

Praktijkinstructie Consumptieve kredieten 4
(CBV14.4/CREBO:50164)

pi.cbv14.4.v2

© ECABO, 1 september 2003

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, overgenomen, opgeslagen of gepubliceerd in enige vorm of wijze, hetzij elektronisch, kopieertechnisch, druktechnisch of fotografisch, zonder voorafgaande toestemming van ECABO.

Correspondentie met betrekking tot overneming of reproductie:

ECABO
Postbus 1230
3800 BE AMERSFOORT

Inhoud

Inleiding	3
Taak 1 Informatie en advies (eindterm 1, 2, 3, 4, 8 en 12)	5
Taak 2 Beoordeling van de kredietwaardigheid (eindterm 5, 6 en 7)	7
Taak 3 Berichtgeving (eindterm 9)	8
Taak 4 Gegevensverwerking (eindterm 9)	9
Taak 5 Kredietbeheer (eindterm 10 en 11)	11
Taak 6 Organisatie van promotie acties	12

Inleiding

Stel, je wil een auto kopen. Maar jammer genoeg heb je niet genoeg geld. Je kunt dan gaan sparen. Dat kost mogelijk geduld. Stel, dat je dat geduld niet hebt. Dan zijn er verschillende mogelijkheden om het benodigde geld te lenen (krediet).

Dan heb je de auto snel voor de deur staan, maar geld lenen kost ook geld. Want de kredietgevers lenen niet voor niets. Ze berekenen kredietvergoeding; rente en kosten.

De kredietverlening aan particulieren (consumptieve kredieten) is voor de financiële dienstverlening een belangrijke bron van inkomsten. Aanvankelijk was de kredietverlening aan particulieren door middel van een persoonlijke lening of huurkoop een bekend verschijnsel. Inmiddels zijn ook andere vormen van kredietverlening aan particulieren gangbaar zoals het doorlopend krediet, het rekening-courant krediet en het card-krediet. Welke vorm van krediet de cliënt kiest hangt af van zijn doel.

Wanneer cliënten bij jou komen voor informatie over consumptieve kredietproducten is het belangrijk dat je hen hierbij kunt helpen. In taak 1 leer je hoe je informatie over de verschillende consumptieve kredietproducten en producten en/of diensten die in het verlengde hiervan liggen kunt verstrekken. Je leert ook tijdig in te schatten of de cliënt te "zwaar" voor je is. In dat geval moet je hem doorverwijzen naar een meer gespecialiseerde collega.

Om een offerte aan te kunnen bieden moet je nagaan of de verstrekte gegevens in orde zijn en of de cliënt kredietwaardig is. Dit leer je in taak 2.

Als de uitslag hiervan positief uitvalt en de cliënt zijn consumptief krediet bij het bedrijf waar je werkt af wil sluiten is een juiste administratieve afhandeling van de overeenkomst van belang. Hoe je dit doet is uitgewerkt in taak 3.

Er kunnen veranderingen optreden in de gegevens van de cliënt. Ook is het mogelijk dat de cliënt zijn consumptief krediet wil opheffen. Deze gegevens moeten dan worden verwerkt. Hoe je dit aanpakt wordt behandeld in taak 4.

De bestanden van cliënten die een consumptief krediet hebben afgesloten moeten regelmatig worden gecontroleerd op naleving van de gemaakte afspraken. Is de cliënt bijvoorbeeld achter met het betalen van rente en/of aflossing dan moet daar actie op worden ondernomen. Hoe je in een dergelijke situatie moet handelen wordt in taak 5 beschreven.

Het organiseren van marktwerkingsacties wordt in taak 6 behandeld als mogelijke aanvulling op taak 1. Of jij met deze activiteit op de praktijkwerkplek daadwerkelijk aan de slag gaat, is sterk afhankelijk van het bedrijf waar je werkt.

Taak 1 **Informatie en advies**

Een cliënt kan om verschillende redenen een krediet willen afsluiten. Bijvoorbeeld voor die wereldreis waar hij al lang van droomt, of omdat hij een tijdelijk tekort aan contant geld op te heffen.

Het is belangrijk dat je erachter komt om welke reden een cliënt een krediet wil afsluiten, zodat je de cliënt kunt adviseren over de vorm van consumptief krediet die het best aansluit bij deze reden. In deze taak wordt aangegeven hoe je kunt handelen, afhankelijk van de keuze van de cliënt.

