

Effectieve en efficiënte invulling van het
Portefeuillebeheer => volledig PDCA

**Met instrument
KredietBeheer Persoonlijke Portefeuille
(KBPP)**

***Handleiding KBPP
m.b.v. OKB***

Ondersteuning Kredietbeheer Bedrijven

Versie 7.6

Een product van L & E Software

Portefeuillebeheer volledig PDCA:

Middels het KredietBeheer Persoonlijke Portefeuille (KBPP) hebt u het instrument in huis waarmee u het portefeuillebeheer volledig PDCA maakt en zal het portefeuillebeheer effectiever en efficiënter ingevuld gaan worden.

Plan Inrichting, taakverdeling en instructie zie hoofdstuk 1.1 + 1.2
Vaststelling risicoprofiel, stuurvariabelen met passende normen voor beheer zie hoofdstuk 2.1 en 2.2

Do Gebruik processen OKB zie Hoofdstuk 3

Check Rapportage (ist versus soll) zie Hoofdstuk 2.3 + 2.4

Act Verantwoording afleggen en bijsturen zie Hoofdstuk 1.3 + 4

Invoering KBPP:

Het instrument KBPP is vrij snel en eenvoudig te implementeren binnen uw organisatie en bestaat uit de drie onderstaande stappen:

1. Bespreking (facultatief) met leverancier en sleutelfunctionarissen over exacte invulling en wijze van implementatie en uitvoering KBPP (één dagdeel)
2. Opleiding en inrichting operationele maandrapportage en verslaglegging KBPP (één dag)
3. Opleiding uitvoering KBPP door AM-IAM (één dagdeel) – groepen bestaande uit 3 teams AM-IAM aangevuld met 2 overige deelnemers (TL, KRM, Control).

KBPP kan in principe binnen enkele weken draaien!

Stap 2 en 3 zijn in principe een try-out van het KBPP op basis van de eigen gegevens van de bank en daarmee functioneert het feitelijk direct.

Wij brengen graag offerte uit. U kunt ons mailen op lesoftware@planet.nl.

1. Kredietbeheer Persoonlijke Portefeuille (KBPP)

1.1. Inleiding

KBPP is een instrument, gekoppeld aan het gebruik van OKB, om de (krediet)beheer taken van de AM-IAM efficiënt en effectief uit te voeren. Tevens voorziet KBPP in monitoring en rapportage zodat aangetoond kan worden dat vanaf klant- en portefeuilleniveau de adviseur op zijn portefeuille 'in control' is.

Door de hiernaast afgebeelde processen in OKB te volgen voert de IAM samen met de AM de beheertaken op een efficiënte wijze uit. Door uitvoering van de beheertaken (processen OKB) worden de bijbehorende rapportages automatisch gevoed en behoeft dit geen extra inspanning.

Processen

Obligobeheer FG
Mutatie overstanden FG
Beheer overstanden FG
Beheer agenda - manco FG
Rekening-courantanalyse FG

Het KBPP bestaat uit de onderstaande beheertaken:

1. Monitoring posten met LQC Kwetsbare continuïteit en Dreigende discontinuïteit
2. Overstanden en achterstanden > € 5.000 en/of ouder dan 60 dagen
3. Achterstanden revisie en beheervoorwaarden (uit BBS)
4. Achterstanden kredietbeheer activiteiten en signalen (uit Siebel)
5. Posten buiten AGRB en meldingsplicht conform AGRB
6. Uitvoeren Signaalgedreven kredietbeheer (signalering via Siebel)
7. Risico-ontwikkeling portefeuille

Voordelen KBPP:

- Eén systeem (OKB)
- Vaste structuur
- Combinatie van signaalgedreven en pro-actief kredietbeheer
- Geen lijstwerk nodig
- Flexibel in te plannen
- Efficiënter 'bila' met teamleider
- Professionele rapportage met normenkader
- Aantoonbaar 'in control'

Taakverdeling en volgorde (wie, wat en wanneer):

Wie	Wat	Wanneer	Toelichting
KRM	Operationele maandrapportage	2 ^e week vd mnd	Na inlezen BBS.csv en BBS agenda Rapportage naar TL en teams AM-IAM
IAM en AM	Uitvoeren KBPP	3 ^e week vd mnd	Uitvoeren processen OKB en invullen verantwoordingsverslag KBPP
TL met AM-IAM	'Bila'	4 ^e week vd mnd	Bespreking rapportage en verslag KBPP, vaststelling 'beheer in evenwicht' en eventueel aanvullende acties vastleggen
Controller	Beoordeling KBPP	1 maal per kwartaal	Input voor bankbrede risicorapportage voor o.a. vaststelling 'in control'.

