

## **OKB-8: Automatisering maandelijkse beheerrapportage t.b.v. instrumenten:**

KBO (Kredietbeheer Overleg) en  
KBPP (Kredietbeheer Persoonlijke Portefeuille).

Met de OKB-8 serie is het mogelijk om de maandelijkse beheerrapportage volledig geautomatiseerd te vervaardigen.

In deze rapportage zijn de volgende elementen opgenomen:

- BBS agendaregels
- OKB manco's
- Siebel CRM (beheeractiviteiten, beheersignalen en serviceaanvragen)
- KBF overstanden rekening-courant
- CEA achterstanden leningen
- BBi Risicogroepen naar LQC
- Overige beheeraspecten (uit lokaal lijstwerk / systemen)

In de beheerrapportage krijgt u dus een volledig beeld van alle relevante beheeraspecten.

De rapportage is zo ingericht dat deze als stuurinstrument kan worden ingezet. Vervult dus de juiste rol in de PDCA-cyclus. De sturing vindt plaats vanuit een lokaal in te richten sturingskader (beheerfoto) met daaraan gekoppelde stuurvariabelen en normenkader.

Siebel CRM wordt ingelezen vanuit standaard queries:

Maximaal 21 stuks voor Activiteiten

Maximaal 16 stuks voor Signalen

Maximaal 16 stuks voor Serviceaanvragen

Daarnaast kunnen maximaal 16 stuks Overige beheeraspecten worden toegevoegd.

Binnen het applicatiebeheer van OKB wordt bepaald welke elementen in de beheerfoto worden getoond, van welke adviseurs, teams en afdelingen en wordt ook op afdeling- en bankniveau het normenkader bepaald.

Tevens wordt ingesteld van welke maanden (2 kolommen) historie moet worden getoond.

In de handleiding applicatiebeheer wordt dit uitgebreid beschreven.

Per adviseur, team, afdeling en op directoraat / bankniveau wordt de beheerfoto automatisch aangemaakt. Op adviseurniveau wordt een detailrapport vervaardigd met alle beheerachterstanden op klantniveau. In de Beheerfoto worden de overschreden beheeritems m.b.v. een PDCA tabel toegelicht en wordt door de direct leidinggevende een evaluatie en eendoordeel vastgelegd. Aldus wordt het maandelijks draaien van de PDCA-cyclus geborgd.

Binnen OKB worden door de adviseur de beheerachterstanden toegelicht. Hiervoor zijn processen ingericht met elk een eigen filter, zodat niet alle achterstanden, maar een deel (naar grootte en / of ouderdom) kunnen worden toegelicht.

Het gaat om de processen:

- Toelichten Overstanden en Achterstanden vanaf b.v. € 5.000,-- en / of ouder dan 30 dagen.
- Toelichten Agendaregels BBS en Manco's OKB vanaf b.v. 30 dagen ouderdom.
- Toelichten LQC posten vanaf b.v. Kwetsbare Continuïteit. Bij deze posten wordt eenmalig de startegie vastgelegd en vervolgens wordt deze (maand of kwartaal) periodiek getoetst.

Bij deze processen is de optie ingebouwd om de geschreven toelichting door de manager, teamleider of beoordelaar KRM te laten beoordelen en met een code deze vast te leggen (borging 4-ogen principe)

Vanuit deze processen is lijstwerk te maken waarop ook de laatst geschreven toelichting en de gegeven beoordeling wordt afgedrukt .

## OKB-8: Automatisering maandelijkse beheerrapportage t.b.v. instrumenten:

KBO (Kredietbeheer Overleg) en

KBPP (Kredietbeheer Persoonlijke Portefeuille).

