

EOS

Jahresbericht



DAS GESCHÄFTSJAHR AUF EINEN BLICK

Der EOS Konzern hat
seinen Umsatz
um 2,3 Prozent auf

813,7
Millionen Euro gesteigert.

Die Investitionen in Forderungen
und Immobilien hat der
EOS Konzern um

179,2 Millionen Euro auf
668,4
Millionen Euro ausgeweitet.

Das Ergebnis vor Zinsen,
Steuern und Abschreibungen
(EBITDA) stieg in den
vergangenen vier Berichts-
jahren konstant und lag 2018/19

bei **283,6**
Millionen Euro.

Die mehr als **60**
Tochterunternehmen
der EOS Gruppe sind in
26 Ländern vertreten.

Mehr als **7.500**
Mitarbeiterinnen und
Mitarbeiter betreuen
rund **20.000**
Kunden weltweit.

Euler Hermes Rating
hat EOS 2019 zum
15. Mal in Folge
mit der **Ratingnote**
ausgezeichnet.

A

EOS JAHRESBERICHT 2018/19

INHALT

- 04** **DAS IST EOS**
Wie der Finanzdienstleister und -investor die Wirtschaft mit Liquidität versorgt
- 06** **WIR SIND EOS**
Mehr als 7.500 Expertinnen und Experten weltweit engagieren sich täglich für die Kunden von EOS
- 08** **„UNSER PURPOSE MACHT EINEN UNTERSCHIED“**
Interview mit CEO Klaus Engberding über die Meilensteine des vergangenen Geschäftsjahrs
- 10** **DAS JAHR IN ZAHLEN**
Umsatz nach Regionen, Umsatzentwicklung und Rating
- 12** **GESCHÄFTSVERLAUF**
Gewinn-und-Verlust-Rechnung, Vermögenslage sowie Eigenkapital und Finanzierung – die wichtigsten Kennzahlen im Überblick
- 14** **„WIR HABEN EIN HERVORRAGENDES ERGEBNIS ERZIELT“**
CFO Justus Hecking-Veltman über die bemerkenswerte Performance der EOS Gruppe 2018/19
- 16** **CLOSE-UP**
Die Geschäftsführer der EOS Gruppe über Umsätze, Investitionen und Rekorde in den Regionen
- 20** **GLOBALLY CONNECTED**
Grenzüberschreitendes Forderungsmanagement in 180 Ländern weltweit – eine Bilanz in Zahlen
- 22** **FINANCIAL INVESTOR**
Forderungs- und Immobilienkäufe – so hat sich das Wachstumsfeld bei EOS 2018/19 entwickelt
- 24** **INVESTOR IN ALLEN ASSETKLASSEN**
EOS bietet Unternehmen unterschiedliche Möglichkeiten, ihren Cashflow zu erhöhen
- 26** **DRIVEN BY TECHNOLOGY**
EOS investiert in digitale Technologien, um Ergebnisse mithilfe von Advanced Analytics zu optimieren
- 28** **CULTURAL JOURNEY**
Neue Arten von Zusammenarbeit, Führung, Organisation – so geht kulturelle Transformation bei EOS

03

Impressum

Herausgeber: EOS Holding GmbH; Corporate Communications; Steindamm 71, 20099 Hamburg; Telefon: +49 40 2850-1222; www.eos-solutions.com; Kontakt: EOS Holding GmbH; Lara Flemming (Gesamtverantwortung), Head of Corporate Communications & Marketing, E-Mail: l.flemming@eos-solutions.com; Cornelia Claußen (Projektmanagement), Corporate Communications and Marketing, E-Mail: c.claussen@eos-solutions.com **Redaktion:** Cornelia Claußen, Lara Flemming, Laya Moghaddam; JDB MEDIA GmbH, Schanzestraße 70, 20357 Hamburg, www.jdb.de; Kathy Günther (Leitung) **Gestaltung:** JDB MEDIA GmbH, Kathrin Israel (Leitung), Andreas Bahnsen, Philipp Möller; Bildredaktion: JDB MEDIA GmbH, Julia Poppe (Leitung), Ulrike Dinse; **Lektorat und Übersetzung:** Kate Simmons; SKS Sprachen Komplet Service, www.sks-europe.com **Herstellung:** JDB MEDIA GmbH, Andreas Bahnsen **Bildnachweis:** Dreamstime/Campeador1969/EOS (S. 30, 31), EOS (Titel, S. 6, 7, 11, 20, 21, 24, 25, 26, 27, 29), Getty Images/iStock/bagotaj (S. 6, 7, 20), Getty Images/iStock/berya113 (S. 16), Jann Klee (S. 8, 9, 14, 15, 17, 18, 19), Kathrin Israel/JDB MEDIA (S. 17, 18, 19, 26, 28, 29), Philipp Möller/JDB MEDIA (Titel, S. 10, 11, 23, 24, 25, 26, 27, 29); **Erscheinungstermin:** 16. Juli 2019

Haftungsausschluss

Dieser Bericht enthält in die Zukunft gerichtete Aussagen, die auf Annahmen und Schätzungen der Unternehmensleitung beruhen. Obwohl die Unternehmensleitung annimmt, dass die Erwartungen dieser vorausschauenden Aussagen realistisch sind, kann sie nicht dafür garantieren, dass die Erwartungen sich auch als richtig erweisen. Die Annahmen können Risiken und Unsicherheiten bergen, die dazu führen können, dass die tatsächlichen Ergebnisse wesentlich von den vorausschauenden Aussagen abweichen. Falls der Bericht redaktionelle Fehler enthält oder unter einigen Gesichtspunkten unvollständig ist, übernimmt die EOS Holding GmbH dafür keine Haftung oder Garantie. Eine Aktualisierung der vorausschauenden Aussagen oder eine Korrektur bzw. Ergänzung des Geschäftsberichts ist weder geplant noch übernimmt die EOS Holding GmbH die Verpflichtung dafür. Die EOS Holding GmbH behält sich jedoch vor, den Bericht jederzeit ohne besondere Ankündigung zu aktualisieren. Bei Widersprüchen zwischen der deutschen und der englischen Version des Geschäftsberichts geht die deutsche Version vor. V. i. S. d. P. gemäß § 55 Abs. 2 RStV; Lara Flemming, EOS Holding GmbH, Steindamm 71, 20099 Hamburg.



DAS IST EOS

UNTERNEHMEN MIT LIQUIDITÄT VERSORGEN – SO LAUTET DAS ZIEL DER EOS GRUPPE. ALS FINANZDIENSTLEISTER UND -INVESTOR KÜMMERT SICH EOS UM NOTLEIDENDE FORDERUNGEN SEINER KUNDEN.

WER?

Die EOS Gruppe, eine Tochter der Otto Group, ist ein Finanzdienstleister und -investor mit über 40 Jahren Erfahrung. Sie ist heute in 26 Ländern mit eigenen Gesellschaften vor Ort.

WOZU?

Kerngeschäft der international tätigen Gruppe ist es, Unternehmen mit Liquidität zu versorgen. So trägt sie dazu bei, Investitionen und Arbeitsplätze zu sichern.

WAS?

EOS ist Experte in der Bewertung und Bearbeitung von Forderungen. Für Europas Banken und Unternehmen zählt die Gruppe zu den führenden Käufern ausgefallener Forderungen und notleidender Kredite (englisch: Non-Performing Loans, kurz NPL). EOS akquiriert besicherte und unbesicherte NPL-Portfolios sowie Immobilien. Die Verkäufer stärken auf diese Weise ihre Kapitalausstattung. Außerdem übernimmt EOS für Unternehmen das Forderungsmanagement auf Treuhandbasis und erhöht so deren Cashflow.

WIE?

Die mehr als 7.500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in über 60 Tochterunternehmen arbeiten nach einem klar definierten Leitbild: „EOS. For a debt-free world“. Ziel ist, dass säumige Zahlerinnen und Zahler so schnell wie möglich schuldenfrei werden und Auftraggeber umgehend ihr Geld zurückerhalten. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei EOS arbeiten mit modernen Inkassosystemen und Advanced Analytics, um dieses Ziel zu erreichen. Dabei sind viel Eigenverantwortung und Unternehmergeist gefragt. Denn die besten Technologien sind nur so gut wie die Menschen, die sie entwickeln und nutzen. Auf diese Weise gelingt es EOS, die gute Reputation seiner Kunden zu schützen und säumigen Zahlerinnen und Zahlern zu ermöglichen, aktive Teilnehmer des Wirtschaftskreislaufs zu bleiben.

04

VISION

WE ARE A GLOBALLY CONN
DRIVEN BY TECHNOLOGY AND

Investor Teil der Otto Group
WER? Global
Finanzdienstleister

WOZU?

Schuldenabbau
Liquidität **Cashflow**
Wirtschaftskreislauf
Unternehmen

EOS

FOR A DEBT-
FREE WORLD

Forderungskauf
WAS?
Bewertung und
Bearbeitung von
Forderungen (Un)besicherte
Portfolios

B2B B2C

WIE?
Advanced
Analytics

Mehr als **60**
Tochterunternehmen
26 Länder

7.500
Mitarbeitende

Entrepreneurial Spirit

ECTED FINANCIAL INVESTOR
ENTREPRENEURIAL SPIRIT.

WIR SIND EOS

7

OB MIT RISIKOMANAGEMENT, FORDERUNGSBEARBEITUNG
ODER DATENANALYSEN – MEHR ALS 7.500 MITARBEITERINNEN
UND MITARBEITER WELTWEIT TRAGEN MIT IHREM WISSEN UND
ENGAGEMENT ZUM ERFOLG DER EOS GRUPPE BEI.

