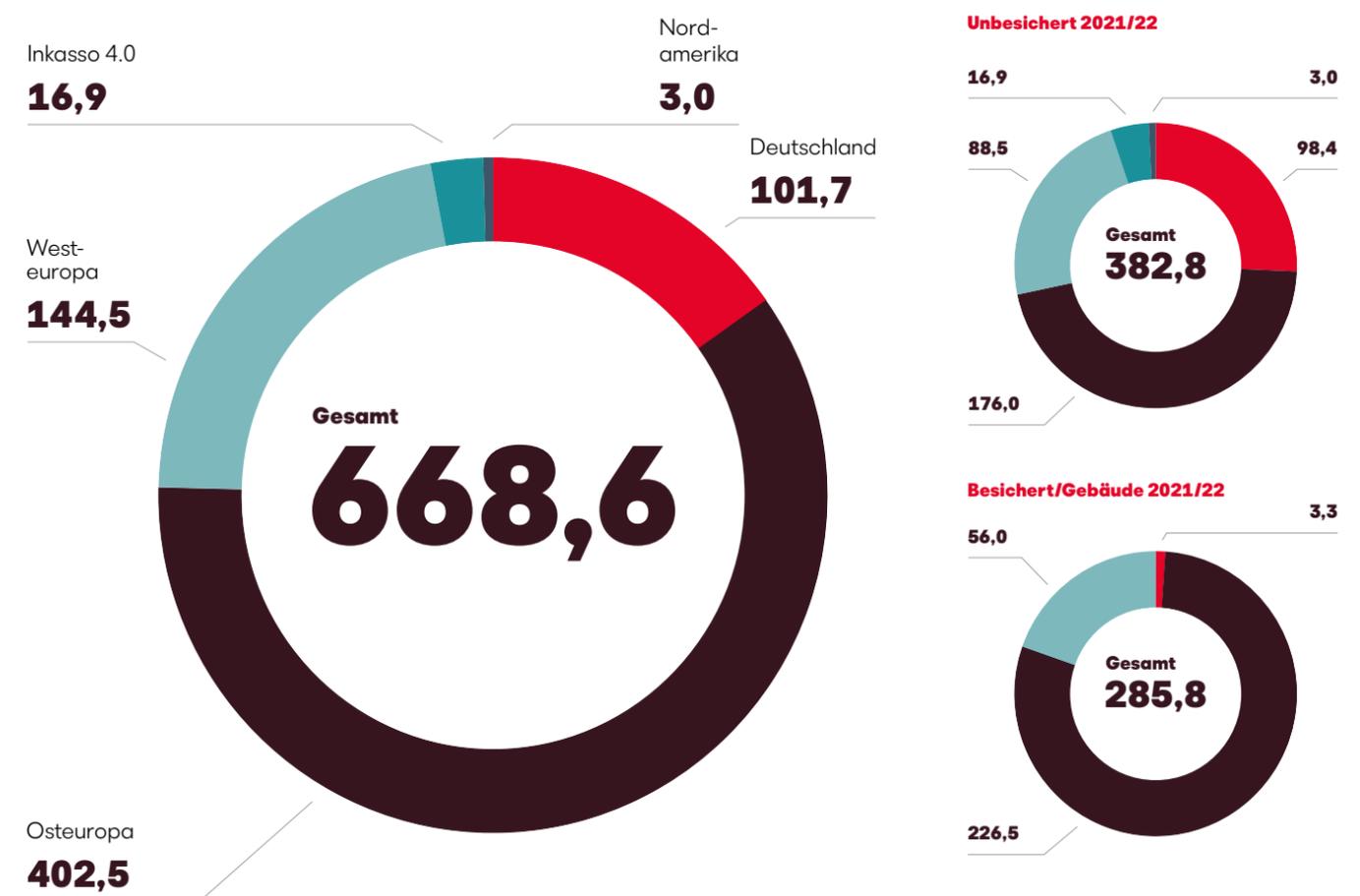


Wir investieren weiter auf hohem Niveau

Nach Abflauen der Pandemie hat EOS im Geschäftsjahr 2021/22 die Investitionen in notleidende Forderungen und Immobilien wieder hochgefahren. Das Gesamtvolumen legte dabei im dreistelligen Bereich zu. Besonders den Ankauf besicherter Forderungen und Immobilien konnte EOS signifikant steigern.

Investitionen in Forderungskäufe und Gebäude 2021/22

Angaben in MEUR



Bei seinen Investitionen konnte der EOS Konzern im Vergleich zum Vorjahr deutlich zulegen. Das Gesamtvolumen nahm von insgesamt 534,3 Millionen Euro im Vorjahr auf 668,6 Millionen Euro um etwa ein Viertel zu. Investiert wurde in unbesicherte und besicherte Forderungen sowie Immobilien. Ein Großteil der NPL-Pakete hat EOS wieder auf dem osteuropäischen Markt gekauft, gefolgt von Westeuropa und Deutschland. Zusätzlich kauft EOS

auch Forderungsportfolios in Ländern, in denen die Gruppe nicht mit einer eigenen Gesellschaft vertreten ist. In Zusammenarbeit mit lokalen Inkassospezialisten entscheidet EOS über den Kauf von möglichen Forderungspaketen, die der Partner vor Ort dann professionell bearbeitet. Solche Kooperationen laufen bei EOS unter der Bezeichnung „Inkasso 4.0“.