In H1.2 treft u de instructie KBPP voor de AM-IAM

In H1.3 treft u het verantwoordingsverslag n.a.v. uitvoering KBPP

In H2 treft u een toelichting op en een inblikje in de operationele maandrapportage

In H3 treft u een instructie voor AM-IAM voor gebruik processen in OKB

In H4 treft u een overzicht van de rapportages voor uitvoering en verantwoording KBPP vanuit de rol AM-IAM

2. Plan en Check Normenkader en operationele rapportage

2.1. Plan

Wij brengen binnen dit hoofdstuk per adviseur, afdeling en op segment c.q. bankniveau de achterstanden in beheer in beeld. Tevens brengen we het risicoprofiel in beeld. Zowel de beheeraspecten als de risicoaspecten worden gekoppeld aan normen. Vanuit deze normen wordt de kwaliteit van het beheer gekoppeld aan het risico en wordt bepaald of voor een adviesportefeuille dit in evenwicht c.q. balans is. Onderstaand geven wij u een overzicht van de beheer- en risicoaspecten met de gekozen normen.

Omschrijving	Norm
1 Revisie > 30 dgn.	10,0%
2 Jaarcijfers > 1 dg.	10,0%
3 Tussentijdse cijfers en prognoses > 30 dgn.	15,0%
4 Debiteuren-, crediteuren- en voorraadlijsten > 14 dgn.	10,0%
5 Imperfecte financieringen > 14 dgn.	2,0%
6 Beheeractiviteiten en -signalen (Siebel) > 30 dgn.	5,0%
7 FG met over- en achterstanden > € 500 en > 7 dgn.	10,0%
A Omvang overstanden en achterstanden > 7 dgn.	0,25%
B Omvang LGD-bedrag	22,50%
C Omvang EL-bedrag	0,75%

2.2. Beheeritems en risico-items

In de overzichten wordt a.d.h.v. de teller en noemer een percentage berekenend wat gerelateerd wordt aan de gestelde norm. Onderstaand een toelichting:

Beheeritems (meting op niveau FG)

1. Het aantal openstaande revisies wordt afgezet tegen het totaal aantal revisieplichtige posten.
2. Het aantal openstaande jaarcijfers wordt afgezet tegen de totale inleverplicht van jaarcijfers.
3. Het aantal openstaande agendaregels van tussentijdse cijfers en prognoses wordt afgezet tegen de totale inleverplicht van deze stukken.
4. Het aantal openstaande agendaregels van debiteuren-, crediteuren- en voorraadlijsten wordt afgezet tegen de totale inleverplicht van deze stukken.
5. Het totaal aan openstaande activiteiten in Siebel met een beheer karakter wordt afgezet tegen het totaal aantal Financieringsgroepen (FG's).
6. Het totaal aan openstaande signalen in Siebel met een beheer karakter wordt afgezet tegen het aantal Financieringsgroepen (FG's).
7. Het totaal aan FG's met minimaal één overstand of achterstand wordt afgezet tegen het totaal aantal FG's

Risico-items

- A. De omvang van de overstanden en achterstanden wordt gerelateerd aan het totaal obligo.
- B. De omvang van het LGD-bedrag wordt gerelateerd aan het EaD-bedrag.
- C. De omvang van het EL-bedrag wordt gerelateerd aan het EaD-bedrag.

2.2.1. Bepaling risicoprofiel

Het risicoprofiel wordt als volgt bepaald a.d.h.v. de risico-items A, B en C:

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

2.2.2. Bepaling 'in evenwicht'

Door de koppeling van het risicoprofiel aan kwaliteit van het beheer kunnen we bepalen of de balans tussen risico en beheer voor een adviesportefeuille c.q. afdeling 'in evenwicht' is (worden de risico's in voldoende mate beheerst). De koppeling van beheer en risico is als volgt:

Er is sprake van 'in evenwicht' bij

- Risicoprofiel Hoog + Geen enkel beheeritem mag zijn overschreden.
- Risicoprofiel Midden + Maximaal één beheeritem is overschreden.
- Risicoprofiel Laag + Maximaal twee beheeritems zijn overschreden.

2.3. Rapportage per adviseur

Peter Jansen		ZR1			bedragen x € 1.000	
Beheer en risico items		Teller	Noemer	Uitkomst	Norm	
1	Revisie > 30 dgn.	5	40	12,5%	10,0%	1)
2	Jaarcijfers > 30 dgn.	7	56	12,5%	15,0%	1)
3	Tussentijdse cijfers en prognoses > 30 dgn.	2	10	20,0%	20,0%	1)
4	Debiteuren-, crediteuren- en voorraadlijsten > 14 dgn.	3	26	11,5%	10,0%	1)
5	Imperfecte financieringen > 14 dgn.	1	55	1,8%	2,0%	2)
6	Beheeractiviteiten en -signalen (Siebel) > 30 dgn.	4	55	7,3%	5,0%	2)
7	Aantal FG met overstanden en achterstanden > 7 dgn.	11	55	20,0%	15,0%	2)
A	Omvang overstanden en achterstanden > 7 dgn.	€ 159	€ 184.000	0,09%	0,25%	3)
B	Omvang LGD-bedrag	€ 56.000	€ 196.000	28,57%	22,50%	4)
C	Omvang EL-bedrag	€ 1.250	€ 196.000	0,64%	0,75%	4)
Risicoprofiel (ABC)		Midden		5)		
Beheer in evenwicht (Risicoprofiel / 1-7)		Nee		6)		