### Beheerfoto op niveau Adviseur, Team, Afdeling, Directoraat en Banktotaal:

<b>Banktotaal</b>	aantalen achterstanden			bedragen x € 1.000		
<i>Beheer- en risico-items</i>	aug	sep	okt	Delen op	Uitkomst	Norm
Revisie + Ratiocheck BBS	15	20	30	500	6,0%	5,0%
Jaarcijfers BBS	50	40	35	600	5,8%	10,0%
Tussentijdse cijfers + prognoses BBS	25	20	18	100	18,0%	15,0%
Deb-, cred- en voorraadlijsten BBS	5	15	12	150	8,0%	10,0%
Overige agendaregels BBS	0	6	4	50	8,0%	10,0%
Financieringsmanco's OKB	0	5	10	2.500	0,4%	1,0%
Dossiermanco's OKB	55	40	50	2.500	2,0%	2,0%
Beheeractiviteiten Siebel	400	280	250	8.000	3,1%	2,0%
Beheersignalen Siebel	100	80	150	8.000	1,9%	2,0%
Serviceaanvragen Siebel	40	60	20	8.000	0,3%	2,0%
Aantal overstanden en achterstanden	480	520	500	8.000	6,3%	5,0%
Omvang overstanden en achterstanden	13.000	12.500	12.000	1.500.000	0,80%	1,00%
Omvang LGD	380.000	365.000	370.000	1.500.000	24,67%	22,50%
Omvang EL	22.000	23.000	25.000	1.500.000	1,67%	2,00%
Risicoprofiel				Midden		
Beheer in evenwicht (Risicoprofiel t.o.v. overschreden Beheeritems)				Nee		
<i>Uitsplitsing beheeractiviteiten Siebel</i>	aug	sep	okt			
Revisie CIF	10	10	10			
Revisie TIF	30	20	20			
Rente- en saldocompensatie	40	40	40			
Financieringsmanco's	40	30	30			
Klantintegriteit	150	130	100			
Legitimatie	110	30	30			
Bouwdeposito > 1 jaar	20	20	20			
<i>Uitsplitsing beheersignalen Siebel</i>	aug	sep	okt			
Incassocontract	50	30	50			
Signaalgedreven kredietbeheer	40	30	80			
Renteverlengers	30	20	20			
<i>Uitsplitsing serviceaanvragen Siebel</i>	aug	sep	okt			
Klachten	40	60	20			
<i>Overige beheeraspecten</i>	aug	sep	okt			
Aanvragen formeel onvoldoende	6	4	3			
Revisie formeel onvoldoende	7	3	4			
Aanvragen materieel onvoldoende	4	6	2			
Revisie materieel onvoldoende	8	5	2			
BBR registratie	36	40	45			
BBR beheer	5	5	7			
Buiten AGRB	3	2	2			
<i>Samenstelling portefeuille</i>	aug	sep	okt	Obligo	Blanco	
Continuïteit	2120	2170	2200	1.100.000	150.000	
Aandachtsbehoevend	110	95	100	125.000	50.000	
Kwetsbare continuïteit	85	90	100	175.000	20.000	
Dreigende discontinuïteit	35	40	40	75.000	20.000	
Discontinuïteit	50	55	60	25.000	10.000	
<b>Totaal</b>	<b>2.400</b>	<b>2.450</b>	<b>2.500</b>	<b>1.500.000</b>	<b>250.000</b>	

Toelichting op en actie n.a.v. overschreden beheeritems door AM:

Overschreden beheeritem	PDCA-cyclus
Revisie + Ratiocheck	Toelichting
Plan / Norm	
Do / Achterstand	
Check / Oorzaak	
Act / Verbeteractie	
Datum afwikkeling act	

Toelichting op het risicoprofiel door AM:

Evaluatie en oordeel door de leidinggevende:

## **OKB-8: Automatisering maandelijkse beheerrapportage t.b.v. instrumenten:**

KBO (Kredietbeheer Overleg) en  
KBPP (Kredietbeheer Persoonlijke Portefeuille).

### **Toelichting Beheerfoto**

#### **Doel**

De operationele maandrapportage heeft ten doel je informatie te geven over de kwaliteit in de beheersing van de diverse beheeraspecten en in het risicoprofiel van je portefeuille.

De kwaliteit van het beheer en de risicoaspecten zijn aan normen gekoppeld en middels deze rapportage wordt getoetst of het beheer zich binnen de normen (acceptabel) bevindt. Worden normen overschreden dan dienen er bijstuuringsmaatregelen te worden geformuleerd, welke ook voortdurend dienen te worden geëvalueerd. Deze evaluatie doe je samen met je direct leidinggevende.

Middels deze rapportage wordt het functioneren van de PDCA-cyclus aangetoond en kan worden vastgesteld of je op je eigen portefeuille 'in control' bent.