„Was EOS für mich ausmacht,
sind die Menschen. Man spürt
einen **familiären Spirit.**“

Angelo, Auszubildender bei EOS

„EOS ist wirklich
etwas Besonderes:
**international, groß,
finanzstark.**“

Karin, EOS Field Services

06

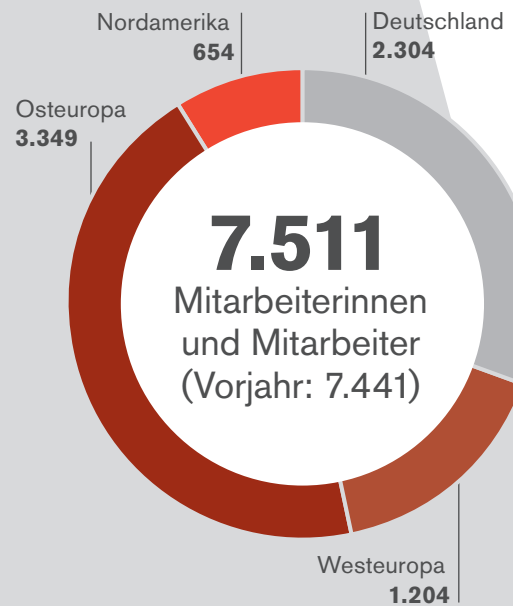


in aller

500 Expertinnen und Experten

ENTWICKLUNG DER MITARBEITERZAHLEN

Die Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist im Vergleich zum Vorjahr leicht gestiegen. Im Geschäftsjahr 2018/19 lag sie in den mehr als 60 Tochterunternehmen bei 7.511 Köpfen. EOS hat sein Know-how und seine Kapazitäten unter anderem aufgestockt, um den gestiegenen Aktivitäten als Finanzinvestor nachzukommen.



„Mein Chef vertraut mir.
Das motiviert mich enorm.“

Markus, EOS IT

„Ich möchte in einem
Unternehmen
arbeiten, **mit
dem ich mich
identifizieren
kann.** Das kann
ich bei EOS.“

Alisha,
Duale Studentin bei EOS

Welt

„UNSER PURPOSE MACHT EINEN UNTERSCHIED“

WIE SICHERT DER CEO DEN ERFOLG DER EOS GRUPPE? FÜR KLAUS ENGBERDING STEHEN KULTURWANDEL, DIE ROLLE VON EOS IN DER GESELLSCHAFT UND NEUE TECHNOLOGIEN IM FOKUS. IM ZURÜCKLIEGENDEN JAHR ERREICHTE DAS UNTERNEHMEN GLEICH MEHRERE MEILENSTEINE.

Herr Engberding, Sie haben vor knapp drei Jahren den Vorsitz der Geschäftsführung in der EOS Gruppe übernommen. Wie hat sich das Unternehmen seither verändert?

KLAUS ENGBERDING: Wir reflektieren heute stärker als in der Vergangenheit unsere Rolle in der Gesellschaft. Das ist ein Ergebnis unseres Kulturwandels. Er spiegelt sich auch in unserem Purpose „For a debt-free world“ wider. Dieser verkörpert den Sinn unserer täglichen Arbeit, die durch eine hohe Verantwortung gekennzeichnet ist. Unser Purpose formuliert den Anspruch, dieser Verantwortung gerecht zu werden und mit Augenmaß zu handeln. Wir stellen zunehmend fest, dass viele Menschen immer weniger lernen, richtig mit Geld umzugehen. Deshalb prüfen wir die Gründung

einer Initiative, mit der wir finanzielle Bildung fördern. So wollen wir unserer gesellschaftlichen Verantwortung nachkommen. Besonders stolz bin ich, dass dieser Vorschlag von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern stammt. Beispiele wie diese zeigen die Kraft unseres Purpose.

Wie reagiert die Öffentlichkeit auf das Leitbild „For a debt-free world“?

ENGBERDING: Unser Purpose macht einen Unterschied. Bislang hat sich noch niemand in der Branche so positioniert. Unsere Kunden schätzen unser ehrgeiziges Ziel. Sie wissen, dass wir ein extrem leistungsstarker und verantwortungsbewusster Partner sind, der seine Kunden vor Reputationsschäden schützt. Und auch im Recruiting wirkt der Purpose. Denn als Inkassounternehmen haben wir einen Wettbewerbsnachteil, wenn es darum geht, Fachkräfte zu finden – gerade im IT-Bereich. Aber seit wir unseren gesellschaftlichen Anspruch formuliert haben, merken wir, dass wir für Bewerberinnen und Bewerber attraktiver geworden sind. Wir bekommen also viel positive Resonanz.

Welches war im vergangenen Jahr der wichtigste Meilenstein beim Kulturwandel?

ENGBERDING: Wir haben ein Cultural Transformation Team aufgebaut. Das Team hat zunächst unsere bisherige Unternehmenskultur analysiert. Jetzt unterstützt es alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dabei, den Kulturwandel bei EOS umzusetzen. Denn jede und jeder kann sofort damit anfangen. Um die Bedeutung des Kulturwandels zu unterstreichen, berichtet das Team direkt an mich.



Anspruchsvoll: CEO Klaus Engberding positioniert die EOS Gruppe anders als die Wettbewerber

Ist für offene Diskussionen:

Klaus Engberding weiß,
wie das Board zu besseren
Ergebnissen kommt

Wie kann der Kulturwandel konkret aussehen?

ENGBERDING: Wir alle bei EOS müssen uns überlegen, wie wir uns verhalten wollen. In der Geschäftsführung sind wir hierzu auch ungewohnte Wege gegangen: Eine neue Kollegin hat uns zehn Wochen lang in allen Sitzungen beobachtet. Ihr Feedback hat uns angeregt, manches in unserem Verhalten zu ändern. Ich nehme mich jetzt in Diskussionen stärker zurück. Heute diskutieren wir viel offener. Nicht alle Ergebnisse sind zu einhundert Prozent so, wie ich sie gerne hätte, aber in Summe kommen bessere Entscheidungen heraus. In diesem Veränderungsprozess gibt uns unser Heartbeat Orientierung mit sieben Prinzipien wie „Embrace change“, „Trust“ oder „Be courageous“. Wir im Board haben aufgelistet, was die Prinzipien für uns bedeuten. Daran wollen wir uns messen lassen.

Orientierung gibt auch die Vision „We are a globally connected financial investor driven by technology and entrepreneurial spirit“. Sie formuliert die Pfeiler des künftigen Erfolgs der EOS Gruppe. Welche Fortschritte gibt es in der Umsetzung?

ENGBERDING: Nehmen wir zum Beispiel den Aspekt „technology driven“. Im Kern meint das die datengesteuerte Portfoliobewertung und -bearbeitung. Die selbstlernende Plattform unseres Centers of Analytics analysiert große Datenmengen und ermittelt mithilfe von Advanced Analytics den sinnvollsten nächsten Schritt in der Forderungsbearbeitung. Um diese Empfehlungen verarbeiten zu können, brauchen wir modernste Inkassosysteme. In Deutschland entwickeln wir daher das System FX, für unsere Auslandsgesellschaften Kollektio+. Beide sind 2018 live gegangen – ein echter Meilenstein. Jetzt bauen wir beide in einem agilen Prozess aus. So optimieren wir Zahlungseingänge. Gleichzeitig vermeiden wir überflüssige Mahnaktionen und damit Gebühren für säumige Zahlerinnen und Zahler – ganz nach unserem Anspruch „For a debt-free world“.

Wie entwickeln Sie Ihre Digitalstrategie weiter?

ENGBERDING: Wir haben einen großen Wettbewerbsvorsprung, weil wir über eine Menge aussagekräftiger, pseudonymisierter, internationaler Daten verfügen. Diese schützen wir nach den höchsten Standards, denn Datensicherheit ist unser wichtigstes Gut. Indem wir alle unsere Gesellschaften an den Datenpool anschließen, wächst er weiter und erlaubt immer präzisere Prognosen. Mittelfristig könnte ich mir vorstellen, dass EOS auch Dritten Datenanalysen als Dienstleistung liefert. Wenn ein Kunde Forderungen selbst bearbeitet, können wir mit unserem Datenpool seine Einzugsergebnisse optimieren. Dadurch wächst unser Bestand weiter. Es ist dasselbe Prinzip wie bei vielen Plattformen: Je größer der Datenpool, desto genauer die Analyse und desto besser die Ergebnisse.



09

„Der Livegang unserer neuen Inkassosysteme war ein wichtiger Meilenstein.“

Klaus Engberding, CEO der EOS Gruppe

DAS JAHR IN ZAHLEN

ERFOLGREICHE ENTWICKLUNG: DER UMSATZ DES EOS KONZERNS IM GESCHÄFTSJAHR 2018/19 LIEGT MIT 813,7 MILLIONEN EURO LEICHT ÜBER DEM HERVORRAGENDEN NIVEAU DES VORJAHR. AUCH BEIM ERGEBNIS VOR ZINSEN, STEUERN UND ABSCHREIBUNGEN (EBITDA) ERZIELT EOS MIT 283,6 MILLIONEN EURO EINEN EXZELLENTEN WERT.