Gut investiert: Die Highlights des Jahres

Auch im Geschäftsjahr 2021/22 hat EOS Unternehmen wie Banken beim Abbau ihrer notleidenden Kredite (NPL) und Forderungen unterstützt. Einige Highlights im Überblick:

Spanien

ca. 60

Millionen Euro (Nennwert)

Eine führende spanische Bank und EOS in Spanien haben bereits in der Vergangenheit unzählige NPL-Pakete gehandelt. Nun hat das erste **Paket mit besicherten Forderungen** den Besitz gewechselt – eine Premiere für EOS in Spanien.

Frankreich

66,2

Millionen Euro (Nennwert)

Ende 2021 hat EOS in Frankreich seinen **größten Deal des Geschäftsjahres** geschlossen. Das Paket aus größtenteils besicherten Forderungen stammt von drei Regionalbanken der Bankengruppe Groupe BPCE, mit der EOS seit längerem eine gute Geschäftsbeziehung führt.

Serbien

1,7

Milliarden Euro

Mit einem Wert von 1,7 Milliarden Euro hat EOS in Serbien im vergangenen Geschäftsjahr den größten Deal in der Geschichte von EOS in Osteuropa abgeschlossen. Das im Rahmen einer Sekundärtransaktion erworbene Portfolio besteht größtenteils aus **besicherten Forderungen**.

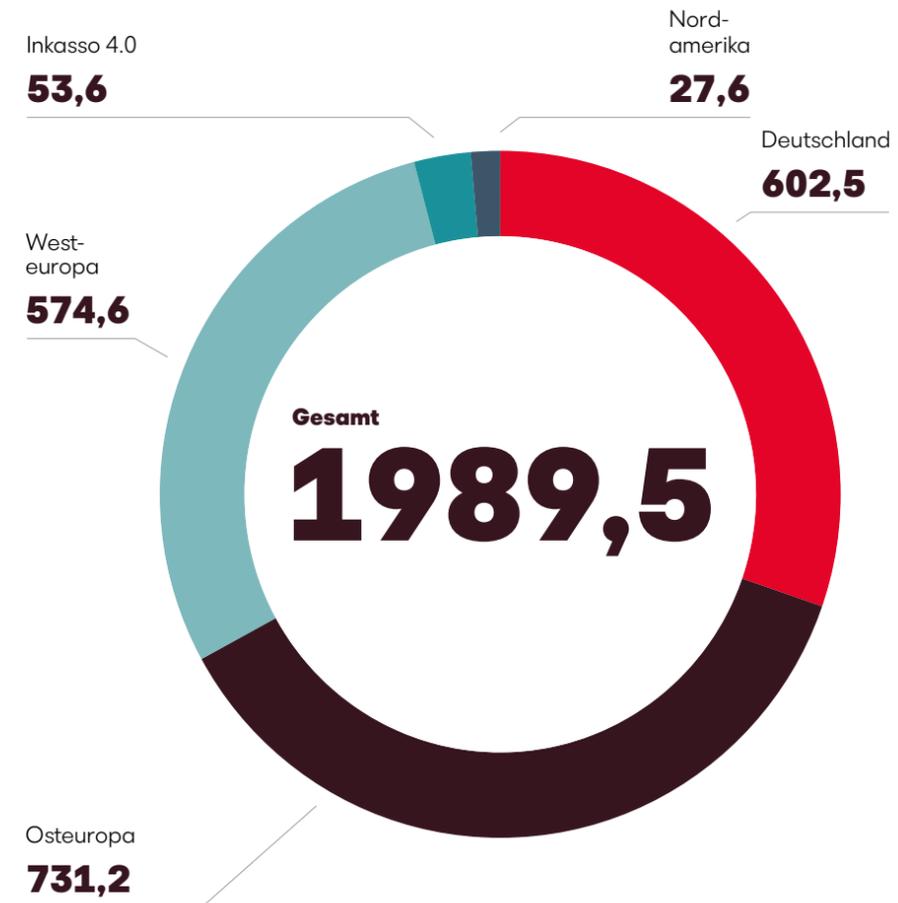
Deutschland

500.000

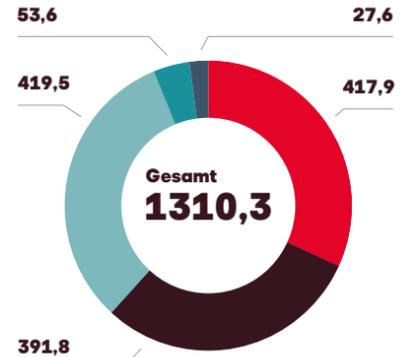
Mehr als eine halbe Million **Forderungen** erhielt EOS von einem namhaften „Buy-now-pay-later“-Anbieter zur treuhänderischen Bearbeitung.

Angekaufte Forderungen 2021/22

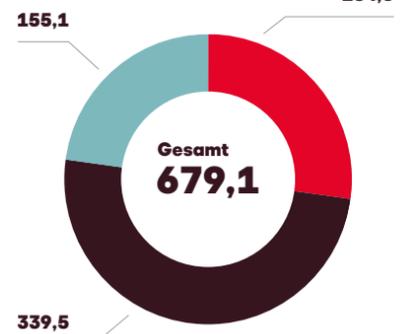
Angaben in MEUR



Unbesichert 2021/22



Besichert/Gebäude 2021/22



Alle Zahlen und Diagramme bequem als PDF anschauen



Der Buchwert der zum Ende des Geschäftsjahres bilanzierten Portfolios liegt mit 1,99 Milliarden Euro* knapp an der Zwei-Milliarden-Marke. Das bedeutet eine Steigerung um circa fünf Prozent durch einen um rund 100 Millionen Euro höheren Wert als im Vorjahr. Diese Entwicklung zeigt, dass der Bereich Forderungskauf weiter auf Wachstumskurs ist. Mit 1,31 Milliarden Euro haben unbesicherte Forderungspakete dabei erneut einen mehr als doppelt so hohen Wert erzielt wie besicherte Portfolios und Gebäude zusammen. Osteuropa hält gruppenweit die meisten Forderungen, dicht gefolgt von Westeuropa und Deutschland.

