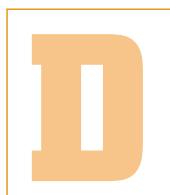


Scoren op een-twee-drie

Wie vandaag in een garage van Mercedes-Benz een kredietaanvraag voor zijn aankoop doet, krijgt binnen de twee minuten een gedetailleerd antwoord onder welke voorwaarden dat kan. Dankzij een automatisch scoringmodel wordt de kredietaanvrager vliegensvlug op zijn financiële situatie beoordeeld.



Dirk Vekemans, senior kredietanalist bij Mercedes-Benz Financial Services BeLux en genomineerde voor Kredietmanager van het Jaar 2009, stond mee

aan de wieg van het model. Enkele jaren geleden vatte het directiecomité van Mercedes-Benz Financial Services Belux onder leiding van toenmalig CEO Frank Mathues het plan op om de kredietaanvragen aan Financial Services te automatiseren. Mercedes-Benz Financial Services, de leasemaatschappij voor Mercedes-Benz en Smart, is met meer dan 25.000 actieve contracten een van de grootste captive maatschappijen van België en Luxemburg. Dirk Vekemans herinnert zich dat de CEO pleitte voor een zo nauw mogelijke samenwerking met de dealers. Met 16% privécliënteel en 50% professionals bestond de portefeuille uit zowat 70% retailklanten.

Online kredietbeoordeling

Het was de bedoeling binnen die groep meer contracten tot stand te brengen door op het moment dat een klant bij de dealer de wagen koopt, daar onmiddellijk een contract met betrekking tot een financieel product aan te hangen. Voor Kredietmanagement kon die automatisering enkel op voorwaarde dat er via scoring een gedegen *credit check* gebeurde door de klant vrijwel in twee minuten op zijn kredietwaardigheid te beoordelen en zo



Dirk Vekemans, senior kredietanalist bij Mercedes-Benz Financial Services BeLux (Foto Wouter Van Vaerenbergh)

in een beslissing met de juiste voorwaarden te voorzien.

Om te begrijpen hoe dat gerealiseerd werd, blikt Vekemans met ons terug. Vroeger kocht een klant een auto. Wenste hij een kredietoplossing via Mercedes-Benz Financial Services, dan werd de bestelbon naar de afdeling Customer Sales doorgestuurd. Ging de klant akkoord met de offerte, dan werd de kredietaanvraag opgestart. De kredietaanvraag bevatte een commercieel verslag van de accountant of van de interne Salesafdeling met onder meer een beschrijving van het voertuig en van de activiteit van de klant, een handelsrapport en tussentijdse cijfers. Op basis van de beschikbare informatie nam Risicomanagement een beslissing.

Sinds 2001 verlopen de gegevensverzameling, offerteopmaak en kredietbeoordeling online. De dealer stelt het voertuig naar de wens van de zakelijke klant samen in het ontwikkelde programma. Wil de klant aan zijn voertuig een kredietaanvraag koppelen, dan wordt hem een aantal vragen gesteld rond zijn activiteiten en financiële toestand. De verkoper voert de gegevens in in het systeem, Visioleaseplus, en binnen de twee minuten krijgt hij antwoord.

Cut-off

Snelheid was één zaak, maar tegelijk mocht de kwaliteit van de kredietbeoordeling niet onder de automatisering lijden. Om zeker te zijn dat de automatische beslissingen even goed onderbouwd waren als hun manuele tegenhangers, bezorgde Financial Services zijn handelsleverancier een lijst met een 150-tal ondernemingsnummers. Dirk Vekemans: “Vervolgens hebben we hun manuele beoordeling vergeleken met de score die Graydon de ondernemingen zou toekennen. Aan de score werden verder nog een aantal parameters toegevoegd, zoals het type voertuig – een wagen uit de A-klasse is iets anders dan een CLS 63 AMG – en het aantal opties, de restwaarde, de duurtijd van het contract, en het maximale kredietvolume.”