6%
48,5 Mio. €
Nordamerika

41,9%
341,1 Mio. €
Deutschland

813,7 Mio. €
Umsatz EOS Konzern 2018/19

25%
203,2 Mio. €
Osteuropa

27,1%
220,9 Mio. €
Westeuropa

KONZERNUMSATZ NACH REGIONEN

Mit einem Anteil von 41,9 Prozent ist Deutschland erneut die umsatzstärkste Region im EOS Konzern. Die Region Westeuropa konnte den um Sondereffekte bereinigten Vorjahresumsatz übertreffen. Die Region Osteuropa hat ihren Anteil am Konzernumsatz im Vergleich zum Vorjahr um zwei Prozentpunkte gesteigert. Und auch der Umsatzanteil der Region Nordamerika ist im Vergleich zum Vorjahr leicht gestiegen.

UMSATZENTWICKLUNG

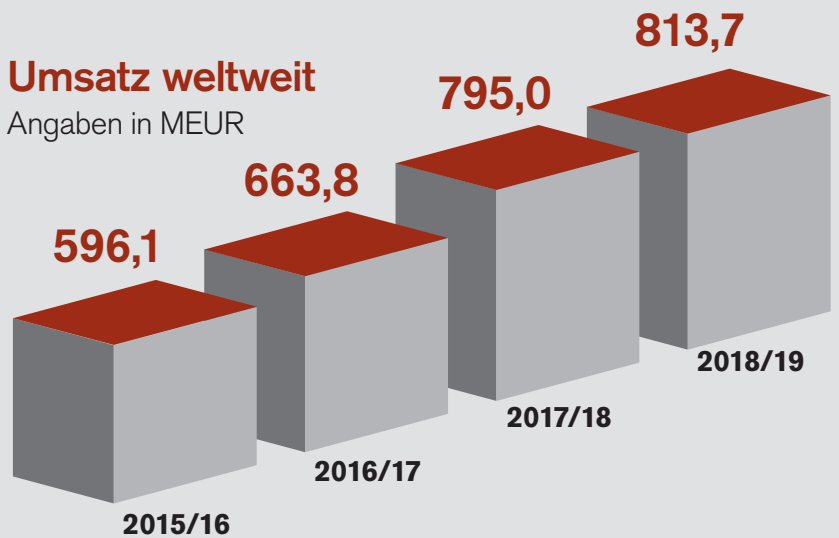
Der EOS Konzern hat seinen Umsatz seit 2015/16 kontinuierlich gesteigert. Der lediglich moderate Anstieg auf 813,7 Millionen Euro im zurückliegenden Berichtsjahr ist auf die konzernweite Geschäftsjahresharmonisierung im Vorjahr zurückzuführen. Damals flossen die Ergebnisse von rund 30 Gesellschaften mit 14 Monaten in den Konzernabschluss ein.

Auch das Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) konnte der EOS Konzern in den vergangenen vier Berichtsjahren konstant steigern.



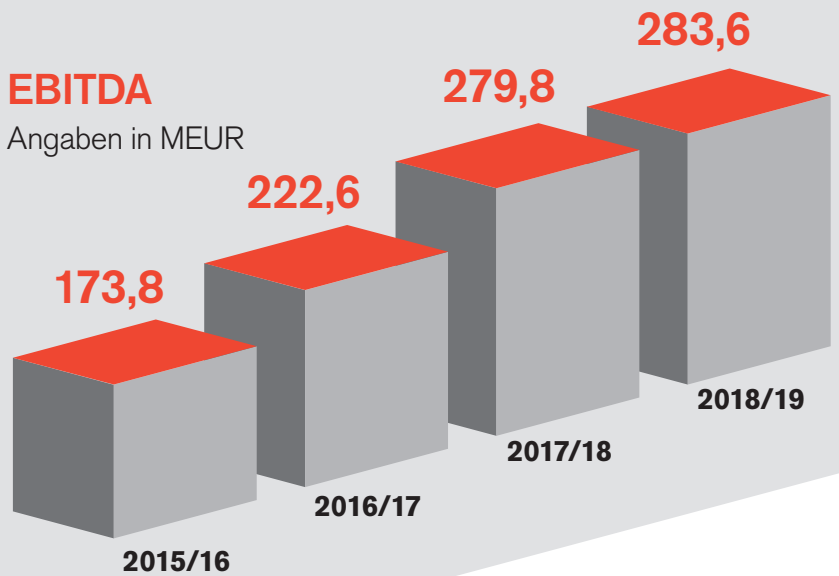
Umsatz weltweit

Angaben in MEUR



EBITDA

Angaben in MEUR



RATINGNOTE A – ZUM 15. MAL IN FOLGE

Die EOS Holding hat 2019 zum 15. Mal in Folge die Ratingnote A von der Euler Hermes Rating erhalten. Bei der diesjährigen Bewertung der Bonität des Konzerns attestierten die Prüfer EOS weiterhin ein geringes Finanzrisiko. Als Gründe für die Auszeichnung gaben die Ratingexperten vor allem die hohe Stabilität der Cashflows und das weiterhin sehr hohe Ertragsniveau an.

Besonders positiv bewertete Euler Hermes die langjährige Erfahrung bei der Bewertung, dem Erwerb und der Verwertung von notleidenden Forderungen, die Marktführerschaft von EOS in Deutschland sowie die starke Position in den Märkten West- und Osteuropas.

GESCHÄFTS- VERLAUF

UMSATZ NACH REGIONEN

Der Umsatz im Geschäftsjahr 2018/19 lag mit einem Plus von 2,3 Prozent leicht über dem Vorjahresniveau. Den größten Zuwachs verzeichnete die Region Osteuropa. Hier lag der Umsatz 10,9 Prozent über dem des vorangegangenen Berichtsjahrs. Der Umsatzrückgang von 8,1 Prozent in Westeuropa ist auf die Geschäftsjahresharmonisierung im Vorjahr zurückzuführen. Da-

durch trugen 2017/18 die Gesellschaften vier umsatzstarker westeuropäischer Länder mit zwei zusätzlichen Monaten zum Umsatz bei. Bereinigt um diesen Sonder-effekt, liegt das Umsatzniveau über dem Vorjahr.

Die Region Nordamerika hat den Umsatz des Vorjahrs um 10,2 Prozent gesteigert.

		2018/19	2017/18
	Veränderungen zum Vorjahr in %	TEUR	TEUR
Deutschland	+ 4,2	341.128	327.501
Westeuropa	- 8,1	220.885	240.402
Osteuropa	+ 10,9	203.188	183.175
Nordamerika	+ 10,2	48.456	43.962
EOS Konzern	+ 2,3	813.657	795.040

GEWINN-UND-VERLUST-RECHNUNG (KURZFASSUNG)

Der EOS Konzern erzielte im Geschäftsjahr 2018/19 einen Jahresüberschuss von 234,2 Millionen Euro.

sentlicher Grund: Die gebildeten Rückstellungen für eine in Abwicklung befindliche Gesellschaft wurden aufgelöst.

Der lediglich moderate Zuwachs der Umsatzerlöse von 2,3 Prozent ist auf die konzernweite Geschäftsjahresharmonisierung im Geschäftsjahr 2017/18 zurückzuführen. Dadurch wurden rund 30 Gesellschaften mit 14 Monaten in den Konzernabschluss des Vorjahrs einbezogen. Die betrieblichen Erträge liegen um 20,9 Millionen Euro über den Umsatzerlösen. We-

Die sonstigen betrieblichen Aufwendungen sind vor allem durch hohe Ausbuchungen von Handelsforderungen einer in Abwicklung befindlichen Gesellschaft auf 300,9 Millionen Euro gestiegen. Zusätzlich trugen signifikante IT-Aufwendungen im Rahmen der Softwareentwicklung zum Anstieg bei.

	2018/19	2017/18
	TEUR	TEUR
Umsatzerlöse	813.657	795.040
Summe der betrieblichen Erträge	834.537	806.303
Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA)	283.587	279.761
Ergebnis vor Steuern (EBT)	270.501	271.476
Jahresüberschuss	234.194	237.550

VERMÖGENSLAGE

Das Gesamtvermögen des EOS Konzerns ist im Geschäftsjahr 2018/19 um 459,9 Millionen Euro auf 2,2 Milliarden Euro gestiegen.

Dieser Anstieg ist unter anderem auf massive Investitionen in angekaufte Portfolios zurückzuführen. Darunter fallen neben besicherten und unbesicher-

ten Forderungspaketen auch angekaufte zu entwickelnde Immobilien. Deren Buchwert erhöhte sich im zurückliegenden Geschäftsjahr um 346,1 Millionen Euro im Vergleich zum Vorjahr.

Die Bilanzsumme des Konzerns besteht zu 72,7 Prozent aus angekauften Forderungen und Immobilien.

	28.02.2019		28.02.2018	
	TEUR	%	TEUR	%
Anlagevermögen	217.650	9,8	195.366	11,1
Angekaufte Forderungen und Immobilien im Vorratsvermögen*	1.610.358	72,7	1.264.280	72,1
Forderungen	212.306	9,6	114.660	6,5
Liquide Mittel	49.309	2,2	67.765	3,9
Sonstige Aktiva	124.663	5,6	112.301	6,4
Gesamtvermögen	2.214.285	100,0	1.754.371	100,0

EIGENKAPITAL UND FINANZIERUNG

Der gestiegene Finanzierungsbedarf des EOS Konzerns erklärt sich aus den hohen Investitionen, die dieser im abgelaufenen Geschäftsjahr getätigt hat. Der Bedarf wurde insbesondere durch Darlehensaufnahmen beim Gesellschafter und bei Kreditinstituten gedeckt. Aber auch das erwirtschaftete Eigenkapital hat sich deutlich erhöht. Diese Entwicklung spiegelt das sehr gute Geschäftsjahresergebnis wider.

