

Case: ABN AMRO

ABN AMRO verbeterde
het incassorendement
met meer dan 70%



In de afgelopen periode zagen banken een duidelijke stijging in het aantal wanbetalingen bij consumentenkredieten. ABN AMRO zelf constateerde een stijging van 30% in het afwaarderen van leningen over de periode 2005 tot 2006.

Zakelijk Uitdaging

Dit hoge percentage zorgde ervoor dat er een duidelijke focus kwam op het verlagen van het aantal incasso's en afschrijvingen. Niet alleen levert een optimaal incassoproces een belangrijke contributie aan het verminderen van wanbetaling, het draagt ook wezenlijk bij aan de richtlijnen van Basel II.

Van decentraal naar centraal

Het huidige incassoproces was deels in regionale centra gecentraliseerd en sommige portefeuilles werden in de filialen beheerd. Dit was niet optimaal. Werknemers waren wel gemotiveerd, maar het ontbrak hen aan specifieke kennis op het gebied van incasso. Bovendien had hun workflow management systeem geen specifieke incassofunctionaliteiten.

Er werd een incassoprogramma gestart dat gericht was op het verbeteren van het vroegtijdige incasseren via een specifiek incassoproces. Incassoprotocolen en acties werden verbeterd en de overige gedecentraliseerde taken werden gecentraliseerd.

Tallyman Collection Management

ABN AMRO koos voor de Tallyman Collection Management oplossing van Experian. Deze gespecialiseerde oplossing stelde ABN AMRO in staat het proces van het incasseren van achterstallige betalingen te automatiseren en te stroomlijnen zodat een volledig inzicht in de gehele klantenrelatie zou worden verkregen. De oplossing werd namelijk geïntegreerd in het bestaande systeem voor klantenbeheer, Probe SM.



“Het verbeteren van onze incassoprotocolen was een kernonderdeel van onze krediet- en risicostategie. Wij werden echter belemmerd door operationele en IT beperkingen.” licht Martin van Loon, Senior Vice President, ABN AMRO, toe.

“Experian bood ons met Tallyman een incasso-oplossing die snel kon worden ingezet en, minstens zo belangrijk, Experian had de juiste consultancy vaardigheden en best practice ervaring die wij noodzakelijk vonden voor een solide implementatie.”

Tallyman

De Tallyman oplossing is een specifieke debiteurenbeheer en incasso-oplossing. De scores, gebaseerd op het gedrag van de consument, zorgen voor een nauwkeurig profiel per klant en inzicht in zijn (risico-) gedrag en motivatie. Zo wordt de klantenportefeuille gesegmenteerd en kan het meest effectieve actiepad worden gevolgd. Deze verfijnde besluitvorming is dynamisch en wordt dagelijks bijgewerkt met de meest recente activiteiten, betalingstoezeggingen en statuswijzigingen.

Incasseren naar prioriteit

ABN AMRO kan de incassoactiviteiten ook indelen naar prioriteit. Men kan bijvoorbeeld klanten zelf actie laten nemen, acties van 'lage risico klanten' uitstellen en 'hoge risico klanten' identificeren en met voorrang behandelen. De oplossing heeft de bank in staat gesteld om centrale en gestandaardiseerde incassohan-delingen op te stellen. Handmatige processen zijn geautomatiseerd. De besparingen die dit opleverden worden vervolgens ingezet op complexe zaken met een hoog risico.

70% meer productiviteit

Op basis hiervan werd gestart met de grootschalige implementatie van de Tallyman oplossing. De “consumentenkrediet” en “lopende account” portefeuilles waren binnen zes maanden operationeel en de productiviteit nam met meer dan 70% toe. Het aantal betrouwbare betalingstoezeggingen steeg met 92%. De salariskosten voor incasso daalden en de incassoprovisiekosten namen met meer dan 20% af.

Hierna is de oplossing ook geïmplementeerd voor de portefeuille van MKB leningen. Andere portefeuilles, zoals hypotheek en credit cards, zullen in 2008 volgen.

De voordelen

- Hoger rendement doordat 70% meer zaken zelf kan worden afgehandeld
- 24% meer betalingen waardoor veel minder incassozaken
- 31% lagere personeelskosten door automatisering van handmatige taken
- Verhoging van incassoprovisiekosten (met meer dan 20%)
- Klantgericht proces van inning en incasso

Voor meer informatie over Tallyman?

Bel 070 - 440 40 00 of mail info@nl.experian.com.