Doel

Aan het eind van deze taak kun je:

- de cliënt informatie verschaffen over de verschillende vormen van een consumptief krediet (eindterm 1)
- de cliënt uitleggen wat de financiële, fiscale en juridische consequenties zijn van het afsluiten van een consumptief krediet (eindterm 2)
- de cliënt adviseren bij de keuze van een passende vorm van consumptief krediet (eindterm 3)
- de administratieve afwikkeling van een adviesgesprek verzorgen (eindterm 4)
- de cliënt wijzen op en informeren over overige producten en diensten die verband houden met of een aanvulling vormen op de transactie die de cliënt is aangegaan (eindterm 8)
- de cliënt doorverwijzen naar interne adviseurs in geval van niet-standaardvragen (eindterm 12)

Werkplan

Lees het werkplan door om een beeld van de taak te krijgen.

- Stap 1 Vraag aan de cliënt welke wensen hij heeft m.b.t. het consumptieve krediet en noteer deze.
- Stap 2 Geef de cliënt een toelichting, evt. met gebruikmaking van een brochure, op de kenmerken en voorwaarden bij de verschillende vormen van consumptief krediet.
- Stap 3 Licht de cliënt in over de voorwaarden waaraan hij moet voldoen om een consumptief krediet te kunnen afsluiten.
- Stap 4 Leg de juridische consequenties en de tenaamstellingsmogelijkheden uit.
- Stap 5 Maak aansluitend op de wensen van de cliënt berekeningen met betrekking tot financiële verplichtingen en fiscale gevolgen.
- Stap 6 Geef de cliënt informatie over de overige producten en/of diensten van het bedrijf waar je werkt die in het verlengde liggen van een consumptief krediet.
- Stap 7 Als blijkt dat de cliënt meer informatie wenst dan je hem kunt verschaffen verwijst je de cliënt door naar een ter zake kundige collega.

Er kunnen nu twee verschillende situaties ontstaan.

Cliënt wil verder praten

Stap 8
De verdere behandeling van deze cliënt wordt in taak 2 uiteen gezet.

Cliënt wil nadenken

Stap 8
Geef de cliënt brochures en rekenvoorbeelden mee.

Stap 9
Leg een dossier aan en
agendeer gemaakte af-
spraken.

Vragen

Beantwoord de vragen en bespreek de antwoorden met de praktijkopleider.

1. Wat zijn binnen het bedrijf waar je werkt de meest verkochte vormen van consumptief krediet? Wat zijn daarvan de kenmerken?
2. Als blijkt dat je een cliënt moet doorverwijzen naar een interne adviseur, welke gegevens van de cliënt moet je dan noteren?
3. Welke vervolgactiviteiten onderneem je als een cliënt na het adviesgesprek nog niet tot een besluit is gekomen?
4. Welke mogelijkheden voor cross-selling bestaan er bij het bedrijf waar je werkt bij het afsluiten van consumptieve kredieten?
5. Welke financieringsvormen worden door het bedrijf waar je werkt verstrekt en welke worden bij een dochter- of zusteronderneming ondergebracht?

Opdrachten

De opdrachten zijn een uitwerking van het werkplan. Voordat je de opdrachten gaat uitvoeren, moet je nagaan of de activiteiten in het bedrijf waar je werkt op de hiervoor beschreven manier gebeuren of dat het werkplan moet worden aangepast. Pas het werkplan, in overleg met je praktijkopleider, als dat nodig is, aan. Voer de opdrachten daarna uit.

1. Vraag aan de praktijkopleider een ingevuld aanvraagformulier voor een bestaand consumptief krediet, neem de betreffende procedure erbij en ga na of dit formulier volledig en correct is ingevuld. Bespreek onduidelijkheden met de praktijkopleider.
2. Woon, in overleg met de praktijkopleider, een aanvraaggesprek voor een consumptief krediet bij. Vul tijdens dit gesprek, naast het formulier dat de praktijkopleider invult, een schaduwformulier in. Vergelijk na afloop van het gesprek jouw formulier met dat van de praktijkopleider. Geef aan op welk moment je de cliënt eventueel overgedragen zou hebben aan een meer deskundige collega. Bespreek dit met de praktijkopleider.
3. Voer een aantal informatie- en adviesgesprekken voor een consumptief krediet met potentiële cliënten. Bespreek het verloop van de gesprekken met de praktijkopleider.

