

GUUS ALFRINK

‘Over twee jaar is het weer leuk!’

“Deze positieve uitspraak, want zo lees ik ’m, werd gedaan door een goede relatie die reeds vele jaren in het ‘kredietvak’ zit.” Is het nu dan niet leuk? Nou, volgens Guus Alfrink, directeur Alfam Consumer Credit, is het vooral moeilijk. “Niet alleen voor de aanbieders, maar zeker ook voor het intermediair. Het aantal aanbieders is de laatste jaren sterk afgenomen. Ik doel dan niet alleen op het DSB-faillissement, maar ook op het zich terugtrekken uit de markt van diverse andere spelers die hun focus hebben verlegd of de zaak simpelweg niet rendabel kregen. En zelfs nu, met nog maar vier financieringsmaatschappijen in het land, staan er twee te koop omdat de grote moeders door noodzakelijke balansverkortings, of strategische heroriëntatie, andere keuzes (moeten) maken. Geen luxe dus en niet goed voor de markt, noch voor de consument.”



'E

n hoe gaat dit er de komende jaren uitzien? Met de komst van Basel III zullen banken en financieringsmaatschappijen nog meer vermogen moeten aanhouden om krediet te mogen verlenen. De kosten nemen dus toe. Daarnaast zijn de administratieve lasten van onze branche bepaald niet afgenomen. Meer en ander toezicht, veel *audits, risk reviews*, zwaardere en ook ingewikkelde gedragscodes, fraudepogingen door consumenten, privacy-issues in relatie tot goede screening in het kredietproces met in dat verband een overheid die niet doorpakt op de landelijke schuldregistratie. Weinig vertrouwen en hierdoor veel regels, maken de branche duurder. Het is eigenlijk knap dat de consument nog steeds een relatief laag tarief betaalt in deze intermediaire wereld. Ook ten opzichte van het banktarief. Overigens zeg ik hiermee niet dat bovenstaande uit de lucht is komen vallen en niet (ook) het gevolg is van de gebrekkige zelfregulering van de branche. Natuurlijk is dit waar. Maar zoals zo vaak moeten ook nu de goeden onder de kwaden lijden. Naar mijn idee leidt blindelings vertrouwen op nieuwe en strakkere regels nooit tot het gewenste resultaat. Daar is meer voor nodig; aanbieders moeten erop kunnen vertrouwen dat de overgebleven beleidsvoerders de oprechte wens hebben om deze markt duurzaam te verbeteren. We hebben in andere branches immers al gezien dat de toename van regelgeving tot een forse toename van de kosten heeft geleid en daarmee tot een hogere prijs voor de consument.

Makkelijker en goedkoper

In dit krachtenveld probeert het intermediair zijn hoofd boven water te houden. Hij wordt geconfronteerd met een veelheid aan bewegingen en moet meer doen om een klant te kunnen (en ook mogen) helpen. Het is natuurlijk prima om een goede klantanalyse te maken, sterker nog, het is noodzakelijk. Financiële producten hebben een grotere impact op iemands leven dan 'gewone' producten en dus is het belangrijk dat iemand de goede keus maakt. Slaat de pendule hierbij helemaal door naar één kant? Op dit moment wel, maar er is beweging. De consument is (terecht) kritisch, maar hij ziet door de vele regels, vragenlijsten en bijsluiters het bos echt niet meer. Ik had recentelijk een aardige ervaring toen ik een deel van mijn hypotheek omzette in een andere krediet-

vorm. Het overeengekomen klantprofiel ging nog, maar van het ESIC-formulier (dat toch bedoeld is om het voor de consument duidelijker te maken) kon ik nog maar net chocola maken. En geloof me als ik zeg dat ik als directeur van Alfam net iets meer van dergelijke zaken weet dan de gemiddelde kredietnemer. Wat dit betekent? Dat de klant door de toegenomen papiermassa minder van de materie begrijpt dan voorheen. Dat de klant dus nog meer vertrouwen in het intermediair moet hebben dan een aantal jaren geleden. Als dit de bedoeling was, dan zeg ik: 'dankjewel' namens het intermediair. Die is immers belangrijker geworden voor zijn klant. Zo nee, dan schieten we ons doel voorbij. Meer papierwinkel, minder begrip, meer inspanning, hogere kosten, duurdere producten. Daar waren we toch niet op uit?