*Wirtschaftliche Darstellung
Aus rechnerischen Gründen können in Tabellen und Texten Rundungsdifferenzen auftreten.

Experte für ausgefallene Immobilienkredite

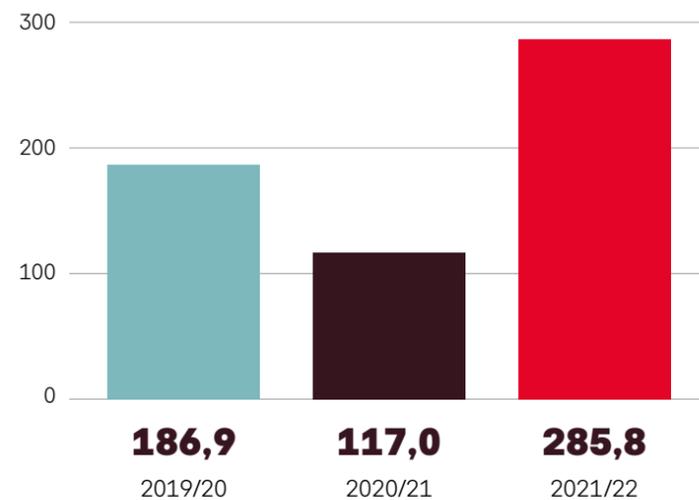
Besicherte Non-performing Loans (NPL) belasten die Bilanzen von Banken. Investor*innen wie EOS können beim nachhaltigen Abbau dieser helfen.

Können Kreditnehmer*innen ihre Kredite nicht bedienen, hat das langfristig fatalen Einfluss auf das Geschäft der kreditgebenden Banken. Die Folge sind u. a. Rückstellungen und geringere Liquidität und damit eine eingeschränkte Geschäftsgrundlage. Wollen Banken die eigenen Ressourcen schonen oder ihren Bestand an notleidenden Krediten (NPL) mindern, haben sie die Möglichkeit, sie an einen spezialisierten Kreditkäufer wie zum Beispiel EOS zu verkaufen. Neben unbesicherten Blankodarlehen verkaufen Banken auch immer wieder sogenannte besicherte Kredite, hinter denen ein materieller Gegenwert steht. Das können Autos oder Schiffe sein, oft handelt es sich um Grundstücke oder Immobilien. Die Bandbreite umfasst dabei Privatwohnungen, Fabrikhallen und Gewerbeimmobilien.

Die Bearbeitung besicherter Forderungen ist oftmals sehr arbeitsintensiv und erfordert jede Menge Fachexpertise in den Bereichen Immobilien, Zwangsversteigerungs- und Insolvenzrecht. Anders als beim Geschäft mit unbesicherten Portfolios stehen hinter besicherten Portfolios oftmals Objekte im Wert von mehreren Millionen Euro. Statt wie im Massengeschäft primär auf die Statistik zu vertrauen, gilt es, jeden einzelnen Kreditvertrag und jede einzelne Immobilie genauestens unter die Lupe zu nehmen, um einen möglichst adäquaten Kaufpreis zu finden. Hauptziel der Investor*innen ist es, nach dem Kauf eine einvernehmliche Lösung mit Kreditnehmer*innen zu finden, die den Wirtschaftskreislauf wieder in Gang bringt und gleichzeitig die Reputation der Bank wahrt.

Seit knapp 20 Jahren ist EOS als Servicer und Käufer auf dem Markt für besicherte Forderungen aktiv. Heute machen die Investitionen in besicherte Forderungen und Immobilien bereits etwa 40 Prozent der Gesamtinvestitionen aus. Zunächst in Deutschland und Frankreich gestartet, hat sich EOS mittlerweile auch auf dem spanischen sowie auf den osteuropäischen Märkten als Käufer von immobilienbesicherten Krediten einen Namen gemacht. Mehr Länder sollen folgen.

Investitionen in besicherte Forderungen und Immobilien
Angaben in MEUR



Mehr zum Thema?

Was das Geschäft mit Immobilienkrediten so besonders macht, erklären zwei EOS Experten im Doppelinterview.



Erklärt an einem Beispiel



1 Immobilienkredit gerät in Schieflage

Unternehmen A nimmt einen Kredit für den Kauf einer Lagerhalle auf. Jahre später gerät es in eine Krise. Das Unternehmen muss Insolvenz anmelden und kann den Immobilienkredit nicht weiter bedienen.



2 Bank bietet Kredit zum Verkauf an

Die kreditgebende Bank kann die arbeitsintensive Abwicklung nicht mit ihren internen Ressourcen stemmen. Sie beschließt, den Kredit zu verkaufen und so gleichzeitig die eigene NPL-Quote zu senken.



3 Investor*innen geben Angebote ab

Investor*innen wie EOS haben etwa sechs Wochen Zeit, um ein Kaufpreisangebot abzugeben. Für die Ermittlung eines adäquaten Kaufpreises zieht EOS Immobiliengutachter*innen und Jurist*innen heran, die die Lagerhalle und die zugehörigen Kreditverträge prüfen.