Taak 2 **Beoordeling van de kredietwaardigheid**

Je hebt de cliënt geïnformeerd over de mogelijkheden en je hebt berekend wat de financiële verplichtingen voor de cliënt zijn. De cliënt geeft te kennen dat hij het consumptief krediet bij het bedrijf waar je werkt af wil sluiten. Aan jou nu de taak om te beoordelen of de cliënt over voldoende kredietwaardigheid beschikt.

Doel

Aan het eind van deze taak kun je:

- cliëntgegevens verzamelen en registreren ten behoeve van de beoordeling van de kredietwaardigheid (eindterm 5)
- beoordelen of de aanvraag voor een consumptief krediet voldoet aan de eisen (eindterm 6)
- de administratie en berichtgeving rondom consumptieve kredietovereenkomsten verzorgen (eindterm 9)

Werkplan

Lees het werkplan door om een beeld van de taak te krijgen.

- Stap 1 Verzamel en registreer relevante gegevens van de cliënt.
- Stap 2 Controleer of de door de cliënt verstrekte gegevens juist zijn.
- Stap 3 Beoordeel of de verstrekte gegevens voldoen aan de eisen die aan de kredietaanvraag gesteld worden.
- Stap 4 Laat jouw beoordeling met betrekking tot de kredietwaardigheid van de cliënt fatteren door je leidinggevende.
- Stap 5 Indien de cliënt niet voldoet aan de gestelde eisen deel dan de motivatie van de afwijzing duidelijk aan de cliënt mee.

Vragen

Beantwoord de vragen en bespreek de antwoorden met de praktijkopleider.

1. Welke normen hanteert het bedrijf waar je werkt m.b.t. het inkomen van een cliënt bij verstrekking van een consumptief krediet?
2. Zijn er door het bedrijf grenzen gesteld aan je bevoegdheid m.b.t. het verstrekken van een consumptief krediet? Zo ja, welke?
3. Welke procedures bestaan er binnen het bedrijf voor het verstrekken van een consumptief krediet?

Opgachten

De opdrachten zijn een uitwerking van het werkplan. Voordat je de opdrachten gaat uitvoeren, moet je nagaan of de activiteiten in het bedrijf waar je werkt op de hiervoor beschreven manier gebeuren of dat het werkplan moet worden aangepast. Pas het werkplan, in overleg met je praktijkopleider, als dat nodig is, aan. Voer de opdrachten daarna uit.

1. Vraag aan de praktijkopleider het dossier van een bestaand consumptief krediet. Voer BKR-toetsing en evt. creditscore uit. Bereken met behulp van de inkomensgegevens en de gevraagde kredietsom of je deze cliënt een consumptief krediet zou hebben verstrekt. Bespreek eventuele afwijkingen met de praktijkopleider.
2. Bereken en controleer naar aanleiding van adviesgesprekken met potentiële cliënten de kredietwaardigheid. Leg je bevindingen voor aan de praktijkopleider.

Taak 3 **Berichtgeving**

Je hebt alle benodigde gegevens van de cliënt en de gekozen vorm van consumptief krediet verzameld en gecontroleerd. Aan de verstrekingscriteria wordt voldaan. Het bedrijf waar je werkt gaat akkoord met het gevraagde krediet. De overeenkomst kan verzonden (of persoonlijk overhandigd) worden. In deze taak leer je hoe je een overeenkomst op moet stellen.

Doel

Aan het eind van deze taak kun je:

- de administratie en berichtgeving rondom consumptieve kredietovereenkomsten verzorgen (eindterm 9)

Werkplan

Lees het werkplan door om een beeld van de taak te krijgen.

Stap 1 Stel de overeenkomst volgens de gemaakte afspraken op en verstuur deze met een begeleidend schrijven aan de cliënt (of overhandig hem en laat de cliënt tekenen voor akkoord).

Stap 2 Agendeer de gemaakte afspraken, zoals het terugsturen van het contract, nog te overhandigen bescheiden, enz.

Vragen

Beantwoord de vragen en bespreek de antwoorden met de praktijkopleider.

