

In the spotlights: Stichting Captive Finance Development (SCFD)

In april van dit jaar is NIBE-SVV gestart met de opleiding Autofinanciering 2007. Deze e-learningmodule is speciaal bestemd voor autoverkopers die hun klanten ook een financiering aanbieden. *Autofinanciering 2007* is exclusief ontwikkeld voor de merkgebonden autofinancieringsmaatschappijen en is in nauwe samenwerking met hen tot stand gekomen. Een gesprek met Gert Duits, voorzitter van de Stichting Captive Finance Development (SCFD) die in 2002 is opgericht door deze financieringsondernemingen.

Waarom hebben jullie deze stichting opgericht?

“Autodealers verkopen natuurlijk auto’s, maar ze sluiten ook kredieten af waarmee de consument zijn auto kan financieren. De leningen brengen zij doorgaans onder bij de financieringsmaatschappij van hun ‘eigen’ merk. Deze merkgebonden financieringsmaatschappijen hebben indertijd geconstateerd dat het kwaliteitsniveau van de autoverkoper op het gebied van financieringen omhoog moest. Zij hebben toen de SCFD opgericht om ervoor te zorgen dat de autoverkoper adequaat opgeleid is en dat hij de klant goed kan bedienen. Gebleken is dat we de afgelopen jaren daarin een flinke sprong voorwaarts gemaakt hebben.”

Maar nog niet ver genoeg?

“We zijn inmiddels geconfronteerd met de Wfd en daarna de Wft. We hebben wettelijke advies- en informatieregels gekregen en de zorgplicht is verder ingevuld. Als je adviseert of bemiddelt voor consumptief krediet heb je een vergunning nodig. Maar de financiering is voor de autodealer al met al toch een bijproduct, het is niet zijn core-business. De dealer beperkt zich dan ook over het algemeen tot standaardfinancieringsproducten en wil zo min mogelijk rompslomp. Vandaar dat de meeste autodealers ‘verbonden bemiddelaar’ zijn geworden onder de Wft. De eigen financieringsmaatschappij is dan vergunning-

houder en verantwoordelijk voor het naleven van de wettelijke verplichtingen in de hele keten, van advies tot verstrekking. Verbonden bemiddelaarschap wordt gekenmerkt door een strak protocol. De autoverkoper heeft in dit systeem een vastomlijnd kader waarbinnen hij werkt en hij wordt ondersteund door web-based expertsystemen. Wat we nu willen, is dat alle autoverkopers zo opgeleid worden dat ze voldoende deskundigheid hebben om binnen deze structuur aan de wettelijke eisen te voldoen. Dat is hun belang, ons belang en het belang van de consument.”

“E-learning is laagdrempelig, want cursisten kunnen vanaf huis studeren of in verloren uurtjes vanaf de werkplek.”

Vanwaar de keuze voor e-learning?

“We hebben gemerkt dat deze doelgroep het gewoon leuk vindt om te studeren via internet. De autoverkoper is een doener met een enorme commerciële drive: hij wil een praktisch

bruikbare opleiding die tegen een minimale inspanning een maximaal rendement oplevert. Bovendien moet de verkoper zoveel mogelijk in de showroom staan om te verkopen. Je moet voorkomen dat hij improductief is vanwege een opleiding. E-learning is laagdrempelig, want cursisten kunnen vanaf huis studeren of in verloren uurtjes vanaf de werkplek. De modulaire opbouw van de opleiding ondersteunt deze manier van werken goed. Ook het examen en de eventuele herkansingen kunnen online plaatsvinden. De autoverkoper doet gewoon op zijn werk via internet examen en de leidinggevende ziet erop toe dat dit volgens de regels gebeurt. Is de cursist geslaagd, dan wordt meteen ter plekke het certificaat uitgeprint.”

Hoe ziet de opleiding eruit?

“We hebben de stof samen met NIBE-SVV opgezet rond een aantal belangrijke thema’s. Zo is er een module gewijd aan het in kaart brengen van de financiële positie van de aanvrager en de manier waarop een aanvraag beoordeeld wordt. Dat heeft ook te maken met het voorkomen van overkreditering. Ook is er aandacht voor de verkoopbevorderende rol die autofinanciering kan hebben. Het is voor de autoverkoper zeer herkenbaar dat hij voorbeelden krijgt aangedragen hoe je de financiering als instrument kan inzetten. Financiering levert niet alleen extra inkomsten op, maar draagt ook bij aan klantenbinding. Ook is heel typerend dat we stilstaan bij de samenhang tussen de hoogte van de restschuld aan het einde van de looptijd (de ‘slottermijn’) en de verwachte restwaarde van de auto op hetzelfde moment. Wat je namelijk niet moet hebben, is dat de klant als hij zijn auto heeft ingeruild, met een restschuld blijft zitten. Dat is stof die in een ‘standaard consumptief-kredietopleiding’ alleen summier aan bod komt, maar hier



veel uitvoeriger. Belangrijk, want het gaat om risico's waaraan je de klant zo min mogelijk wilt blootstellen. Die risico's benoemen we concreet."