belangenorganisaties met klem te vragen om de nuances in deze financiële wereld met ons te delen. De huidige kredietaanbieders zijn netjes. De tarieven zijn gemiddeld gedaald en de normeringen binnen de gedragscodes zijn fors verhoogd. Er wordt niet zomaar krediet verstrekt. En als we dat wel doen, gebeurt dat verantwoord. Maar het hebben van een krediet is nooit een garantie geweest dat er niet iets anders in iemands leven kan gebeuren. Ook een kredietnemer kan werkloos worden, gaan scheiden of arbeidsongeschikt raken. Is daarmee de kredietverlener schuldig? Heeft het intermediair zijn werk dan niet goed gedaan? Onzin natuurlijk. Gezond krediet is smeerolie voor de economie. En als iemand eerst wil sparen voordat hij iets aanschafft, dan is dat een prima keuze. Maar als iemand vooruit wil

Wij hebben dit jaar meer intermediairs de deur gewezen dan in de vorige drie jaar samen

Laten we de positieve kant bezien: de klant begrijpt het onvoldoende en de adviseur legt uit. Prima! Maar als dat ons doel was, dan kan het echt makkelijker en goedkoper.

Rotte appels Gelukkig ziet de AFM dit ook. Ook zij dromen van een gezonde leenmarkt met klantgerichte professionals en een gezond verdienmodel. Het is evident dat hierbij een ander controle- en adviesmodel past dan we nu hanteren. Zijn we daar al? Helaas nog niet. Zijn we daarnaar onderweg? Zeker wel. We zien in toenemende mate dat de AFM, samen met de markt, acteert op de vervuilers. Wij hebben dit jaar meer intermediairs de deur gewezen dan in de vorige drie jaar samen. Ook de toezichthouder zit korter op de bal en durft (gelukkig) vergunningen te weigeren en in te trekken. De rotte appels verdwijnen. Ook zien we dat het handhaven van de doorlopende provisie op consumptief kredietproducten een goede keus is geweest van de politiek.

Nette aanbieders Ik kan het niet laten om de media en de vele klant-

lopen op zijn toekomstige inkomsten, dan mag dat toch ook? Hoe zou de huizenmarkt er anders voorstaan? Argwaan komt meestal voort uit onbekendheid en deze argwaan verkleint de kans op samenwerking. Zullen we dus stoppen met een aantal aannames en vooruitwerken vanuit de gedachte dat verantwoorde kredietverlening binnen de huidige markt, met de bestaande spelers en het huidige toezicht gewoon kan? Dat een krediet een eeuwenlang bestaand product is dat bijdraagt aan de economische ontwikkeling? Dan wordt het vanzelf weer leuk, waarschijnlijk al binnen die twee jaar. Het lijkt mij dat iedereen daar beter van wordt, niet in de laatste plaats de belangrijkste factor in dit geheel: de klant.

Gezond verdienmodel

U raadt het al: ik ben positief over de toekomst. Als we het toenemend vertrouwen om kunnen zetten in lagere lasten, dan hebben we met de juiste spelers, met een betere samenwerking in de keten en scherpe tarieven voor de consument een gezond verdienmodel voor het intermediair. Wijs mij daar nog eens een tweede voorbeeld van aan? 

Ik had recentelijk een aardige ervaring toen ik een deel van mijn hypotheek omzette in een andere kredietvorm. Het overeengekomen klantprofiel ging nog, maar van het ESIC-formulier (dat toch bedoeld is om het voor de consument duidelijker te maken) kon ik nog maar net chocola maken. En geloof me als ik zeg dat ik als directeur van Alfam net iets meer van dergelijke zaken weet dan de gemiddelde kredietnemer.