1. Welke procedures bestaan er binnen het bedrijf waar je werkt voor de afgifte van consumptief kredietovereenkomsten?
2. Welke functionaris(sen) of afdeling(en) moet je informeren over de door jou afgegeven overeenkomsten?

Opdrachten

De opdrachten zijn een uitwerking van het werkplan. Voordat je de opdrachten gaat uitvoeren, moet je nagaan of de activiteiten in het bedrijf waar je werkt op de hiervoor beschreven manier gebeuren of dat het werkplan moet worden aangepast. Pas het werkplan, in overleg met je praktijkopleider, als dat nodig is, aan. Voer de opdrachten daarna uit.

1. Neem een overeenkomst voor een bestaand consumptief krediet en verzamel de hierbij horende begeleidende stukken. Bestudeer de overeenkomst en bespreek onduidelijkheden met de praktijkopleider.
2. Stel overeenkomsten op naar aanleiding van adviesgesprekken met potentiële cliënten. Bespreek deze met de praktijkopleider en pas ze zo nodig aan.

Taak 4 **Gegevensverwerking**

Het is van groot belang dat gewijzigde persoonlijke gegevens van de cliënt of mutaties in eerder gemaakte afspraken goed worden vastgelegd. In werkplan 1 wordt dit beschreven. Ook wanneer de cliënt het consumptief krediet wil opheffen moet dit in de betreffende bestanden worden verwerkt. Hieraan wordt aandacht besteed in werkplan 2.

Doel

Aan het eind van deze taak kun je:

- de administratie en berichtgeving rondom consumptieve kredietovereenkomsten verzorgen (eindterm 9)

Werkplan 1

Mutaties doorvoeren

Lees het werkplan door om een beeld van de taak te krijgen.

Stap 1 Verzamel de te muteren gegevens.

Stap 2 Voer de mutaties in in de betreffende bestanden.

Stap 3 Berg de mutatie-opdrachten op in het centraal archief.

Werkplan 2

Opheffen van een consumptief krediet

Lees het werkplan door om een beeld van de taak te krijgen.

Stap 1 Vraag aan de cliënt waarom hij het consumptief krediet wil opheffen. Noteer de reden en geef die door aan je leidinggevende.

Stap 2 Roep de gegevens van de cliënt op in het geautomatiseerde gegevensbestand om te zien of er een boeteclausule/opzegtermijn in het contract is opgenomen. Als dat het geval is, bespreek de gevolgen dan met de cliënt.

Stap 3 Verwerk de gegevens m.b.t. de opheffing van het consumptief krediet in het geautomatiseerde gegevensbestand.

Stap 4 Verzorg de afrekening volgens de procedures en op de door de cliënt gewenste wijze.

Stap 5 Berg de bescheiden op in het centraal archief.

Vragen

Beantwoord de vragen en bespreek de antwoorden met de praktijkopleider.

1. Welke beveiligingsvoorschriften gelden er binnen het bedrijf waar je werkt voor cliëntdossiers?
2. Zijn er door het bedrijf waar je werkt grenzen gesteld aan je bevoegdheid met betrekking tot het opheffen van consumptieve kredieten? Zo ja, welke?
3. Moet je andere functionarissen/afdelingen op de hoogte brengen als een cliënt een consumptief krediet opheft? Zo ja, welke gegevens moet je dan verstrekken?
4. Erkent het bedrijf waar je werkt redenen op grond waarvan een cliënt geen boete (voor zover van toepassing) hoeft te betalen bij het opheffen van een consumptief krediet? Zo ja, welke redenen zijn dat?
5. Wat zijn bij het bedrijf waar je werkt de meest voorkomende redenen voor het vervroegd aflossen van consumptief krediet.

Opdrachten

De opdrachten zijn een uitwerking van de werkplannen. Voordat je de opdrachten gaat uitvoeren, moet je nagaan of de activiteiten in het bedrijf waar je werkt op de hiervoor beschreven manier gebeuren of dat de werkplannen moeten worden aangepast. Pas de werkplannen, in overleg met je praktijkopleider, als dat nodig is, aan. Voer de opdrachten daarna uit.