4 EOS findet Einigung mit Kreditnehmer*in

Der*die Investor*in mit dem höchsten Gebot – in diesem Fall EOS – bekommt den Zuschlag und wird rechtliche*r Eigentümer*in der immobilienbesicherten Forderung. Die Bank erhält unmittelbar Liquidität und kann ihren NPL-Bestand reduzieren. Im nächsten Schritt gibt es mehrere Möglichkeiten, mit Unternehmen A eine Einigung zu finden, beispielsweise:

4.1

Durch finanzielle Restrukturierung gelingt es Unternehmen A, den Kredit abzulösen. Die Lagerhalle bleibt im Besitz von Unternehmen A.

4.2

EOS und der*die Insolvenzverwalter*in von Unternehmen A einigen sich auf einen Verkauf der Lagerhalle. Diese wird im Zuge des Insolvenzverfahrens zur Auktion freigegeben. Den erzielten Kaufpreis erhält EOS als Gläubiger des Immobilienkredits.

4.3

Um den zeitlich langen Insolvenzprozess zu beschleunigen, kauft EOS die Lagerhalle von Unternehmen A direkt und nutzt sein internes Netzwerk zum Verkauf der Lagerhalle an geeignete Immobilieninvestor*innen.

**Jedes Unternehmen
kann einen Beitrag zu
mehr Nachhaltigkeit
leisten. Egal aus welcher
Branche es kommt.**

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

2030

Inkasso bedeutet, Verantwortung zu übernehmen

In einer CR-Strategie (Corporate Responsibility) hat die EOS Gruppe ihre Ziele zur Nachhaltigkeit festgehalten. Auf vier Aktionsfeldern will sie künftig mehr Verantwortung übernehmen. Wir werfen einen Blick auf die Entwicklungen und Erfolge.

E

rst zu Beginn des letzten Geschäftsjahres stellte EOS seine neue Strategie im Bereich Corporate Responsibility vor. Ihr Ziel: das Engagement für Nachhaltigkeit zu strukturieren und weiter auszubauen. Die CR-Aktivitäten gehen dabei weit über den Umweltschutz hinaus. Als internationaler Finanzdienstleister hat sich EOS vor allem soziales und unternehmerisches Engagement auf die Fahnen geschrieben. Es geht darum, Verantwortung zu übernehmen – nicht nur für die eigenen Mitarbeiter*innen und Kund*innen, sondern auch für Verbraucher*innen und die gesamte Inkassobranche. Oder kurz: Changing for the better.

Um die gesteckten Ziele zu strukturieren, hat EOS seine Bemühungen in insgesamt vier Aktionsfelder unterteilt: Responsible Collection, Joint Progress, Financial Sustainability und Environmental Protection. Von Lehrvideos für Verbraucher*innen über Diversity-Netzwerke hin zu E-Mobilitäts-Modellen für Dienststreifen:

In den vergangenen zwölf Monaten hat EOS vielfältige Maßnahmen umgesetzt, die auf die verschiedenen Aktionsfelder einzahlen.

Und die Arbeit trägt Früchte. Mit dem Top Women Leaders Award und der Gold-Medaille der renommierten Rating-Agentur EcoVadis hat die EOS Gruppe im Laufe des Jahres bereits zwei Auszeichnungen für ihre Bemühungen im Bereich Corporate Responsibility erhalten. Abseits der Prämierungen ist noch viel mehr passiert. Bestehende Initiativen wurden weiter vorangetrieben – und neue ins Leben gerufen. Ein kurzes Update zu allen vier Aktionsfeldern finden Sie auf den nächsten Seiten.

**Unsere CR-Highlights
im Video**



Wie können wir die Welt ein bisschen besser machen?

Jedes Unternehmen hat seine ganz individuellen Stellschrauben, an denen es für eine nachhaltigere Zukunft drehen kann. Wir haben gruppenweit vier Aktionsfelder identifiziert, in denen wir etwas bewirken können und möchten.



Responsible collection

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



Joint progress

2. How can we change society for the better?



Environmental protection

3. How can we change climate for the better?



Financial sustainability

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

EOS steht für den respektvollen, fairen Umgang mit Verbraucher*innen und lösungsorientierte, nachhaltige Entschuldung.

International

Datengetriebenes Ratenplanmodell

23

mögliche Zahlungspläne

... sind für Verbraucher*innen ein praktikabler Weg aus den Schulden. Für die Erstellung eines solchen Plans gilt: Je besser er zur Situation der Verbraucher*innen passt, desto größer die Wahrscheinlichkeit auf Zahlung. Um die größtmögliche Wahrscheinlichkeit zu erzielen, entwickelt zum Beispiel EOS Aremas in Belgien mit dem Center of Analytics auf Basis historischer Daten Modelle, die jeder Person einen individuell passenden Zahlungsplan vorschlagen. Zunächst werden für eine offene Forderung 23 mögliche Zahlungspläne erstellt. Anschließend wertet ein datengetriebener Algorithmus die Erfolgswahrscheinlichkeit aus. Der Plan mit der höchsten Wahrscheinlichkeit auf Erfolg wird schlussendlich der Verbraucher*in vorgeschlagen.

Kroatien

Lehrvideos gegen Überschuldung



Wie verhindert man, dass Verbraucher*innen wiederholt in der Überschuldung landen? EOS in Kroatien setzt auf Finanzbildung. Hierfür stellen die Kolleg*innen kurze Lehrvideos zur Verfügung, die darüber aufklären, welche die häufigsten Schuldenfallen sind und wie man sie künftig am besten umgeht. Ziel der Aktion ist es, Verbraucher*innen nachhaltig vor Überschuldung zu schützen und ihnen nebenbei noch Tipps zum richtigen Umgang mit Geld zu geben.