Die Eigenkapitalquote des EOS Konzerns hat sich im Vergleich zum Vorjahr leicht um 1,2 Prozentpunkte auf 28,7 Prozent verringert. Sie liegt aber nach wie vor auf einem für einen Finanzdienstleistungskonzern vergleichsweise hohen Niveau.

	28.02.2019		28.02.2018	
	TEUR	%	TEUR	%
Eigenkapital	634.430	28,7	523.969	29,9
Rückstellungen	85.923	3,9	82.373	4,7
Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten	257.317	11,6	187.725	10,7
Verbindlichkeiten gegenüber nahestehenden Personen und Unternehmen	1.027.028	46,4	754.593	43,0
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	38.397	1,7	78.477	4,5
Sonstige Verbindlichkeiten	171.189	7,7	127.234	7,3
Gesamtfinanzierung	2.214.285	100,0	1.754.371	100,0

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

„WIR HABEN EIN HERVORRAGENDES ERGEBNIS ERZIELT“

JUSTUS HECKING-VELTMAN IST ÜBERAUS ZUFRIEDEN MIT DEM ERGEBNIS DES EOS KONZERNES. DER GESCHÄFTSFÜHRER DER EOS GRUPPE, VERANTWORTLICH FÜR FINANZEN, ERKLÄRT, WARUM ES SO BEMERKENSWERT IST UND WELCHE ROLLE INVESTITIONEN DABEI SPIELEN.



Potenziale im Blick: Der Finanzchef plant, das Geschäftsfeld Forderungskäufe weiter auszubauen

Herr Hecking-Veltman, wie lief das Geschäftsjahr 2018/19 aus Ihrer Sicht?
JUSTUS HECKING-VELTMAN: Ich freue mich über ein äußerst zufriedenstellendes Ergebnis im zurückliegenden Geschäftsjahr. Sowohl beim Umsatz als auch beim Ergebnis vor Steuern, kurz EBT, haben wir erneut das hervorragende Niveau des Vorjahrs erreicht. Das ist deshalb bemerkenswert, weil wir im Berichtszeitraum 2017/18 eine Geschäftsjahresharmonisierung vorgenommen haben. Damals haben wir rund 30 Gesellschaften mit 14 Monaten in den Konzernabschluss


einbezogen, der dadurch außerordentlich hoch ausfiel. Dennoch liegt der Umsatz des EOS Konzerns mit 813,7 Millionen Euro 2,3 Prozent über dem Vorjahr. Mit einem EBT von 270,5 Millionen Euro haben wir zum zweiten Mal in Folge die Marke von 200 Millionen Euro deutlich überschritten. Das ist ein klares Zeichen für unsere nachhaltige Geschäftsentwicklung.

Wie haben Sie das geschafft?

HECKING-VELTMAN: Wir sind heute deutlich risikodiversifizierter aufgestellt als noch vor einigen Jahren, denn in den Regionen mit EOS Gesellschaften sind wir ausgewogener investiert. Im vergangenen Geschäftsjahr war Deutschland wieder der wichtigste Markt im EOS Konzern. Doch West- und Osteuropa haben aufgeholt. Außerdem konnten wir uns erneut in einem wettbewerbsintensiven Umfeld behaupten. Mit einem Investment von 668 Millionen Euro in unbesicherte und besicherte Forderungen sowie Immobilien haben wir unser Engagement sogar noch einmal deutlich intensiviert. Insbesondere im Segment besicherter Forderungen haben wir in zahlreichen Ländern NPL-Portfolios angekauft und unser Know-how sowie unsere Kapazitäten aufgestockt.

Die Niedrigzinsphase hält weiter an. Erschwert das nicht die Aktivitäten im Bereich Forderungskäufe?

HECKING-VELTMAN: Es stimmt, die Niedrigzinsphase lockt viele Mitbewerber in den Markt, denn Investitionen in notleidende Forderungen versprachen lange gute Renditechancen. Die Konkurrenz ist stark. Zumal einige Wettbewerber jüngst fusioniert haben und nun



Stolz auf die Auszeichnung:
Justus Hecking-Veltman
freut sich über die erneute
Ratingnote A für EOS

„EOS betätigt sich verstärkt als global vernetzter Investor.“

Justus Hecking-Veltman, Geschäftsführer der
EOS Gruppe und verantwortlich für Finanzen

auf eine breitere Kapitalbasis zugreifen können. Einige Käufer haben zuletzt allerdings überzogene Beträge gezahlt. So mancher Kapitalgeber ist inzwischen vorsichtiger geworden. Das könnte bedeuten, dass sich der Markt nicht weiter erhitzen wird. Der EOS Konzern sieht im Kauf von NPL auch künftig viel Potenzial, weil wir in zahlreichen Regionen bereits über sehr viel Expertise beim Kauf von Forderungen verfügen. Diese wollen wir auf weitere Länder ausweiten und uns künftig noch stärker als global vernetzter Investor betätigen. Im laufenden Geschäftsjahr planen wir in Deutschland sowie in West- und Osteuropa wieder ein intensives Engagement bei Forderungskäufen.

Wie haben sich die Investitionen in die IT bei EOS im vergangenen Jahr entwickelt?

HECKING-VELTMAN: Insgesamt haben wir im zurückliegenden Berichtsjahr zehn Millionen Euro in Technologie investiert. Zum einen bauen wir unser Center of Analytics weiter international aus. Es bildet

die Basis für die Anwendung von Advanced Analytics. Die Plattform des Centers of Analytics analysiert große Datenmengen und bringt sie in eine Form, mit der unsere Inkassosysteme arbeiten können. EOS in Deutschland ist schon an diese Plattform angeschlossen. Unsere Gesellschaften in Frankreich, Spanien und Belgien folgen. Gleichzeitig entwickeln wir unsere zukunftsweisenden Technologien weiter und rollen sie international aus. Die Software Kollekt+ beispielsweise konzipieren wir gerade für insgesamt zwölf Länder in Osteuropa. All dies tun wir nicht zuletzt, um verstärkt Synergien zu nutzen, die IT-Komplexität innerhalb der Gruppe zu verringern und so noch effizienter zu werden. Längerfristig ist es weiterhin unser Ziel, in allen etablierten Märkten eine Top-3-Position zu halten beziehungsweise zu erreichen.

All diese Investitionen erfordern eine starke Kapitalbasis. Wie ist es um sie bestellt?

HECKING-VELTMAN: Unsere Kapitalstruktur ist weiterhin sehr gut. Wir setzen unser Kapital rentabilitätsorientiert ein und optimieren unsere Finanzstruktur ständig. Mit einer Eigenkapitalquote von 28,7 Prozent sind wir sehr solide aufgestellt. Das belegt auch die Ratingnote A der Euler Hermes Rating, die wir jetzt zum 15. Mal in Folge erhalten haben.

CLOSE- UP



Ergebnisse in den Regionen

Die Mitglieder der Geschäftsführung der EOS Gruppe geben Einblicke in das hervorragende Bilanzjahr und erklären die Highlights ihrer Regionen.

16

UMSATZ ERNEUT GESTEIGERT

ANDREAS KROPP, GESCHÄFTSFÜHRER DER EOS GRUPPE UND ZUSTÄNDIG FÜR DEUTSCHLAND, ERKLÄRT, WIE DIE STÄRKSTE REGION IM EOS KONZERN IHRE HERVORRAGENDE PERFORMANCE GESCHAFFT HAT.

„Wir haben Forderungskäufe trotz starken Wettbewerbs ausgebaut.“

Andreas Kropp, Geschäftsführer der EOS Gruppe und zuständig für Deutschland



Wir freuen uns in Deutschland über eine erneute Steigerung des Umsatzes auf 341,1 Millionen Euro. Mit einem Anteil am EOS Konzernumsatz von 41,9 Prozent ist Deutschland die stärkste Region der EOS Gruppe.

INVESTITIONEN VERSTÄRKT

Das Volumen im Treuhandinkasso ist im zurückliegenden Jahr gewachsen. Die Anzahl der Forderungen stieg um 18 Prozent. Im Forderungskauf haben wir uns in einem wettbewerbsintensiven Umfeld exzellent behauptet. Aufgrund der guten wirtschaftlichen Lage in Deutschland kamen zwar nur wenige bedeutende Portfolios auf den Markt. Dennoch haben wir unsere Investitionen um knapp 24 Prozent gesteigert. Unter anderem konnten wir ein Forward-Flow-Portfolio einer

großen deutschen Bank mit einer Laufzeit von 24 Monaten erwerben. Zudem haben wir die Investitionen in immobilienbesicherte Forderungen und zu restrukturierende Immobilien verstärkt. Unser Bestand gewerblicher Immobilien hat sich fast verdoppelt. Gleichzeitig konnten wir das Volumen veräußerter restrukturierter Immobilien steigern. Die EOS Health Honorarmanagement Aktiengesellschaft haben wir im Rahmen des Verkaufs der Factoringaktivitäten veräußert, mit Closing im Mai 2019.

Wir setzen in Deutschland mit der Weiterentwicklung des Inkassosystems FX weiterhin auf die Digitalisierung. Zudem positionieren wir uns mit unserer guten Reputation und viel Erfahrung im Business Process Outsourcing als Partner für Unternehmen, die ihr Forderungsmanagement ausgliedern möchten.

TOP 3 HIGHLIGHTS DES JAHRES



Umsatzplus geschafft

In Deutschland hat EOS den Umsatz gegenüber dem Vorjahr nochmals leicht auf 341,1 Millionen Euro gesteigert.