1. Vraag bij de praktijkopleider te wijzigen gegevens op. Neem de betreffende procedure erbij en voer de wijzigingen door. Bespreek onduidelijkheden met de praktijkopleider.
2. Woon, in overleg met de praktijkopleider, een gesprek bij waarin een cliënt aangeeft zijn consumptief krediet te willen beëindigen. Bespreek na afloop het verloop van dit gesprek met de praktijkopleider.
3. Voer een aantal gesprekken met cliënten die hun consumptief krediet op willen heffen. Bespreek het verloop van de gesprekken en de eventuele vragen met de praktijkopleider.
4. Voer gegevens met betrekking tot het beëindigen van consumptief krediet in in het geautomatiseerde gegevensbestand en verzorg de verdere afhandeling van de opheffingen.

Taak 5 Kredietbeheer

In het kader van kredietbeheer moet regelmatig nagegaan worden of de cliënten zich daadwerkelijk aan de gemaakte afspraken houden. In geval van betalingsachterstanden zul je actie moeten ondernemen.

Doel

Aan het eind van deze taak kun je:

- het verloop bijhouden van consumptieve kredieten en eventuele betalingsachterstanden signaleren (eindterm 10)
- standaardoplossingsmethoden voor betalingsachterstanden voorstellen aan de cliënt (eindterm 11)

Werkplan

Lees het werkplan door om een beeld van de taak te krijgen.

- Stap 1 Selecteer de bestanden en controleer of de betreffende cliënten aan hun verplichtingen hebben voldaan.
- Stap 2 Benader cliënten met een betalingsachterstand en achterhaal de reden van het uitblijven van de afgesproken termijnbetaling.
- Stap 3 Nodig deze cliënten, als dat nodig is, uit voor een gesprek en bied mogelijke alternatieven aan. Maak afspraken met de cliënten en leg deze vast. Als blijkt dat een cliënt voorlopig niet aan zijn verplichtingen kan voldoen en alternatieven geen uitkomst bieden, informeer dan de afdeling Bijzonder Beheer.

Vragen

Beantwoord de vragen en bespreek de antwoorden met de praktijkopleider.

1. Welke procedure gebruikt het bedrijf waar je werkt bij een betalingsachterstand van een cliënt?
2. Welke alternatieven kun je een cliënt bieden bij een betalingsachterstand?
3. Zijn er door het bedrijf beperkingen gesteld aan je bevoegdheden bij het aanbieden van alternatieven?
4. Wat kan de afdeling Bijzonder Beheer de cliënt als alternatief aanbieden?

Opdrachten

De opdrachten zijn een uitwerking van het werkplan. Voordat je de opdrachten gaat uitvoeren, moet je nagaan of de activiteiten in het bedrijf waar je werkt op de hiervoor beschreven manier gebeuren of dat het werkplan moet worden aangepast. Pas het werkplan, in overleg met je praktijkopleider, als dat nodig is, aan. Voer de opdrachten daarna uit.

1. Vraag aan de praktijkopleider de te controleren bestanden op, neem de betreffende procedure erbij en ga na of er sprake is van betalingsachterstand. Bespreek onduidelijkheden met de praktijkopleider.
2. Benader een aantal cliënten die een betalingsachterstand hebben, afhankelijk van de geldende procedure schriftelijk of mondeling. Achterhaal de reden van de betalingsachterstand. Bied de cliënten mogelijke alternatieven aan en verwijst hen zo nodig door naar de afdeling Bijzonder Beheer. Leg de afspraken die je met de cliënten maakt vast.

Taak 6 **Organisatie van promotie acties**

Bedrijven in de financiële dienstverlening zijn voortdurend bezig nieuwe activiteiten te ontplooiën die een bijdrage kunnen leveren aan een beter resultaat. Deze activiteiten worden vastgelegd in een commercieel jaarplan. In het jaarplan wordt de richting aangegeven om tot succesvolle bewerking van het marktgebied te komen. De gestelde doelen zijn gericht op het verbeteren van de marktpositie en de winstgevendheid. De leiding van het bedrijf waar je werkt zal voor het opstellen van een jaarplan onderzoek laten doen naar de mogelijkheden in het omschreven afzetgebied. Hieruit moet blijken waar het bedrijf mogelijk nog nieuwe cliënten kan aantrekken en bestaande en/of nieuwe producten en diensten kan aanbieden. Een promotie actie gaat over het algemeen vooraf aan het aanbieden zelf.