Waarom hebben jullie voor een samenwerking met NIBE-SVV gekozen?

"In eerste instantie uiteraard vanwege de goede kwaliteit tegen een acceptabel prijsniveau. En je kijkt naar betrouwbaarheid en continuïteit. We hadden bij eerdere trajecten al goede ervaringen. We hebben NIBE-SVV leren kennen als een organisatie die het vermogen heeft - en ook bereid is - om samen met ons maatwerktrajecten te ontwikkelen. Maar voor dit Wft-traject lag er een extra uitdaging. De slag die wij gemaakt hebben met onze verbonden bemiddelaars luistert nauw qua uitvoering. Tegelijk volgt de toezichthouder ons kritisch. We hebben dus behoefte aan een opleidingspartner met een goede reputatie in de markt. NIBE-SVV heeft die positie bij uitstek. Wat daarbij ook belangrijk is, is de procesmatige kant, die bij NIBE-SVV in goede handen is. Je

loodst toch een paar duizend man door zo'n opleiding en je wilt verschoond blijven van allerlei logistieke problemen daaromheen."

Hoe was de rolverdeling bij het opzetten van de opleiding?

"We hebben gewerkt in een klein team met opleidingsontwikkelaars van NIBE-SVV en vertegenwoordigers uit de autofinancieringsbranche. We hebben samen de uitgangspunten vastgesteld en benoemd welke Wft-toetstermen voor ons van belang zijn. Wat je merkt is dat de mensen van NIBE-SVV niet alleen verstand hebben van consumptief krediet, maar ook goed weten hoe de wet- en regelgeving ingrijpt op de werkprocessen. Ze kunnen dus al in een vroeg stadium meedenken over de inhoud van de opleiding. Wij hebben vervolgens casuïstiek uit de praktijk aangedragen. Ook hebben wij foto's waarin de showroom en de verkoopsetting in beeld komen, ter beschikking gesteld. Die foto's ondersteunen de studiestof op het scherm en dat verhoogt de herkenbaarheid. Nadat de eerste versie was opgeleverd, hebben

wij de opleiding uitgebreid laten testen in onze organisaties. Wat dan blijkt is dat NIBE-SVV ook nog in staat is om opmerkingen van gebruikers in te bouwen. Bijvoorbeeld dat de volgorde van bepaalde items anders kan of de keuze voor bepaalde vaktermen. Dat geeft vertrouwen. Sowieso is gebleken dat een online-toepassing zoals we die nu gebruiken, flexibeler is dan een opleiding in boekvorm."

Hoe ziet de toekomst van dit traject eruit?

"De opzet is dat alle verkopers van de deelnemende dealers hun certificaat vóór 1 oktober 2007 halen. We krijgen maandelijks per financieringsmaatschappij en per merk gerapporteerd wie zich heeft ingeschreven en wie geslaagd is. Daarom houden we de vinger dus goed aan de pols. Verder speelt in 2008 ook de permanente educatie (PE) uit hoofde van de Wft. De autoverkopers moeten, willen zij ook in de toekomst Wft-deskundig zijn, hun vakken bijhouden en op de hoogte blijven van de relevante ontwikkelingen. Uitgangspunt daarbij is wat er wettelijk aan PE wordt voorgeschreven. We gaan dan weer - samen met NIBE-SVV - de vertaalslag maken naar de specifieke context waarin de autoverkoper werkt. Zoals het er nu naar uitziet, maken we daarbij van een vergelijkbare e-learningomgeving gebruik. Er blijft dus voorlopig genoeg werk aan de winkel, zowel voor ons als voor NIBE-SVV!"

Marcel van Dijk

Meer informatie:

NIBE-SVV

Marcel van Dijk

T 020 520 85 97

E m.van.dijk@nibesvv.nl

Hans Welling

T 020 520 86 28

E h.welling@nibesvv.nl

SCFD

Gert Duits

T 033 479 17 27

E gduits@vwbank.nl