EOS übernimmt soziale Verantwortung – sowohl im eigenen Unternehmen durch Förderung von Empowerment, Diversität und Inklusion als auch gesellschaftlich durch eigene Bildungsinitiativen.

Slowenien

Zertifikat Socially Responsible Employer



Ende 2021 hat sich EOS in Slowenien um das Zertifikat „Socially Responsible Employer“ beworben und nun erhalten. Das Zertifikat beruht auf den Richtlinien der internationalen Norm für soziale Verantwortung (ISO 26000). Sein Ziel: ein sozialverantwortlicheres Management in Organisationen und Unternehmen in Slowenien.

Kroatien

Charta der Vielfalt

„Ein Konzern mit mehr als 6.000 Mitarbeiter*innen ist wirklich eine große Gemeinschaft, die der Vielfalt der Einzelnen zusätzliche Stärke verleiht. Unabhängig von Alter, Ethnizität und Nationalität, Geschlecht und Geschlechtsidentität, Religion und Weltanschauung, sexueller Orientierung und sozialem Hintergrund entwickeln wir bei EOS eine gemeinsame Unternehmenskultur“

..., erklärt Barbara Cerinski, Managing Director von EOS Matrix in Kroatien. Mit der Unterzeichnung der „Charta der Vielfalt“ des Croatian Business Council for Sustainable Development verpflichtet sich EOS in Kroatien nochmals, diese Haltung zu unterstützen und zu entwickeln.

Deutschland

Finlit

Über

9000

... Schulen in Deutschland haben seit dem Launch das Bildungsprogramm ManoMoneta der finlit foundation in ihrem Unterricht genutzt. Als Nächstes ist der internationale Roll-out geplant.

Gruppenweit

Diversity & Inclusion Board



Diversität als Erfolgsfaktor für die Gruppe stärken – dies ist das erklärte Ziel hinter der Gründung des EOS Diversity & Inclusion Boards. Künftig koordiniert und unterstützt es die verschiedenen Mitarbeitendeninitiativen wie die LGBTQ+ Community Queer@EOS oder das Frauennetzwerk W:isible.

EOS arbeitet gemeinsam mit der Otto Group mit fokussierten und schnell umsetzbaren Maßnahmen an der Zielerreichung Klimaneutralität bis 2030.



Belgien

Klimaneutraler Postverkehr

Mehr als 460.000 Briefe verschickt EOS Contentia in Belgien pro Jahr – ein notwendiger Kommunikationsweg im Inkassogeschäft, der sich nur schwer minimieren lässt. Aus dem Grund nimmt EOS nun an einem Programm der belgischen bpost teil, das dabei hilft, die CO₂-Emissionen zu kompensieren. Jeder CO₂-neutral versendete Brief unterstützt ein Projekt in Eritrea, das sich für sauberes Wasser und gegen die Rodung von Wäldern einsetzt.

Deutschland

Earth Hour

60

...Minuten lang erlosch am 26. März das EOS Logo an der Hamburger EOS Zentrale. Hintergrund war die Earth Hour, eine Aktion, mit der Unternehmen auf der ganzen Welt ein Zeichen für den Umweltschutz setzten.

EOS setzt sich für hohe, verbindliche Branchenstandards sowie verantwortungsvolle Verhaltensrichtlinien ein.

Deutschland

„Regeln und Werte sind kein Naturgesetz“

Neben ihren Funktionen bei EOS ist Kirsten Pedd als Präsidentin des deutschen Inkassoverbands BDIU tätig. Als solche möchte sie das Image der Branche verbessern – mit fairen Regeln und Werten. Im Interview erzählt sie, warum sie dabei gerade EOS in der Pflicht sieht.



Kirsten Pedd, Chief Compliance Officer und Head of Public Affairs der EOS Gruppe

Warum ist es wichtig, sich als Unternehmen für die Belange der gesamten Branche einzusetzen?

Weil wir als Unternehmen die Verantwortung dafür mittragen, nach welchen Regeln und Werten eine Branche agiert. Das ist kein Naturgesetz, sondern etwas, was man mitgestalten kann und muss. Und als relevanter Player in der Branche sind wir dazu auch verpflichtet.

Was für Herausforderungen gibt es?

Die Herausforderungen liegen darin, dass alle das, was man sich als Regeln und Werte gegeben hat, auch in die Praxis umsetzen. Für den Code of Conduct des Bundesverbands Deutscher Inkasso-Unternehmen (BDIU) bedeutet das, dass wir die Umsetzung in die tägliche Inkassopraxis begleiten müssen und dabei alle Mitgliedsunternehmen unterstützen.

Was möchtest du konkret erreichen?

Das Ziel ist es, die Akzeptanz der Inkassobranche als fair agierender und elementarer Bestandteil des Wirtschaftskreislaufes zu erhöhen. Inkasso ist wichtig für die Wirtschaft, aber eben auch wertorientiert und ausgleichend – fair eben. Das erreicht man, indem man lebt, was man sagt – und zwar dauerhaft. Nur so lässt sich Vertrauen aufbauen und festigen.