In deze taak leer je hoe je een promotie actie kunt voorbereiden en (mede)organiseren.

Niet bij alle bedrijven in de financiële dienstverlening zul je aan deze taak toekomen, soms zijn hiervoor specifieke deskundigen aangesteld.

Doel

Aan het eind van deze taak kun je:

- promotie acties voorbereiden en organiseren in het kader van consumptieve kredietverlening

Werkplan

Lees het werkplan door om een beeld van de taak te krijgen.

- Stap 1 Stel vast op welk(e) product/dienst en/of doelgroep een actie gericht moet worden.
- Stap 2 Verzamel zoveel mogelijk informatie over het product/de dienst en/of de doelgroep.
- Stap 3 Stel de doelstelling van de te voeren actie vast.
- Stap 4 Stel de vorm van de actie vast rekening houdend met de doelstelling.
- Stap 5 Stel een actieplan op en werk dit uit.
- Stap 6 Stel vast op welke wijze de vervolgactiviteiten zullen plaatsvinden.
- Stap 7 Stel vast hoe de actie geëvalueerd zal worden.
- Stap 8 Informeer de medewerkers over de actie.
- Stap 9 Zorg dat de actie uitgevoerd wordt.

Vragen

Beantwoord de vragen en bespreek de antwoorden met de praktijkopleider.

1. Ligt het commercieel jaarplan van het bedrijf waar je werkt ter inzage voor alle mensen binnen het bedrijf? Zo nee, waarom niet?
2. Ligt het commercieel jaarplan ter inzage voor mensen van buiten het bedrijf waar je werkt? Zo nee, waarom niet?
3. Hoe komt het bedrijf waar je werkt aan gegevens van mogelijke cliënten?
4. Welke promotie acties werden er in het kader van consumptieve kredietverlening door het bedrijf waar je werkt het afgelopen jaar georganiseerd? Welke vorm hadden deze acties en wat was het resultaat?
5. Wat is de gang van zaken wanneer een actie gevoerd wordt in het kader van consumptieve kredietverlening waarbij de cliënten rechtstreeks benaderd worden d.m.v. een mailing?

Opdrachten

De opdrachten zijn een uitwerking van het werkplan. Voordat je de opdrachten gaat uitvoeren, moet je nagaan of de activiteiten in het bedrijf waar je werkt op de hiervoor beschreven manier gebeuren of dat het werkplan moet worden aangepast. Pas het werkplan, in overleg met je praktijkopleider, als dat nodig is, aan. Voer de opdrachten daarna uit.

1. Vraag het commercieel jaarplan van het afgelopen jaar aan de praktijkopleider. Lees dit ter oriëntatie.
Maak notities over de volgende punten:
 - de manier van marktbenadering
 - cliëntgroepen
 - productgroepen
 - marktontwikkelingen
 - beleidsuitgangspunten.
2. Overleg met de praktijkopleider op welk(e) product/dienst en/of doelgroep een nieuwe actie gericht zou kunnen worden.
3. Verzamel gegevens over het product/de dienst en/of doelgroep.
4. Stel de doelstelling van de actie vast.
5. Stel in overleg met de praktijkopleider de vorm van de actie vast rekening houdend met de doelstelling. Bespreek ook de budgetruimte.
6. Stel een actieplan op, leg dit voor aan de praktijkopleider en verwerk eventuele op- of aanmerkingen.
7. Werk het actieplan verder uit. Denk aan: locatie, planning, inschakeling in- en externe medewerkers, benodigde hulpmiddelen, enz.
8. Stel vast op welke wijze de vervolgactiviteiten plaats zullen vinden.
9. Stel vast hoe de evaluatie uitgevoerd zal worden.
10. Leg het actieplan, en je voorstel voor vervolgactiviteiten en evaluatie voor aan de praktijkopleider.
11. Verwerk mogelijke op- of aanmerkingen van de praktijkopleider.
12. Informeer de medewerkers van het bedrijf waar je werkt schriftelijk over de actie en geef de direct bij de actie betrokkenen een mondelinge toelichting.
13. Zorg in overleg met de praktijkopleider dat het plan uitgevoerd wordt.
14. Bespreek de resultaten van het actieplan met de praktijkopleider en formuleer zo nodig verbetervoorstellen.