#### **Beheeritems**

1. Het aantal openstaande revisies BBS wordt afgezet tegen het totaal aantal revisieplichtige posten.
2. Het aantal openstaande jaarcijfers BBS wordt afgezet tegen de totale inleverplicht van jaarcijfers.
3. Het aantal openstaande agendaregels van tussentijdse cijfers en prognoses BBS wordt afgezet tegen de totale inleverplicht van deze stukken.
4. Het aantal openstaande agendaregels van debiteuren, crediteuren- en voorraadlijsten BBS wordt afgezet tegen de totale inleverplicht van deze stukken.
5. Het aantal openstaande overige agendaregels BBS wordt afgezet tegen de totale inleverplicht van deze stukken.
6. Het totaal aan openstaande financieringsmanco's OKB (hoog risico) wordt afgezet tegen het totaal aantal Risicogroepen.
7. Het totaal aan openstaande dossier manco's OKB (laag risico) wordt afgezet tegen het aantal Risicogroepen.
8. Het totaal aan openstaande beheeractiviteiten Siebel wordt afgezet tegen het totaal aantal klanten.
9. Het totaal aan openstaande beheersignalen Siebel wordt afgezet tegen het totaal aantal klanten.
10. Het totaal aan openstaande serviceaanvragen Siebel wordt afgezet tegen het totaal aantal klanten.
11. Het totaal aan overstanden en achterstanden wordt afgezet tegen het totaal aantal klanten.

#### **Risico-items**

1. De omvang van de overstanden en achterstanden wordt gerelateerd aan het totaal obligo
2. De omvang van het LGD-bedrag wordt gerelateerd aan het EaD-bedrag.
3. De omvang van het EL-bedrag wordt gerelateerd aan het EaD-bedrag.

#### **Bepaling risicoprofiel**

Het risicoprofiel wordt bepaald a.d.h.v. de risico-items:

- Risicoprofiel Laag => Geen enkel risico-item overschreden
- Risicoprofiel Midden => Eén risico-item overschreden
- Risicoprofiel Hoog => Twee risico-items overschreden

#### **Bepaling 'beheer in evenwicht'**

Door de koppeling van het risicoprofiel aan kwaliteit van het beheer wordt bepaald of de balans tussen risico en beheer voor je portefeuille 'in evenwicht' is ofwel worden de risico's in voldoende mate beheerst. De koppeling van beheer en risico is als volgt:

Er is sprake van 'beheer in evenwicht Ja' bij

- Risicoprofiel Hoog: Maximaal één beheeritem is overschreden.
- Risicoprofiel Midden: Maximaal twee beheeritems zijn overschreden.
- Risicoprofiel Laag: Maximaal drie beheeritems zijn overschreden

#### **Overige gegevens**

De beheeractiviteiten, beheersignalen en serviceaanvragen worden uitgesplitst naar aantallen.

Tevens worden aantallen weergegeven van zogenaamde Overige beheeritems. Dit zijn items waarvan de gegevens niet zijn opgenomen in KBF, BBS, Siebel of OKB.

Tot slot wordt de opbouw van de kredietportefeuille naar continuïteitsverwachting weergegeven.

#### **Detailgegevens**

Middels de selectieknop Detailgegeven kun je een rapport draaien op detailniveau van de gesignaleerde achterstanden in beheer (BBS en Siebel) van de over- en achterstanden en van de posten met een negatieve LQC.

## OKB-8: Automatisering maandelijkse beheerrapportage t.b.v. instrumenten:

KBO (Kredietbeheer Overleg) en  
KBPP (Kredietbeheer Persoonlijke Portefeuille).

### Procesbeschrijving KBO / KBPP

#### Week 1: KRM

Samenstellen rapportage m.b.v. OKB. Instructie is te vinden in het beginscherm van OKB onder de knop Informatie – Beheerrapportage KBO - KBPP. De rapportage kan worden samengesteld als de nieuwe maandbestanden in BBI beschikbaar zijn gesteld. Normaliter is dit de eerste maandag van de maand.

#### Week 2: AM-IAM

##### Stap 1: Rapportage opnemen in je persoonlijke map

Ga naar toepassing Bedrijven – Knop ‘Operationele beheerrapportage afdrukken’ Kies bij keuzeveld **Adviseurniveau** je eigen portefeuille en kies voor de knop ‘Beheerrapportage’. Je krijgt dan een Word document met daarin je beheerfoto. Dit document als **Word document** opslaan (bestand – opslaan als) op de G schijf in de map G:\Bedrijven\ .... persoonlijke map.