Update

UN Global Compact

UN Global Compact ist die weltweit größte Initiative für verantwortungsvolle Unternehmensführung. Bereits im letzten Geschäftsjahr ist EOS der Initiative der Vereinten Nationen (UN) beigetreten. Doch mit dem Beitritt ist es natürlich nicht getan, sondern die eigentliche Arbeit fängt erst an. EOS hat sich als Teil der Otto Group immer schon für CR Themen stark gemacht.

Jetzt arbeitet EOS auch mit Hilfe einer externen Beratung anhand einer Wesentlichkeitsanalyse die CR-Strategie weiter aus. Eingebunden in diese Strategie ist eine Road Map mit konkreten Zielen, welche die zehn universellen Prinzipien der Nachhaltigkeit und für die Finanzbranche relevante Sustainable Development Goals (SDG) der Vereinten Nationen nachvollziehbar und transparent im Unternehmen verankern wird.

Mehr zum Thema?

Unsere Compliance Expertinnen im Doppel-Interview



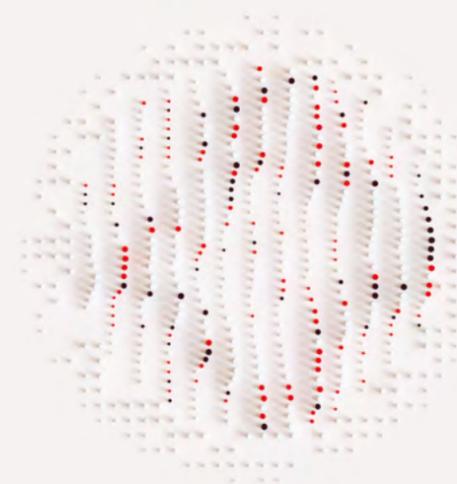
Wir leben Technologie in all ihren Facetten

Technologischer Fortschritt ist seit jeher fest verankert in der DNA von EOS. Die Spanne reicht von Analytics-Modellen über Chatbots bis hin zur digitalen Transformation der gesamten Unternehmensgruppe. Ein Überblick.

Lesen Sie hier
mehr über die
**Top-Technologie-
projekte von EOS**



Analytics und Technology@EOS – das sind die vier Kernbereiche



Data and Analytics

- Leistungsstarke Data- und Analytics-Plattform, basierend auf Cloud-Technologie
- Dynamische Workflows für reibungslose Abläufe
- KI-gestützte Entscheidungs- und Berechnungsmodelle

Daten sind der Treibstoff unseres Geschäfts. Und analytische Datenmodelle helfen uns dabei, sie auszuwerten und für unser Business einzusetzen. Mit jedem Tag werden unsere cloudbasierte Daten- und Analytics-Plattform schlauer, unsere Vorhersagen besser und unsere Workflows dynamischer.

Verbraucher*innen im Mittelpunkt

- Individuelle Ansprache durch Best-Next-Action-Ansatz
- Selfservices integriert in intelligente Portale
- Chatbots für eine einfache Interaktion

Unsere technischen Neuentwicklungen sollen Verbraucher*innen den Kontakt und die Zahlung erleichtern. Unsere Datenmodelle wissen, welchen Kommunikationskanal und welche Zahlungsart sie individuell bevorzugen. Über smarte Serviceportale und Chatbots können sie ihre Anliegen anonym und eigenverantwortlich verwalten.



Chancen- und Risikomanagement

- Datenbasierte Portfoliobewertung/wertorientierte Preisgestaltung
- Risikoanalyse der IT-Systeme/IT-Sicherheitsmanagement
- Geschäftsmodellentwicklung und Innovation

Technologie hilft uns dabei, Möglichkeiten zu erkennen und Risiken abzuwägen. Dank der datengetriebenen Bewertung von NPL-Portfolios machen wir faire Preise. Aber auch in der Risikoanalyse unserer IT-Systeme und bei der Weiterentwicklung unseres Geschäftsmodells setzen wir auf technologische Unterstützung.

Digital Transformation

- Agile Organisation mit hybridem Arbeitsmodell
- Kultureller Wandel als Geschäftsgrundlage
- Internationale Zusammenarbeit zur Nutzung von Synergieeffekten

Wir lieben Fortschritt und sehen die Digitalisierung nicht als Herausforderung, sondern als Chance an. Auf unserem Weg zu einem vollständig digitalisierten Unternehmen setzen wir auf eine kollaborative, flexible Arbeitsweise und die gestärkte Eigenverantwortung der Mitarbeitenden. Außerdem fördert EOS die Vernetzung der Mitarbeitenden untereinander, um Synergien zu schaffen und voneinander zu lernen.

Unser Innovationsdrang in Zahlen

Technologische Exzellenz ist kein Prädikat, auf dem man sich ausruhen kann. Kontinuierlich treiben wir den technologischen Fortschritt voran. Ein paar Zahlen zu unseren Erfolgen im Geschäftsjahr 2021/22.

Rund

600

Mitarbeiter*innen entwickeln und implementieren bei EOS digitale Prozesse.

20

Millionen Euro

hat EOS im Geschäftsjahr 2021/22 in innovative Technologie und IT-Prozesse investiert.

2

Sicherheitsmonitoringtools sorgen mit modernster Technologie permanent für die Sicherheit der Informationen bei EOS.

Mehr als

350

Gespräche führt der Chatbot der belgischen Landesgesellschaft EOS Contentia jeden Monat mit Verbraucher*innen.

„Modellentwicklung und KI werden immer erfolgreicher“

Wie können Daten das Forderungsmanagement von EOS effektiver machen? Mit dieser Frage beschäftigt sich Marie-Laure Jacobs bei ihrer täglichen Arbeit. Sie ist Data-Analystin bei EOS Aremas in Belgien und berichtet uns, welche Möglichkeiten es heute schon gibt und welche es noch geben wird.