17



Vorjahr deutlich übertroffen

Steigerung der Investitionen in Portfoliokäufe – vor allem im Bereich immobilienbesicherter Forderungen und Immobilien.



Wachstum beim Treuhandgeschäft

In Deutschland legten die Stückzahlen im Treuhandgeschäft gegenüber dem Vorjahr um 18 Prozent zu.

TOP 3 HIGHLIGHTS DES JAHRES



Umsatz: Plan erfüllt

In Westeuropa konnte EOS seinen Umsatz – bereinigt um einen Sonder-effekt – gegenüber dem Vorjahr auf 220,9 Millionen Euro steigern.

„In Westeuropa freuen wir uns über eine sehr gute Umsatzentwicklung.“

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



STARKE INVESTITIONEN

IM VERGANGENEN GESCHÄFTSJAHR HAT EOS IN WESTEUROPA WIEDER EIN HOHES UMSATZNIVEAU ERREICHT. AUCH IN DEN USA UND KANADA STIEGEN DIE UMSÄTZE. EIN GRUND: MEHR INVESTITIONEN IN FORDERUNGSKÄUFE.



Klar über den Erwartungen

In Frankreich, Österreich und der Schweiz übertrafen die Investitionen in Forderungskäufe den Plan deutlich.

Mit der Entwicklung in der Region Westeuropa im zurückliegenden Geschäftsjahr bin ich sehr zufrieden. Den Umsatz des Vorjahrs konnten wir in der Region zwar nicht ganz erreichen. Dies liegt jedoch an der Geschäftsjahresharmonisierung, die wir 2017/18 vorgenommen haben. Dadurch trugen die Gesellschaften von vier westeuropäischen Ländern mit zwei zusätzlichen Monaten zum Umsatz bei. Bereinigt um diesen Sondereffekt, haben wir den Umsatz des Vorjahrs allerdings übertroffen.

Ein Grund ist die operativ erfreuliche Entwicklung in Frankreich. Dort haben wir unter anderem in besicherte Forderungen investiert. Zum Beispiel haben wir ein Portfolio des Immobilienfinanzierers Crédit Immobilier

de France mit einem Nennwert von 125 Millionen Euro erworben. Hier wie auch in Österreich und der Schweiz lagen wir mit unseren Investitionen in notleidende Forderungen klar, in Belgien leicht über dem geplanten Volumen.

UMSATZZUWACHS IN NORDAMERIKA

In der Region Nordamerika verbuchen wir ein erfreuliches Umsatzplus von gut zehn Prozent. Grund für diese positive Entwicklung sind verstärkte Forderungskäufe in den USA. In Kanada übertreffen Umsatz und Ergebnis die Werte des Vorjahrs und liegen über Plan. Hier haben wir das Treuhandgeschäft bei bestehenden Kunden aufgrund sehr guter operativer Leistungen ausgeweitet. Mit ersten kleineren Investitionen sind wir zudem in Forderungskäufe eingestiegen.



Umsatzplus in den USA

Die Umsatzsteigerung um gut zehn Prozent geht auf das Konto von Forderungskäufen.

NEUE REKORDE ERZIELT

DIE REGION OSTEUROPA ERREICHTE 2018/19 NEUE HÖCHSTWERTE. GRUND SIND FORDERUNGSKÄUFE: UMSÄTZE UND INVESTITIONEN STIEGEN. VOR ALLEM KÄUFE BESICHERTER PORTFOLIOS WERDEN IMMER WICHTIGER.

TOP 3 HIGHLIGHTS DES JAHRES

Wir sind sehr stolz auf das Ergebnis in der Region Osteuropa im zurückliegenden Jahr. Mit 203,2 Millionen Euro übertrifft der Umsatz den des Vorjahrs um mehr als zehn Prozent. Auch das Ergebnis vor Steuern (EBT) liegt klar über dem des vorangegangenen Jahrs. Bei beiden Kennzahlen haben wir das höchste bislang in der Region erzielte Niveau erreicht.

FORDERUNGSKÄUFE UND PRODUKTIVITÄT

Für diese hervorragende Entwicklung gibt es in den einzelnen Ländern unterschiedliche Gründe. So konnten wir in Russland den Umsatz steigern, indem wir unsere Produktivität erheblich erhöht haben. In Ungarn und Polen haben wir signifikant gestiegene Umsätze aus Forderungskäufen verbucht.

Das Investitionsvolumen in Non-Performing-Loan-Portfolios haben wir nochmals erhöht. Insbesondere in Polen und Kroatien, aber auch in Russland und der Slowakei haben wir den Vorjahreswert deutlich überschritten.

Außerdem konnten wir Investitionen in besicherte Forderungen ausweiten. Die notwendigen Strukturen haben wir erheblich ausgebaut und bisher in neun Ländern etabliert. Wir sehen in diesem Segment auch weiterhin große Wachstumschancen und planen, den Kauf besicherter Forderungen auf alle Länder Osteuropas auszuweiten. Dabei profitieren wir vom internationalen EOS Netzwerk. Wir haben in zahlreichen Ländern bereits viel Know-how und Erfahrung in der Bewertung und Bearbeitung besicherter Forderungen. Das nutzen wir, um internationale Expertenteams für die Erschließung neuer Märkte zu bilden.



Neuer Spitzenwert beim Umsatz

Mit 203,2 Millionen Euro lag der Umsatz mehr als zehn Prozent über dem des Vorjahrs – das ist neuer Rekord.



Starker Ergebnisbeitrag

Analog zum Umsatz erreichte auch das Ergebnis vor Steuern (EBT) das für die Region bislang höchste Niveau.



Investitionen erneut intensiviert

In der Region hat EOS die Investitionen in NPL nochmals gesteigert. Vor allem Käufe besicherter Forderungen konnte EOS ausweiten.

19

„In Osteuropa fielen Umsatz und Ergebnis vor Steuern höher aus als je zuvor.“

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



20 **GLOBALLY CONNECTED**



EOS IST RUND UM DEN GLOBUS VERTRETEN – MIT EIGENEN UNTERNEHMEN UND VERLÄSSLICHEN PARTNERN. SO BEARBEITET UND KAUFT EOS FORDERUNGEN NACH SEINEN HOHEN QUALITÄTSANSPRÜCHEN IN PRAKTISCH ALLEN REGIONEN DER WELT.

180

Länder weltweit deckt das **internationale Netzwerk von EOS** ab. Über Tochter- und Partnerunternehmen bietet EOS hier seine Dienstleistungen an.

1.715

Kunden nutzten im zurückliegenden **Geschäftsjahr** das internationale Inkasso von EOS, **731** von ihnen zum ersten Mal.

INKASSO – WELTWEIT

Mit dem grenzüberschreitenden Inkasso unterstützt EOS Unternehmen, die Forderungen gegenüber Privat- oder Geschäftskunden in einem anderen Land geltend machen möchten. Dreh- und Angelpunkt ist die EOS Global Collection Plattform des Cross-border Centers in Hamburg. Über die internationale IT-Plattform leitet EOS grenzüberschreitende Fälle vom Land des Auftraggebers in das Land, in dem die säumigen Zahlerinnen und Zahler ansässig sind. Dort bearbeiten die Unternehmen der EOS Gruppe die Forderungen oder deren ausgewählte Partner – Inkassospezialisten, die bestens mit den Besonderheiten vor Ort vertraut sind.

551

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

sind für EOS weltweit im **internationalen Inkasso** tätig, 319 von ihnen bei EOS Gesellschaften.

80 Partner

übernehmen für EOS Kunden **grenzüberschreitende Fälle in aller Welt**. Sie erfüllen die hohen Qualitätsansprüche von EOS.

98% aller bezahlten Fälle

klärt EOS im **internationalen Inkasso außergerichtlich**. Das beschleunigt eine Einigung und erspart allen Beteiligten hohe Gerichtskosten.

70% der Fälle

betreffen **Forderungen gegenüber Privatkunden**. Die übrigen 30 Prozent sind B2B-Fälle.

2/3 aller Zahlungen

erfolgen in Form von **Ratenzahlung**.

E-Commerce **26%**

IT-Hardware **13%**

Telekommunikation **10%**

Verbraucherkredite **6%**

Handel und Logistik **5%**

%-Anteil der Fälle nach Branchen

100 Tage

dauert es im Schnitt maximal, bis die Experten des Cross-border Centers bei EOS **die erste Zahlung erzielen**.

72.244

Fälle

hat EOS 2018/19 im **grenzüberschreitenden Inkasso** übernommen.

Unternehmen aus Deutschland beauftragen die meisten Fälle. Insgesamt bearbeitet Frankreich den größten Teil.

INKASSO 4.0

EOS kauft ein Forderungspaket in einem Land, in dem es keine eigene Gesellschaft hat



Der Partner übernimmt das Servicing



FORDERUNGSKAUF IN NEUEN MÄRKTEN

EOS kauft notleidende Forderungen auch in Ländern, in denen es keine eigene Gesellschaft hat. Beispiel Portugal: Im Dezember 2018 hat EOS dort in Zusammenarbeit mit dem portugiesischen Inkassospezialisten Servdebt zwei Forderungspakete großer Banken gekauft. Der Partner berät beim Kauf und übernimmt die Abwicklung. Bislang haben EOS und Servdebt neun Forderungspakete akquiriert, Gesamtvolumen: knapp 800 Millionen Euro. Alle Pakete zusammen umfassen fast 70.000 unbesicherte Forderungen. Solche internationalen Kooperationen im Forderungskauf nennt EOS Inkasso 4.0.