Zet vooraan in de bestandsnaam: jaartal-maandnummer Peter van Dorp (2010-10 Peter van Dorp.doc)

Kies vervolgens voor de knop ‘Detailoverzicht’. Je krijgt dan een rapport met de klantgegevens van de:

1. achterstanden vanuit BBS agenda en OKB manco's
2. achtenstanden Siebel activiteiten, signalen en serviceaanvragen
3. overstanden en achterstanden
4. posten met een LQC vanaf aandachtbehoevend

Dit zijn de achterstanden waarop de beheerfoto is gebaseerd. Dit rapport ook opslaan in je persoonlijke map, maar dan als **pdf-file**. Dit doe je door te kiezen voor: Bestand – Afdrukken – kiezen voor docuPrinter en dan opslaan als pdf in je eigen map. Geef hier ook de bestandsnaam: jaartal-maandnummer- Peter van Dorp (2010-10 Peter van Dorp.pdf).

##### Stap 2: Toelichten overschreden beheeritems

Open het Worddocument van je beheerfoto vanuit je persoonlijke map op de G schijf en geeft daar een toelichting op de overschreden beheeritems. Per overschreden beheeritem de PDCA tabel vullen. In het verslag is één tabel opgenomen welke je kunt ‘kopiëren en plakken’. Wanneer het risicoprofiel van je portefeuille sterk is toegenomen, wordt ook een toelichting hierop verwacht. Hiervan nog geen pdf-file maken, dus na vullen document gewoon opslaan en in **Word** laten staan.

##### Stap 3: Toelichten op klantniveau in OKB

In OKB wordt een toelichting gegeven op de drie onderdelen (processen binnen OKB):

1. Beheer overstanden / achterstanden (criteria: > € 5.000,-- en ouder dan 10 dagen)
2. Beheer agendaregels BBS (criterium: ouder dan 30 dagen)
3. Beheer financieringsgroepen naar LQC (klanten met kwetsbare continuïteit en hoger)

Ad 1: Ga naar proces Beheer overstanden / achterstanden en kies je eigen portefeuille en stel de selectiecriteria in. Klik op de knop ‘Toelichten overstanden’. Je krijgt nu de eerste klantkaart in beeld waar een toelichting verplicht is. Klik op de knop ‘Maak toelichting’. De datum, omvang overstand en je inlogcode worden dan in het toelichtingenveld automatisch opgenomen en je kunt je toelichting schrijven. Als er reeds een toelichting staat dan wordt deze ook eerst automatisch naar de memo Historie geplakt. Na het schrijven van de toelichting klik je op de knop ‘Volgende’ en je komt dan bij de volgende toelichtingsplichtige overstand. Dit doe je totdat het systeem aangeeft ‘*kan niet naar de opgegeven record gaan*’ en dan ben je klaar.

Ad 2: Ga naar proces Beheer agendaregels BBS en kies je eigen portefeuille en stel het selectie criterium in (dagen). Klik op de knop ‘Toelichten’. Je krijgt nu een scherm in beeld met daarin opgenomen alle agendaregels ouder dan b.v. 30 dagen gesorteerd op klantnaam. Klik op de knop voor de klantnaam en het toelichtingscherm wordt getoond. Klik op de knop ‘Maak Toelichting’ en de datum en je inlogcode worden dan in het toelichtingenveld automatisch opgenomen en je kunt je toelichting schrijven. Als er reeds een toelichting staat dan wordt deze ook eerst automatisch naar de memo Historie geplakt. Na het schrijven van de toelichting klik je op de knop ‘Terug’ en je komt weer in de lijst met agendaregels en je kiest dan voor de volgende klant. Dit doe je totdat je de gehele lijst hebt afgewerkt.

Ad 3: Ga naar proces Beheer financieringsgroepen naar LQC en kies je eigen portefeuille en stel het selectie criterium in (typen LQC). Klik op de knop ‘Toelichten’. Je krijgt nu een scherm in beeld met daarin opgenomen alle posten met een LQC vanaf b.v. kwetsbare continuïteit. Het proces verloopt vervolgens hetzelfde als Beheer agendaregels BBS. Aanvullende hierop is dat je eenmalig per FG de strategie moet opnemen in het betreffende memo. Maandelijks ga je deze strategie dan toetsen en de resultaten daarvan vastleggen de in de memo ‘Toetsing strategie’.