Marie-Laure Jacobs ist seit 2018 bei EOS Aremas in Belgien als Data-Analystin aktiv.

Modell prognostiziert die Erfolgsaussichten für das Beitreiben einer Forderung durch eine*n Außendienstmitarbeiter*in. Da dieser Schritt eine kostspielige Angelegenheit ist, möchten wir unsere Expert*innen nur dann aussenden, wenn die Wahrscheinlichkeit hoch ist, dass die Forderung beglichen wird. Das dritte Modell betrifft den Zahlungsplan. Nach einer obligatorischen Kontaktaufnahme senden wir dem*der Verbraucher*in einen Brief, in dem wir einen Ratenplan für die Rückzahlung der ausstehenden Rechnungen vorschlagen (siehe Seite 36).

Wie sehen eure Pläne für die Zukunft aus?

Die Modellentwicklung und KI werden immer erfolgreicher, und wir haben vor, weitere Modelle zu entwickeln. Beispielsweise das E-Mail-Modell: Hier entwickeln wir einen Roboter, mit dem das System E-Mails automatisch in die entsprechenden Ordner einsortieren kann. Wir erhalten jeden Tag tausende von Mails, deren Sortierung sehr zeitintensiv ist und wenig Beitrag zu unserem Erfolg leistet. Mit unserem neuen Modell können sich die Kolleg*innen mehr auf ihre eigentliche Arbeit konzentrieren. Außerdem erhöht es die Arbeitszufriedenheit, weil sie ihre Zeit nicht mit einfachen und repetitiven Tätigkeiten verbringen müssen.

Wie datenbasiertes Inkasso funktioniert, erklärt Marie-Laure im Video



Wie lange nutzt ihr schon KI und Modellentwicklung bei EOS Aremas?

Bei EOS Aremas nutzen wir Modellerstellung und KI intensiv seit etwa drei Jahren. Zurzeit laufen bei uns drei Hauptmodelle. Das erste dient der Ermittlung eines Scores bzw. einer Wahrscheinlichkeit, dass eine Forderung bezahlt wird. Das zweite



Chatbots: Intelligente Kommunikationslösungen

Eine EOS Studie zeigt: Chatbots gewinnen bei Unternehmen an Beliebtheit. Auch EOS setzt in der Kommunikation mit Verbraucher*innen auf die digitalen Helfer.

Wussten Sie, dass bereits zwei Drittel der europäischen Unternehmen einen Chatbot im Einsatz haben? Zu diesem Ergebnis kommt die Chatbot-Studie, die EOS im Jahr 2021 veröffentlichte. Hierfür wurden 2.800 Unternehmen aus 14 europäischen Ländern befragt, ob und wie sie die digitalen Helfer nutzen.

Auch EOS setzt in immer mehr Ländern Chatbots in der Kommunikation mit Verbraucher*innen ein. Sie geben Hilfestellung bei allgemeinen Fragen, erteilen Auskunft über ausstehende Zahlungen und erleichtern so nicht nur das Leben der Verbraucher*innen, sondern befreien die Service-Mitarbeitenden von EOS von wiederkehrenden, wenig herausfordernden Tätigkeiten.

Welche Vorteile Chatbots noch für Unternehmen haben, verraten die Ergebnisse der EOS Chatbot-Studie 2021.

Hier geht's zur EOS Chatbot-Studie 2021



Europaweit als Gruppe vernetzt

In 24 Ländern vertreten zu sein, hat Vorteile in vielen Bereichen. Ob bei der Suche neuer Talente, in der Entwicklung eigener Software und Datenmodelle oder bei der Ausübung des Kerngeschäfts. So vernetzt ist die EOS Gruppe.



Talente

Talente fördern, vernetzen und langfristig binden – das ist das Ziel des gruppenweiten Talentprogramms NXT. Gesucht werden kluge Köpfe, die die Zukunft von EOS aktiv mitgestalten wollen. Neben der persönlichen und beruflichen Entwicklung steht beim Programm die gruppenweite Vernetzung und der Wissensaustausch im Mittelpunkt.



Auslandsinkasso

81.648 grenzüberschreitende Fälle in 189 Ländern hat das Cross-border Center von EOS im Geschäftsjahr 2021/22 bearbeitet. Möglich macht das ein Netzwerk aus über 80 Partnerunternehmen, das über die unternehmenseigene Plattform Global Collection koordiniert wird. Unsere Partner*innen helfen dort, wo wir nicht selbst ansässig sind und kümmern sich mit ihrer Lokalexpertise um die offenen Forderungen unserer Kund*innen.



Analytics

Die Auswertung von Daten mithilfe von Machine-Learning-Modellen und Künstlicher Intelligenz ist heute ein zentrales Element der Arbeit von EOS. Um Synergien zu nutzen und voneinander zu lernen, hat EOS seit einigen Jahren das Center of Analytics etabliert. Hier werden auf einer internationalen Analytics-Plattform die Modelle und Erfahrungen aller EOS Länder gruppenweit für alle Expert*innen verfügbar gemacht.



Inkassosystem

Elf der 24 EOS Länder nutzen bereits oder implementieren gerade Collecto+, ein Inkassosystem, das von einem multinationalen und crossfunktionalen EOS Team entwickelt wurde. Weitere Roll-outs sind bereits in Planung. Das Software-Projekt ist ein Beispiel dafür, wie innerhalb der EOS Gruppe Synergien genutzt werden, um Prozesse zu verschlanken und Inkassofälle effizienter zu bearbeiten.