FINANCIAL INVESTOR

DER KAUF NOTLEIDENDER FORDERUNGEN UND ZU RESTRUKTURIERENDER IMMOBILIEN IST FÜR EOS KERNGESCHÄFT UND WACHSTUMSFELD. 2018/19 HAT DER KONZERN SEIN ENGAGEMENT ALS WELTWEITER INVESTOR NOCH EINMAL VERSTÄRKT.

Deutschland

78 Millionen

Euro an **besicherten Forderungen und Immobilien** hat EOS in Deutschland im Geschäftsjahr 2018/19 insgesamt gekauft.

Westeuropa

48 Millionen

Euro beträgt der Wert der ausstehenden Forderungen, die EOS Aremas in **Belgien** durch laufende **Forward-Flow-Verträge** 2018/19 angekauft hat.

Osteuropa

46 Millionen

Euro umfasste das **größte unbesicherte Portfolio**, das EOS in **Kroatien** im zurückliegenden Geschäftsjahr gekauft hat.

Osteuropa

40.000

Fälle enthält das **NPL-Portfolio**, das EOS Matrix in **Bosnien und Herzegowina** akquiriert hat. Es ist eines der größten jemals im Land von einem Finanzinstitut verkauften Forderungspakete.

Deutschland

60 Millionen

Euro beträgt das Forderungsvolumen im **Forward-Flow-Portfolio**, das EOS 2018 **von einer großen deutschen Bank** erworben hat. Damit erhält EOS für 24 Monate einen wesentlichen Anteil der notleidenden Forderungen des Verkäufers.

AUSGEWÄHLTE TOP-INVESTMENTS DES JAHRES

Ob eines der größten jemals von einer Bank in Bosnien und Herzegowina verkauften Forderungspakete, ein bedeutendes Forward-Flow-Portfolio in Deutschland oder ein großes Paket notleidender Immobilienfinanzierungen in Frankreich – im Geschäftsjahr 2018/19 hat der EOS Konzern weltweit erneut sein umfangreiches Know-how beim Kauf und in der Bearbeitung besicherter und unbesicherter Forderungen bewiesen.

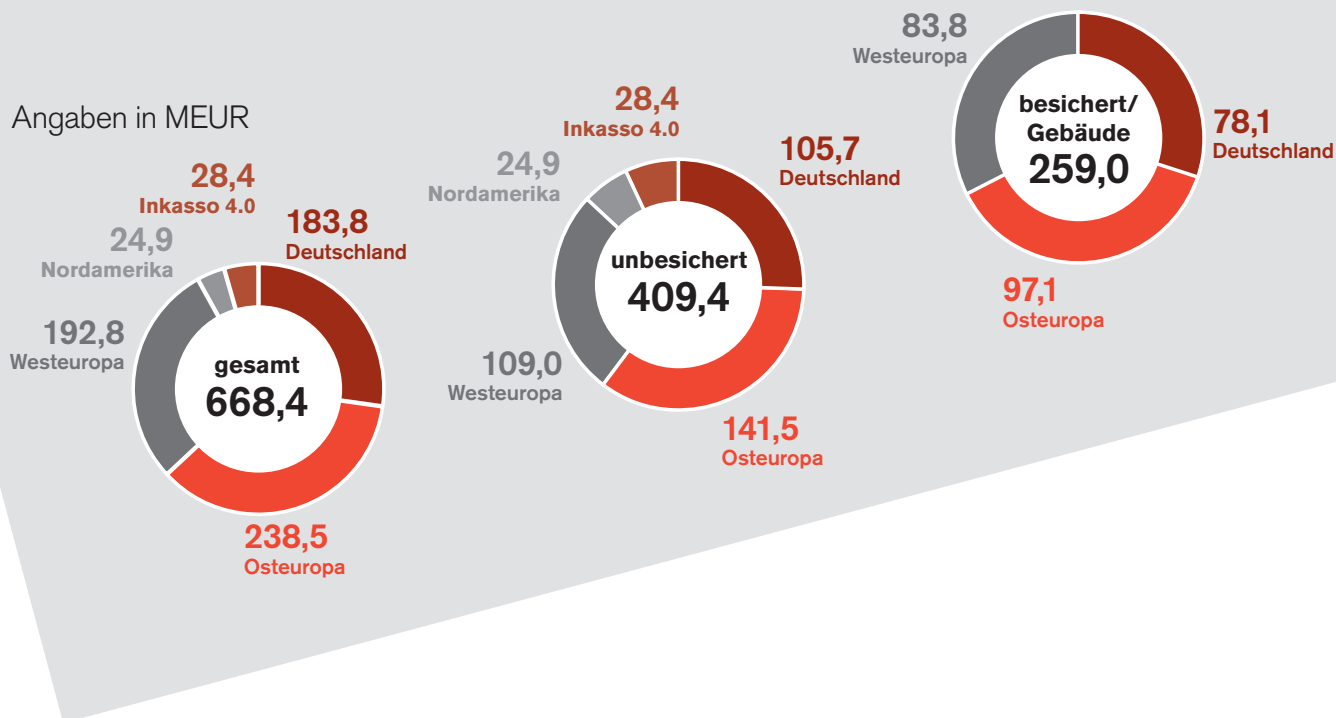
Westeuropa

125 Millionen

Euro ist der Nennwert des Portfolios mit **notleidenden Hypothekenkrediten**, das EOS France 2018 vom Immobilienfinanzierer **Crédit Immobilier de France** gekauft hat.

INVESTITIONEN IN FORDERUNGSKÄUFE UND GEBÄUDE

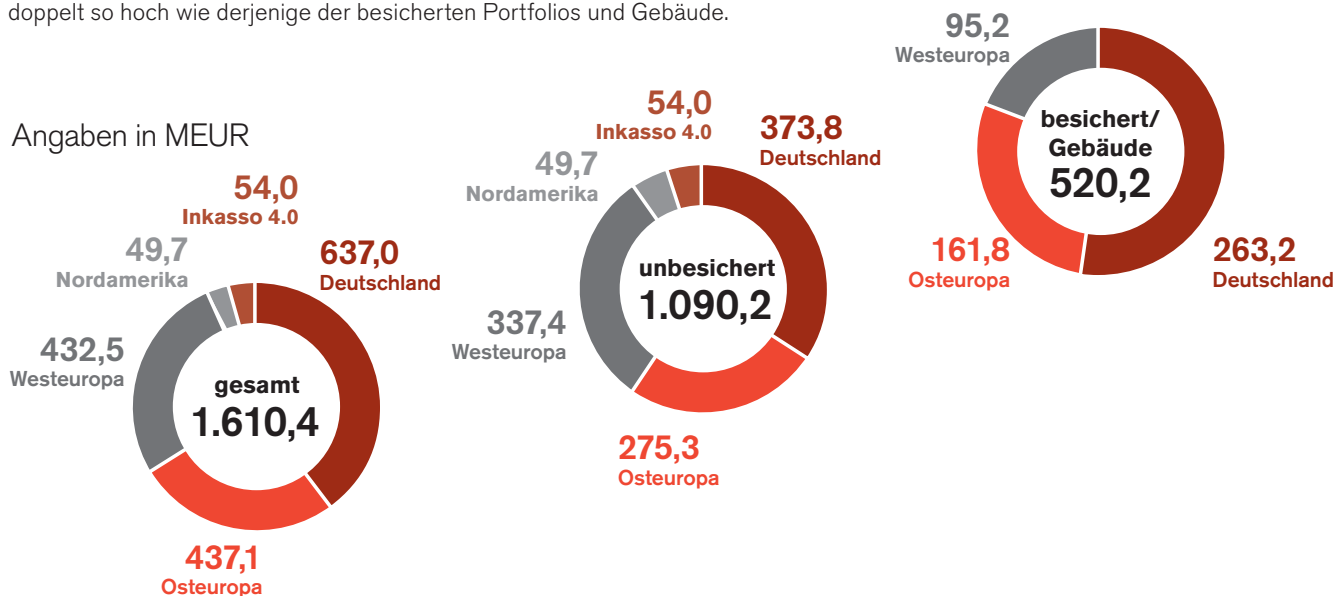
Der EOS Konzern hat seine Investitionen in unbesicherte und besicherte Forderungen sowie Gebäude gegenüber dem Vorjahr um 179,2 Millionen Euro auf 668,4 Millionen Euro ausgeweitet. Besonders die Investitionen in besicherte Forderungen und Immobilien stiegen deutlich. Sie fielen mehr als doppelt so hoch aus wie im Jahr zuvor. Mit Inkasso 4.0 kauft EOS Assets in Ländern, in denen die Gruppe keine eigene Gesellschaft hat.



23

ANGEKAUFTE FORDERUNGEN

Der Buchwert der zum Ende des Geschäftsjahrs 2018/19 bilanzierten Portfolios beläuft sich insgesamt auf 1,61 Milliarden Euro*. Dabei ist der Wert der unbesicherten Forderungspakete mit 1,09 Milliarden Euro fast doppelt so hoch wie derjenige der besicherten Portfolios und Gebäude.



*Enthalten Portfolioinvestitionen, die strukturierungsbedingt als Darlehensforderung ausgewiesen werden.

