Een goede boterham dankzij KREDIETADVIES

Consumptief krediet kampt met een negatief imago bij het intermediair. Volgens Ronald Damhuis (IKS) blijven er echter goede redenen om te kiezen voor kredietadvies. 'Ik zie het als een investering in de klantrelatie.'

'Mijn klanten lenen niet.' Aldus een assurantie-adviseur tegen Ronald Damhuis, directeur van serviceprovider Intermediair Kredietservice (IKS). 'Dat klopt natuurlijk niet, maar het is wel typerend voor het negatieve imago dat consumptief krediet heeft bij een groot deel van het intermediair. Daar komt nog bij dat goed kredietadvies veel werk vergt, terwijl er relatief weinig mee wordt verdiend. Tenslotte, hoe lager de rente uitvalt, hoe lager de provisie-inkomsten. De verantwoordelijkheid tegenover je klanten blijft echter even groot.' Kortom: veel adviseurs doen liever niks met krediet. Ten onrechte, volgens Damhuis. 'Feit is dat één op de twee gezinnen in een gemiddelde assurantieportefeuille wel een vorm van krediet heeft. Stuur je die dan naar de bank, je grootste concurrent? Terwijl je het zelf ook kan? En nog beter ook, want als ik de intermediaire geldverstrekkers vergelijk met banken en/of direct writers, hebben consumenten bij de eerste partij vaak de beste deal.' Er is overigens een beperkt aantal intermediaire geldverstrekkers aanwezig op de Nederlandse markt, slechts drie grote partijen (Alfam, Crédit Agricole en Santander). Een vierde partij is momenteel nog aan het 'proefdraaien': LaSer Nederland, onderdeel van onder andere BNP Paribas. Damhuis: 'Zij hebben pilots lopen bij een aantal intermediairs. De Lage Landen van Rabobank was twee jaar geleden nog van plan een intermediair-label op te richten, maar dat ging op het laatste moment niet door. Wat mij betreft is iedere nieuwe partij van harte welkom. Hoe meer, hoe beter.'

Ronald Damhuis

Met kredietadvies valt volgens Damhuis ook een goede boterham te verdienen voor de adviseur. 'Mijn advies richting het intermediair is: ken je klant en ga actief naar hem op zoek. Wellicht valt er niet veel te verdienen aan kredietadvies op zich. Maar je hebt wel mooi een contactmoment met je klant en daarmee een grotere kans om meer te kunnen betekenen. Ik zie kredietadvies dus als een goede investering in de klantrelatie.'

Omvangrijk aanvraagtraject

IKS werd in 2009 opgericht en biedt het intermediair toegang tot alle geldverstrekkers voor consumptief krediet. De serviceprovider werkt inmiddels samen met zo'n honderd intermediairkantoren. De organisatie kan ook ondersteuning bieden bij het aanvraagtraject.

'Het aanvraagtraject bij het intermediaire kredietadvies is lang niet meer zo eenvoudig als vroeger', aldus Ronald Damhuis. 'Je bent acht tot twaalf uur bezig met feitelijk dezelfde klantinventarisatie als bij een hypotheekadvies. En dat is maar goed ook, omdat het risico van de klant zo beter in kaart kan worden gebracht. Ter vergelijking: kredietadvies bij de bank duurt ongeveer een uurtje; dat gaat gewoon nergens over. En iets als execution only kan echt helemaal niet meer. Ik ben dan ook helemaal voor het verbod op execution only dat mijn vereniging, de NVF, heeft ingevoerd.'

> Directe beloning zal leiden tot hit and run praktijken

IKS denkt een manier gevonden te hebben om het omvangrijke aanvraagtraject te vereenvoudigen voor het intermediair. Het complete traject is sinds anderhalve maand in een online CRM-systeem geplaatst onder de naam Mijn Leencoach. Hierop kan een adviseur een eigen klantenbestand aanmaken en raadplegen. Voor elke klant wordt het aanvraagtraject beschreven in het systeem; de adviseur hoeft de gegevens alleen in te vullen. Ook beschikt Mijn Leencoach over een klantprofiel waarin een cijfermatige analyse wordt gemaakt van de gevolgen van overlijden, arbeidsongeschiktheid, werkeloosheid en/of pensioen voor de leencapaciteit van een klant.

Zuiver beloningsmodel

Het systeem berekent daarnaast automatisch de continuatieprovisie voor de adviseur. 'Het meest zuivere beloningsmodel', voegt Damhuis daaraan toe, refererend aan de huidige provisiediscussie. Het ministerie van Financiën overweegt momenteel nadere regels voor kredietprovisie; een provisieverbod is vooralsnog niet in zicht. 'Directe beloning zou in de consumptief kredietmarkt alleen maar leiden tot hit and run praktijken. Het is bovendien al lastig genoeg om een fee aan de klant te vragen voor de aanvullende verzekeringen. Ik denk dat klanten al helemaal niet willen betalen voor het advies.' Een eventueel provisieverbod voor consumptief krediet zou ook serieuze gevolgen hebben voor IKS als serviceprovider. Voor de wet staat een serviceprovider ten slotte te boek als 'bemiddelaar' en geldt het verbod ook voor hem. Damhuis: 'Dat zou inderdaad erg zorgwekkend zijn, want de klanten zullen daar niet voor willen betalen. Maar ik verwacht niet dat de provisie voor consumptief krediet gaat verdwijnen.'

(Martijn Develing)

'Mijn advies richting het intermediair is: ken je klant en ga actief naar hem op zoek. Wellicht valt er niet veel te verdienen aan kredietadvies op zich. Maar je hebt wel mooi een contactmoment met je klant en daarmee een grotere kans om meer te kunnen betekenen. Ik zie kredietadvies dus als een goede investering in de klantrelatie.'