Ein erfolgreiches Geschäftsjahr ist zu Ende – und das nächste ist längst im Gange. Allen Krisen zum Trotz gehen wir weiter unseren Weg und freuen uns, wenn Sie uns künftig begleiten – ob als **Kund*in, Co-Investor*in oder als Mitarbeiter*in.**

Impressum

Herausgeber:

EOS Holding GmbH
Corporate Communications and Marketing
Steindamm 71 · 20099 Hamburg
Telefon: +49 40 2850-1222
eos-solutions.com

V. i. S. d. P.:

Lara Flemming

Chefredakteurin:

Cornelia Claußen

Redaktion:

C3 Creative Code and Content GmbH
Hamburg
Projektmanagement: Rebecca Böger
Text: Philipp Stiens

Konzept & Design:

Syndicate Design AG, Hamburg
syndicate.de
Projektmanagement: Erik Rüdibusch
Creative Director: Lars Sembach
Design: Robert Krauspe, Sandra Janiec

Druckvorstufe:

Tina Paschke, Reinzeichnung & Lithografie
tinapaschke.de

Bildnachweise:

Benne Ochs (S. 6, 10, 13–17, 23, 26),
EOS intern (S. 39), Fotogloria (S. 43)

Lektorat und Übersetzung:

Text first und Kate Simmons

Druck:

Beisner Druck GmbH & Co. KG
Colussi Produktion, Claudio Colussi

Stand:

Juli 2022

Haftungsausschluss

Dieser Jahresbericht enthält in die Zukunft gerichtete Aussagen.

Diese Aussagen beruhen auf gegenwärtigen Plänen, Annahmen und Schätzungen der Unternehmensleitung sowie auf dieser bis einschließlich des Datums der Erstellung dieses Jahresberichts verfügbaren Informationen.

Obwohl die Unternehmensleitung annimmt, dass die Erwartungen dieser Aussagen realistisch sind, kann sie keine Garantie dafür geben, dass sich die Erwartungen auch als richtig erweisen oder die Erwartungen erreicht werden. In die Zukunft gerichtete Aussagen unterliegen einer Reihe von Risiken und Unsicherheiten, die nur schwer einzuschätzen sind und im Allgemeinen außerhalb des Einflussbereichs der EOS Holding GmbH liegen. Sollten solche Risiken oder Unsicherheiten eintreten oder sich die den Aussagen zugrunde liegenden Annahmen als unrichtig herausstellen, kann dies dazu führen, dass die tatsächlichen Ergebnisse wesentlich von denjenigen abweichen, die in den Aussagen ausgedrückt oder durch die Aussagen implizit zum Ausdruck gebracht werden.

Eine Aktualisierung der Aussagen oder eine Korrektur bzw. Ergänzung dieses Jahresberichts ist weder geplant noch übernimmt die EOS Holding GmbH die Verpflichtung dafür.

Die EOS Holding GmbH behält sich jedoch vor, den Jahresbericht jederzeit und ohne besondere Ankündigung zu aktualisieren.

Falls der Bericht redaktionelle Fehler enthält oder unter einigen Gesichtspunkten unvollständig ist, übernimmt die EOS Holding GmbH dafür keine Haftung oder Garantie.

Bei Widersprüchen zwischen der deutschen und der englischen Version des Jahresberichts geht die deutsche Version vor.

Bestimmte Zahlenangaben in diesem Jahresbericht wurden kaufmännisch gerundet, weshalb es zu Abweichungen bei der Summierung einzelner Werte gegenüber der angegebenen Summe kommen kann.

V. i. S. d. P. gemäß § 55 Abs. 2 RSTV:
Lara Flemming, EOS Holding GmbH,
Steindamm 71, 20099 Hamburg.



Zum Schutz von Mensch und Umwelt wurde der Jahresbericht klimaneutral und auf Papier aus verantwortungsvollen Quellen gedruckt.

Global vernetzt: Unser Service kennt keine Grenzen

Fallen Forderungen im Ausland an, sind Unternehmen oft die Hände gebunden. Welche Rechtslage gilt in welchem Land? Ein erfahrener Partner im Auslandsinkasso kann hier viel Zeit und Mühe sparen. EOS hat sich in diesem Bereich ein starkes Netzwerk aufgebaut, wie die folgenden Zahlen aus dem Geschäftsjahr 2021/22 zeigen.

98

Prozent

aller bezahlten Fälle ließen sich international außergerichtlich klären, was die Einigung maßgeblich beschleunigt und Kosten senkt.

81.648

grenzüberschreitende Fälle wurden 2021/22 weltweit insgesamt von EOS bearbeitet.

1.519

Unternehmen nutzten das internationale Inkasso von EOS, davon waren 581 Neukund*innen.

189

Ländern bearbeitete EOS im vergangenen Geschäftsjahr Inkassofälle.

Um

8

 Prozent

Mehr Informationen zum Cross-border Center von EOS



verringerten die Cross-border-Expert*innen die Zeit bis zur **ersten Zahlung** einer Forderung im Ausland. Im Schnitt betrug die Dauer 177 Tage.

511

Mitarbeiter*innen

sind für EOS im **grenzüberschreitenden Inkasso** tätig, davon 286 von ihnen bei EOS Gesellschaften.



Changing finances for the better.

EOS Holding GmbH

Steindamm 71 • 20099 Hamburg

Telefon: +49 40 2850-1222

E-Mail: presse@eos-solutions.com

eos-solutions.com