INVESTOR IN ALLEN ASSETKLASSEN

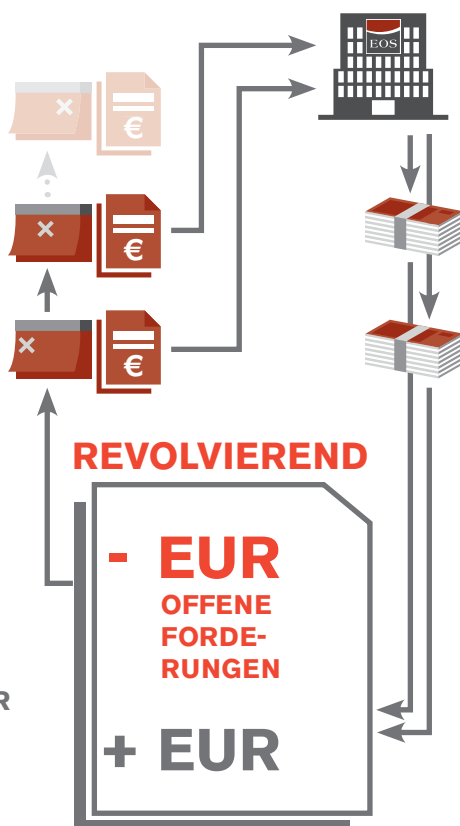
FORWARD-FLOW-VERTRAG

Mit einem Forward-Flow-Vertrag verkauft ein Unternehmen über eine festgelegte Laufzeit in regelmäßigen Abständen kleinere Pakete mit ausgefallenen Forderungen zu einer festgelegten Kaufpreisquote an EOS. Zu den Veräußerungsterminen streicht der Verkäufer die Forderungsausfälle aus seiner Bilanz und erhöht seine Liquidität.

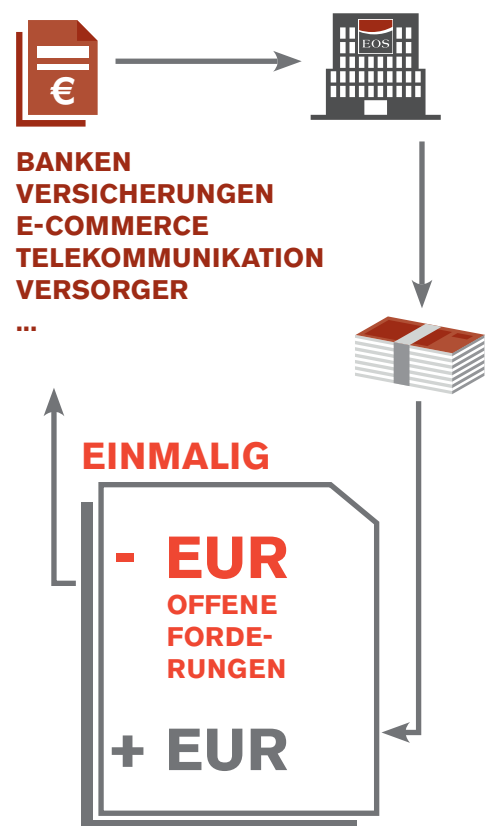
UNBESICHERTE FORDERUNGEN

Ob Konsumenten- oder Unternehmenskredite – Unternehmen können notleidende unbesicherte Forderungen im Paket verkaufen. EOS zahlt für ein solches Portfolio einen fair kalkulierten Kaufpreis. So erhöht der Verkäufer seinen Cashflow. Nach der Transaktion bearbeitet EOS die Forderungen.

24



AUS MINUS WIRD PLUS: SO BEREINIGEN DIE VERKÄUFER IHRE BILANZ



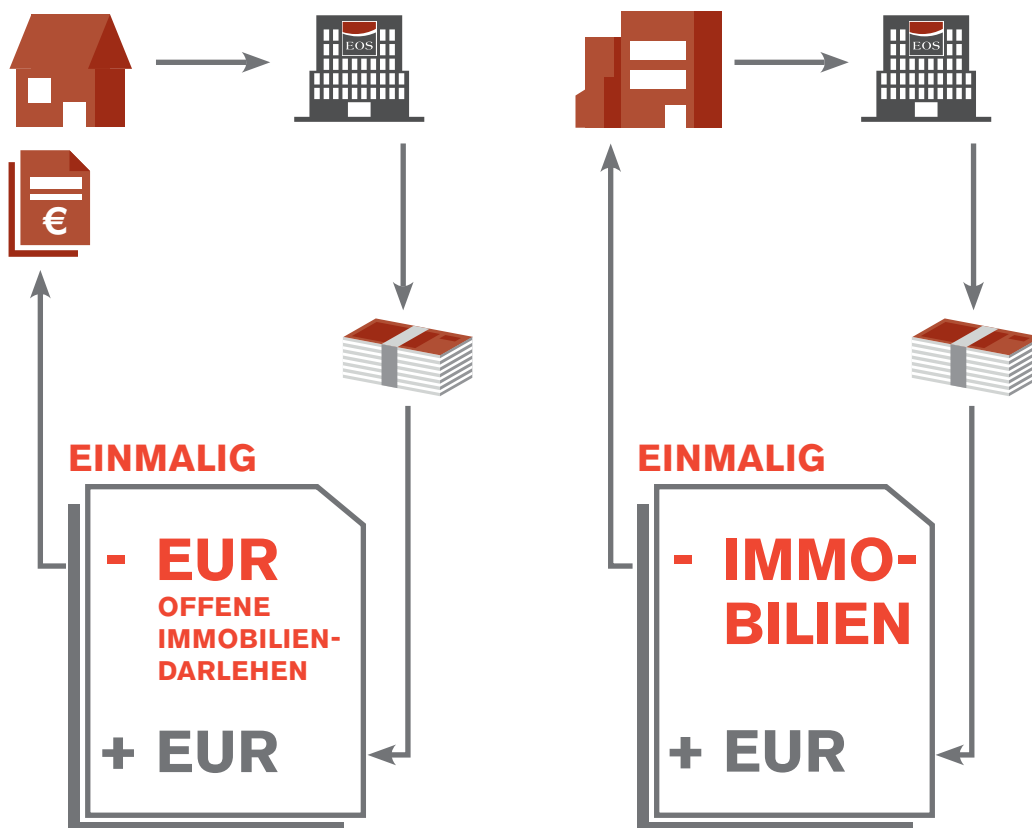
NOTLEIDENDE FORDERUNGEN BELASTEN DIE BILANZEN VON UNTERNEHMEN WIE BEISPIELSWEISE BANKEN. HIER HILFT EOS ALS INVESTOR IN ALLEN ASSETKLASSEN: DIE GRUPPE KAUFT BESICHERTE UND UNBESICHERTE FORDERUNGEN SOWIE IMMOBILIEN. DURCH DEN VERKAUF ERHÖHEN UNTERNEHMEN IHRE LIQUIDITÄT UND SCHAFFEN SPIELRÄUME FÜR INVESTITIONEN.

BESICHERTE FORDERUNGEN

Ausgefallene immobilienbesicherte Kredite belasten die Bilanzen von Banken. Mit ihrem Verkauf an EOS stocken sie ihr Eigenkapital auf und streichen die notleidenden Forderungen aus ihren Büchern. EOS sucht dann mit den Kreditnehmerinnen und -nehmern eine einvernehmliche Lösung. Eine Zwangsversteigerung ist dabei immer der letzte Ausweg.

IMMOBILIEN

Viele Unternehmen sind im Besitz von restrukturierungsbedürftigen Immobilien. Gleichzeitig gehört es nicht zu ihrem Kerngeschäft, Immobilien zu entwickeln. Hier springt EOS ein: Die Gruppe kauft solche Gebäude, setzt diese gegebenenfalls instand und findet ein tragfähiges Vermietungskonzept oder veräußert sie.



DRIVEN BY TECHNOLOGY

DIE DIGITALISIERUNG HILFT INKASSOPROZESSE ZU OPTIMIEREN. DESHALB INVESTIERT EOS IN TECHNOLOGIE: IT-EXPERTEN ENTWICKELN MODERNE INKASSOSYSTEME, DIE MIT DATENANALYSEN UND VORHERSAGEMODELLEN ERGEBNISSE VERBESSERN.

GESCHÄFTSJAHR 2018/19



10 Millionen €

Investitionen in die IT-Kernsysteme

hat EOS allein im zurückliegenden Geschäftsjahr getätigt. Darunter fallen alle Technologien zur Bearbeitung von Forderungen, also:

Entwicklung von Inkassosoftware



Advanced Analytics

Datenanalysen und analytische Modelle liefern Vorhersagen über die beste nächste Aktion im Einziehungsprozess.

Rund
600

Mitarbeitende weltweit treiben bei EOS die Digitalisierung voran. Davon sind

71 Data-Scientists
und
227 Softwareentwickler.

38 agile Teams entwickeln in den EOS Gesellschaften zukunftsfähige IT-Lösungen.



107 neue IT-Jobs hat EOS allein im Geschäftsjahr 2018/19 geschaffen.

94 IT-Expertinnen und -Experten arbeiten in internationalen IT-Projekten zusammen.

DATEN RICHTIG ANALYSIEREN

Mithilfe von Advanced Analytics können die Experten der EOS Gruppe säumige Zahlerinnen und Zahler individueller ansprechen und durch maßgeschneiderte Zahlungspläne die Begleichung offener Forderungen beschleunigen.

1. DATENPOOL

EOS verfügt über eine große Zahl aussagekräftiger und internationaler Daten aus dem Kontakt mit säumigen Zahlerinnen und Zahlern sowie Unternehmen.



2. ANALYSE MIT ADVANCED ANALYTICS

Die Daten liegen in pseudonymisierter Form auf der Plattform des Centers of Analytics. Sie lassen also keine Rückschlüsse auf tatsächliche Personen zu. Data-Scientists können sie aber nach Mustern durchsuchen. Anhand dieser programmieren sie Modelle.