## **OKB-8: Automatisering maandelijkse beheerrapportage t.b.v. instrumenten:**

KBO (Kredietbeheer Overleg) en  
KBPP (Kredietbeheer Persoonlijke Portefeuille).

### **Week 3 (ma-di): Teamleider / Manager / KRM**

#### **Stap 1: Beoordeling van de kwaliteit en actualiteit van de toelichtingen**

De kwaliteit en actualiteit van de toelichtingen worden beoordeeld en vastgelegd in OKB. Het 4-ogen principe wordt hiermee geborgd. De beoordelaar doorloopt dezelfde processen als de AM-IAM. Deze processen behoeven niet per afzonderlijke adviseur doorlopen te worden maar kunnen ook per team doorlopen worden. In de betreffende toelichtingschermen kies je bij 'Beoordeling toelichting' voor de opties Voldoende, onvoldoende, actualiseren, vraag KRM / TL e.d. De beoordeling, datum, tijd en je inlogcode worden dan in het klantscherm zichtbaar en ook op de rapportages opgenomen.

#### **Stap 2: Informeren dat beoordelingen gereed**

De beoordelaar informeert direct de betreffende AM-IAM wanneer de beoordelingen zijn afgerond.

#### **Stap 3: Opslaan lijstwerk toelichtingen met en beoordeling**

Maak van de drie beoordeelde processen een rapport welke toegevoegd worden aan de pdf-file (detailoverzicht) welke reeds is opgeslagen in de persoonlijke map van de betreffende adviseur. (Map op G/ met map van adviseur). Ga dus naar de processen, kies adviseur + de criteria in en kies voor de knop 'Maak rapport'.

Vervolgens opslaan als pdf-file: Dit doe je door te kiezen voor: Bestand – Afdrukken – kiezen voor docuPrinter Door dan naar de juiste map te klikken en dan op de reeds bestaande pdf-file te klikken krijg je de optie om het rapport toe te voegen aan de aangekozen pdf-file (optie 'append').

Dit doe je dus voor alle drie de processen en alle lijstwerk (met toelichtingen en beoordelingen) komen zo in één document.

### **Week 3 (wo-do-vr) + Week 4 (ma-di) KBO – KBPP portefeuillebespreking**

#### **Stap 1: Voorbereiding door manager**

De manager beoordeeld:

1. het lijstwerk met de toelichtingen AM-IAM en daarbij gemaakte beoordelingen.
2. de beheerfoto en de daarbij gegeven toelichting (PDCA) van de adviseur op de overschreden beheeritems.

De manager legt de resultaten van deze beoordeling vast in het sjabloon van de beheerfoto. Bovenstaande stukken zijn reeds door de AM-IAM opgeslagen in de persoonlijke map op de G schijf.

#### **Stap 2: KBO portefeuillebespreking**

Aan de **KBO portefeuillebespreking** nemen deel de AM-IAM, de betreffende manager en eventueel de gekoppelde beoordelaar KRM.

#### **Stap 3: vastlegging KBO portefeuillebespreking**

Direct na het overleg legt de teamleider / manager zijn definitief eindoordeel en eventueel aanvullende / aangescherpte verbeteracties vast in het sjabloon beheerfoto. Na deze vastlegging voegt de manager dit Wordsjabloon toe aan de pdf-file waarin reeds het lijstwerk is opgenomen. Dit doe je door te kiezen voor: Bestand – Afdrukken – kiezen voor docuPrinter. Door dan naar de juiste map te klikken en dan op de reeds bestaande pdf-file te klikken krijg je de optie om het rapport toe te voegen aan de aangekozen pdf-file (optie 'insert before'). De beheerfoto wordt dan vooraan in de pdf-file opgenomen. Alles komt zo in één document. Het Wordsjabloon kan vervolgens worden verwijderd.

### **Week 4 (wo-do-vr) teamleider en / of managers KBO – KBPP**

De teamleiders en / of managers schrijven nadat alle individuele portefeuillebesprekingen een toelichting op de beheerfoto van het team. Lichten de afwijkingen toe middels het PDCA sjabloon en geven een oordeel over het beheer van hun portefeuille en lichten dit toe in het managers overleg KBO - KBPP.

### **Week 1 volgende maand: Beleids KC / Risk committee**

Segment directeuren brengen de KBO – KBPP rapportage in en de beleids KC / Risk committee en lichten de portfolio toe. De beleids KC / Risk committee stelt een oordeel op bank niveau vast.