



PROZESSKOSTEN DER MIKROFINANZIERUNG

Kurzbericht Transferprojekt

Warum ein Transferprojekt zu diesem Thema?

Niedrige Kreditbeträge führen zwangsläufig zu relativ hohen Prozesskosten, jedenfalls im Verhältnis zu den Kreditbeträgen. Dies war ein wesentlicher Grund für die Entstehung der Mikrofinanzierung in Europa insgesamt, da klassische Banken dieses Missverhältnis nicht tolerieren können.

Aber auch in der Mikrofinanzierung gibt es den Zwang zu niedrigen Prozesskosten, denn hohe Kosten machen die Kreditvergabe auf Dauer unwirtschaftlich.

Wer war involviert?

Das Thema wurde bearbeitet von:
Marcel Block (Confias)

Welche Ziele wurden verfolgt?

Entwicklung eines Prozesskostenmodells als Basis für ein Kosten-Benchmarking der MFI und zur Erreichung von Transparenz gegenüber Zuschussgebern

Worin bestand das Projekt?

- Theoretische Vorarbeit
- Datenerhebung bei 16 Mikrofinanzern
- Aufbereitung der Daten und Berichterstattung

Zentrale Ergebnisse

Inhalte:

- Messung von Wirtschaftlichkeit und Nachhaltigkeit
- Möglichkeit eines europaweiten Benchmarking
- Grundlage für die Diskussion um Stückentgelte und sonstige Einnahmen
- Wie teuer ist im Durchschnitt ein Mikrokredit?
- Wie teuer sind verschiedenen Mikrokreditarten?
- Vergleich und aktiver Erfahrungsaustausch mit anderen MFI auf Grundlage der Ergebnisse

- Optimierungspotenzial auf Institutebene identifizieren

7 Kernprozesse wurden identifiziert:

- Vertrieb: Kundenakquisition, Flyer erstellen, Gespräche mit Multiplikatoren, Google AdWords einstellen, Institutebene identifizieren
- Antragsvorbereitung: Telefongespräche führen, persönliches Gespräch, Unterlagen anfordern
- Kreditentscheidung: Unterlagen prüfen, Erstvotum, Zweitvotum, Kreditempfehlung eingeben
- Bearbeitung / Servicing: Kundenanfragen, Sondertilgung eingeben, Rate aussetzen, Datenänderung weitergeben
- Monitoring: Überweisungseingänge beobachten, Kundenerinnerung verschicken, Anruf bei fehlendem Zahlungseingang
- Workout: Intensivbetreuung, Krisengespräche, Inkasso, Sicherheiten verwerten
- Management: Produkte definieren, Kaminabende besuchen, Reports erstellen, Personalgespräche führen

Weiterführende Informationen

Mehr Informationen hierzu finden sie unter www.mikrofinanz.net/copie oder nehmen Sie gerne direkt Kontakt auf:

DMI Deutsches Mikrofinanz Institut e.V.
Schönhauser-Alle 83, 10439 Berlin;
Tel: 030 43 65 94 51

Ihre Ansprechpartnerin: Stefanie Lämmermann
stefanie.laemmermann@mikrofinanz.net