3. BEST NEXT ACTION

Die Modelle liefern den angeschlossenen Inkassosoftware Prognosen zum besten nächsten Schritt in der Bearbeitung, das kann ein Brief sein, eine SMS oder eine E-Mail. Das System ermittelt in Echtzeit, mit welcher Maßnahme die Sachbearbeiterin oder der Sachbearbeiter bei der jeweiligen Forderung die besten Aussichten auf eine für alle Seiten optimale Lösung hat.



EINFACHER ONLINE BEZAHLEN

Die Digitalisierung macht es für säumige Zahlerinnen und Zahler einfacher, zu jeder Zeit einen Überblick über ihren Kontostand zu behalten und die Bezahlmethode zu wählen, die für sie am bequemsten ist. Deshalb bietet EOS ihnen in vielen Ländern Online-Serviceportale. In Deutschland beispielsweise finden Verbraucherinnen und Verbraucher dort sechs verschiedene Bezahlmethoden, inklusive Apple Pay. Am beliebtesten ist die Sofortüberweisung. 2018 zählte allein das deutsche Serviceportal mehr als 650.000 Besucherinnen und Besucher, das sind 135 Prozent mehr als im Vorjahr. Besonders oft surfte Nutzerinnen und Nutzer mit ihrem Smartphone auf dem Serviceportal.



CULTURAL JOURNEY

EOS STELLT SICH MIT DEM KULTURWANDEL AUF DEN TECHNOLOGISCHEN FORTSCHRITT UND DIE IMMER KOMPLEXERE WELT EIN. DER TRANSFORMATIONSPROZESS ÖFFNET NEUE WEGE DER ZUSAMMENARBEIT UND FÜHRUNG, ERHÖHT DIE REAKTIONSFÄHIGKEIT DES UNTERNEHMENS UND STÄRKT DEN UNTERNEHMERGEIST.

DER WEG ZUM RESPONSIVEN UNTERNEHMEN

Als responsives Unternehmen kann sich EOS an ein Umfeld anpassen, das ständigen Veränderungen unterliegt. Mit diesem Ziel vor Augen hat EOS 2017 die Cultural Journey gestartet. Seitdem hat sich viel bewegt im Unternehmen. In rund 400 Workshops zu Purpose und Heartbeat haben sich Führungskräfte und Mitarbeitende weltweit mit dem Kulturwandel beschäftigt und sich intensiv mit dem Leitbild „For a debt-free world“ auseinandergesetzt. Seit September 2018 gibt es das Cultural Transformation Center in Hamburg, das alle EOS Länder individuell im Transformationsprozess unterstützt.

28

For a debt-free world

DER PURPOSE

Schulden gehören zum Leben dazu. Sie sind wichtig, um beispielsweise ein Haus zu finanzieren. Gerät die Rückzahlung wegen eines finanziellen Engpasses der Kreditnehmer ins Stocken, ist EOS da. Die mehr als 7.500 Mitarbeitenden haben ein Ziel vor Augen: dass säumige Zahlerinnen und Zahler schnellstmöglich aus dieser Schieflage herauskommen und Unternehmen ihr Geld zurückerhalten. Das bedeutet „For a debt-free world“ bei EOS.

DER HEARTBEAT

Mit dem Heartbeat setzt EOS die Leitplanken für die Art, miteinander zu arbeiten. Ziel: schnell auf Neues reagieren, Eigenverantwortung übernehmen, vernetzter agieren. So entsteht eine Kultur des unternehmerischen Denkens und Handelns. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können den Wandel gestalten. Diese sieben Prinzipien bieten ihnen dabei Orientierung:

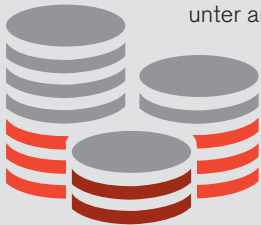
- ♥ Be courageous ♥ Trust ♥ Love to learn
- ♥ Strive for excellence ♥ Embrace change
- ♥ Walk your talk ♥ Share your knowledge



1 Million €

hat EOS im Geschäftsjahr 2018/19 in den Kulturwandel investiert,

unter anderem in weltweite Workshops zu Purpose und Heartbeat mit Führungskräften und Mitarbeitenden sowie in den Aufbau des Cultural Transformation Centers.



2 Culture Camps

haben Culture Companions und Vertreter des Managements zusammengebracht. Hier konnten sie Best Practices im Transformationsprozess teilen und voneinander lernen – ganz im Sinne des Heartbeats „Share your knowledge“ und „Love to learn“.

5 Mitarbeiterinnen

sind in dem im September 2018 gegründeten Cultural Transformation Center tätig. Es unterstützt das gruppenweite Management und die Culture Companions (siehe unten) dabei, den Transformationsprozess umzusetzen. Das Team berichtet direkt an CEO Klaus Engberding.

42 Culture Companions

in 23 Ländern helfen dem lokalen Management, den Kulturwandel mit Leben zu füllen. Sie organisieren beispielsweise Workshops, bei denen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den Heartbeat für ihre tägliche Arbeit übersetzen.



29

ETAPPENZIEL: DIE ROUTE IST KLAR

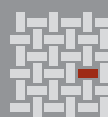
Welche Hürden müssen wir bei EOS überwinden, um eine responsive Organisation zu werden und die Herausforderungen der Digitalisierung zu meistern? Diese Frage stellte sich das Cultural Transformation Team bei seiner Gründung 2018 und befragte dazu Führungskräfte und Mitarbeitende weltweit.

62 Interviews

führte das Cultural Transformation Team mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in allen EOS Ländern und über alle Hierarchieebenen hinweg.



4 kulturelle Muster



halten EOS manchmal noch davon ab, responsiv zu sein:

1. Hierarchie und Distanz zwischen Ländern und Abteilungen.
2. Ausbaufähige Kommunikationskultur.
3. Überholter Führungsstil und fehlender Auftritt der Führungskräfte als Team.
4. Fehlender Raum für Innovationen.

1 Startschuss für Veränderung

Die Kulturanalyse bietet jetzt allen EOS Ländern Orientierung. Sie können individuell entscheiden, an welchen Themen sie arbeiten wollen, da die vier Muster nicht in jedem Land gleichermaßen ausgeprägt sind.





EOS WELTWEIT

EOS IN AMERIKA

KANADA

EOS Canada

USA

EOS Healthcare

EOS USA

U.S. Asset Management, Inc.

EOS IN WESTEUROPA

BELGIEN

Contentia SA/NV

EOS Aremas Belgium SA/NV

DÄNEMARK

EOS Danmark A/S

FRANKREICH

EOS act!

EOS FRANCE S.A.S.

GROSSBRITANNIEN

EOS Solutions UK Plc

IRLAND

EOS Credit Funding DAC

EOS Securitisation DAC

ÖSTERREICH

EOS ÖID Inkasso-Dienst Ges. m. b. H.

SCHWEIZ

EOS Schweiz AG

SPANIEN

EOS Spain, S.L.

EOS IN DEUTSCHLAND

CINTHIA Real Estate GmbH

EOS Communication Center Nürnberg GmbH

EOS Deutscher Inkasso-Dienst GmbH

EOS Deutschland GmbH

EOS Field Services GmbH

EOS Holding GmbH

EOS Immobilienworkout GmbH

EOS Investment GmbH

EOS KSI Inkasso Deutschland GmbH

EOS Serviceline GmbH

EOS Technology Solutions GmbH

P+L Services GmbH

Schober Direct Media GmbH + Co. KG



EOS IN OSTEUROPA

BOSNIEN UND HERZEGOWINA

EOS Matrix d.o.o.

BULGARIEN

EOS Matrix EOOD

EOS SERVICES EOOD

GRIECHENLAND

EOS Matrix S.A.

EOS Securitisation GmbH

KOSOVO

EOS Matrix DOOEL L.L.C.

KROATIEN

EOS Matrix d.o.o.

EOS REO HR

EOS Investment HR

MONTENEGRO

EOS Montenegro DOO

NORDMAZEDONIEN

EOS Matrix DOOEL

POLEN

EOS KSI Polska Spółka z o.o.

EOS & M. Witoń Kancelaria Prawna spółka komandytowa

EOS 1 Fundusz Inwestycyjny Zamknięty

Niestandaryzowany Fundusz Sekurytyzacyjny

EOS Investment Poland

Non-Standardized Securitization Closed End Fund Aneto

VPF I Niestandaryzowany Sekurytyzacyjny Fundusz

Inwestycyjny Zamknięty

RUMÄNIEN

EOS KSI România S.R.L.

EOS Finance IFN S.A.

EOS IT Services SRL

EOS NEXT Services SRL

EOS Investment RO

RUSSLAND

LLC EOS

EOS Investment CEE

EOS Investment RU

SERBIEN

EOS Matrix d.o.o.

SLOWAKEI

EOS KSI Slovensko, s.r.o.

EOS Slovensko Investment LC, s.r.o.

SLOWENIEN

EOS KSI Upravljanje terjatev d.o.o.

TSCHECHIEN

EOS KSI Česká republika s.r.o.

EOS Investment Česká republika s.r.o.

UNGARN

EOS Faktor Magyarország Zrt.

EOS KSI Magyarország Inkasszó Kft.

Stand: Juli 2019

Adressen und Kontakt auf www.eos-solutions.com

EOS Holding GmbH, Steindamm 71, 20099 Hamburg

Telefon: +49 40 2850-1222

E-Mail: presse@eos-solutions.com

www.eos-solutions.com