Particuliere klanten

Voor de particuliere klanten verliep de automatisering een stuk ingewikkelder, aangezien hun inkomsten niet openbaar zijn. Bij hen vormen stavingsstukken dan ook steeds een belangrijk element in het toestaan van een kredietformule. Via een analyse van vroegere kredietbeslissingen kwamen Dirk Vekemans en zijn collega's tot een aantal discriminante parameters die de kans bepaalden dat een privé-



Purestock

ten te oordelen zonder nog naar de andere elementen te kijken. Of het nu om een goede of slechte betaler gaat, met het online systeem worden alle parameters doorlopen.”

Binnen heel de retailactiviteit is nu ongeveer 40% van de kredietaanvragen geautomatiseerd, 20% zonder voorwaarden, 20% met voorwaarden. Dan heb je nog de reeks manuele beslissingen. De weigeringsgraad varieert rond de 20%. De eerste scorecards ondergingen in 2005 een verfijning. Het systeem werd intussen ook een stuk gebruiksvriendelijker en overzichtelijker gemaakt. Of er nog verbetering mogelijk is? Dirk Vekemans: “Qua betrouwbaarheid staan de scorecards er zonder meer, maar diepere analyses om slecht betalingsgedrag op te sporen kunnen de resultaten altijd nog optimaliseren.”

FD Goele Geeraert

klant al dan niet zou betalen. Dirk Vekemans: “Op basis van die gegevens werd een bepaalde *cut-off* geprogrammeerd. Behaalde de klant op een schaal van één tot honderd bijvoorbeeld zeventig punten, dan kon hij een automatisch akkoord zonder voorwaarden krijgen. Anders werden er bepaalde voorwaarden gesteld en in het slechtste geval werd de kredietaanvraag manueel geweigerd.”

krediet te verlenen vandaag een stuk consistent. Het automatische systeem houdt met alle parameters rekening, terwijl je in een manueel proces soms geneigd bent om bijvoorbeeld enkel op grond van een aantal elemen-

Consistente beslissingen

Het voordeel van de geautomatiseerde scoring is onder meer een stijging van de productiviteit en van de efficiëntie. Dirk Vekemans: “Onze salesmensen kunnen aan de hand van een elektronisch sjabloon voor het commerciële verslag veel gerichtere vragen stellen. Dat geeft zowel de accountmanagers als de CRM-afdeling tijd om andere dingen te doen en zich bijvoorbeeld meer toe te spitsen op de moeilijkere manuele dossiers, die dan ook sneller – normaal binnen de 24 uur – kunnen worden afgehandeld. Het automatische systeem blijft bovendien in het weekend en op feestdagen beschikbaar zodat de kredietaanvragen ook dan onmiddellijk kunnen worden beantwoord. Verder verlopen de beslissingen om al dan niet

Mentaliteitswijziging

Vandaag lijkt de automatische scoring voor Mercedes-Benz Financial Services een vanzelfsprekende stap tussen de verkoop, de opmaak van de bestelbon en de offerte voor het financieringscontract. “Maar het heeft destijds best wat voeten in de aarde gehad om dat proces te schrijven”, herinnert Dirk Vekemans zich. “Het bedrijf is commercieel gericht. Het wil vanzelfsprekend de invoerder steunen, liefst met een kredietakkoord waarbij zo weinig mogelijk vragen worden gesteld. Sales wilde de doorgang dus niet met onnodige controles belemmeren, terwijl Kredietmanagement bij de opbouw van de scorecard net zo veel mogelijk financiële parameters wilde aftoetsen. Ik denk dat we uiteindelijk tot een gezonde mix zijn gekomen.”

De introductie van het systeem vroeg niet enkel om overleg, maar ook om een mentaliteitswijziging binnen de hele organisatie. Dirk Vekemans: “Door de automatisering van een groot deel van het manuele proces had zowel de Sales- als de Kredietmanagementafdeling aanvankelijk het gevoel dat de wagen reed zonder dat ze het stuur in handen hadden. Het systeem neemt een stuk van de beslissing over en je moet erop vertrouwen dat het correct gebeurt. De zekerheid komt pas nadat je rapporteringstools de stabiliteit en de consistentie van het systeem aantonen.” (GG)