2.4. Rapportage per team

Totaal ZR1		bedragen x € 1.000				
Beheer en risico items		Teller	Noemer	Uitkomst	Norm	
1	Revisie > 30 dgn.	20	240	8,3%	10,0%	1)
2	Jaarcijfers > 30 dgn.	35	336	10,4%	15,0%	1)
3	Tussentijdse cijfers en prognoses > 30 dgn.	10	60	16,7%	20,0%	1)
4	Debiteuren-, crediteuren- en voorraadlijsten > 14 dgn.	15	156	9,6%	10,0%	1)
5	Imperfecte financieringen > 14 dgn.	5	275	1,8%	2,0%	2)
6	Beheeractiviteiten en -signalen (Siebel) > 30 dgn.	24	275	8,7%	5,0%	2)
7	Aantal FG met overstanden en achterstanden > 7 dgn.	33	275	12,0%	15,0%	2)
A	Omvang overstanden en achterstanden > 7 dgn.	€ 636	€ 1.104.000	0,06%	0,25%	3)
B	Omvang LGD-bedrag	€ 280.000	€ 1.176.000	23,81%	22,50%	4)
C	Omvang EL-bedrag	€ 6.250	€ 1.176.000	0,53%	0,75%	4)
Risicoprofiel (ABC)		Midden		5)		
Beheer in evenwicht (Risicoprofiel / 1-7)		Ja		6)		

3. Do en Act

3.1. Instructie uitvoering KBPP middels processen in OKB door AM-IAM

1. Monitoring posten met LQC Kwetsbare continuïteit en Dreigende discontinuïteit
Aan de hand van proces Obligobeheer FG (Hfdst 3.1) dienen de posten met status Kwetsbare continuïteit en Dreigende discontinuïteit <u>maandelijks</u> te worden beoordeeld: Kies je eigen portefeuille en dan doorklikken naar posten met LQC 3.en 4. In het toelichtingen scherm bij de memo Algemeen moet bij de betreffende klanten duidelijk en kernachtig de klantstrategie beschreven worden die moet leiden tot een verbetering van de continuïteit. Deze strategie is voor iedereen leidend in het handelen naar de klant. In de memo Toelichting overstanden en kredietbeheer dient maandelijks de toetsing van de strategie te worden vastgelegd. Uit deze toelichting dient duidelijk te blijken dat inhoud is gegeven aan de strategie en in hoeverre sprake is van verbetering of verslechtering van de continuïteit.
2. Overstanden > € 5.000 en/of ouder dan 60 dagen
Aan de hand van het proces Beheer overstanden FG (Hfdst 3.2) wordt <u>wekelijks</u> de toelichtingen geschreven c.q. geactualiseerd a.d.h.v. de code Status toelichting. Indien de code Toelichting voldoende luidt voldoet de bestaande toelichting en kan worden doorgeklikt naar het volgende klantscherm. Voor de creditrelaties met overstanden ga naar proces Beheer creditklanten.
3. Achterstanden revisie en beheervoorwaarden BBS
Aan de hand van het proces Beheer agenda en manco FG (Hfdst 3.3) wordt <u>maandelijks</u> een toelichting geschreven (aanmaak agendaregel 888 Toelichting achterstand beheer) per FG waar een achterstand is bij de afwikkeling van de revisie en/of beheervoorwaarden en/of manco. Dit is <u>verplicht</u> bij de posten met een LQC 3 en 4. In de memo 888 wordt een <u>materiële</u> toelichting gegeven op de beheerachterstand per FG en aangegeven hoe en wanneer deze wordt opgelost.
4. Achterstanden beheeractiviteiten en –signalen vanuit Siebel
Maandelijks: Ga in OKB naar Rapportage – CRM Kredietbeheer en selecteer van je eigen portefeuille de openstaande activiteiten en signalen vanuit Siebel (Hfdst 4.3). Geef hierop in het KBPP verslag een toelichting indien je op dit onderdeel rood scoort (oorzaak en actie om weer in groen te komen).
5. Meldingsplichtige posten conform AGRB
Maandelijks: Ga in OKB naar Rapportage – AGRB coderingen. Via de lijst "AGRB Melding" worden de meldingsplichtige posten per adviseur getoond. Zoek je eigen posten op (page down). Posten met de code Binnen AGRB moeten nog gemeld worden. In het verslag KBPP worden deze posten besproken indien melding nog moet plaatsvinden. Wanneer de post is gemeld wordt de AGRB-code in OKB aangepast (actie KRM).
6. Inhoudelijkheid van het Signaalgedreven Kredietbeheer (signalen uit Siebel)
Maandelijks: Geef aan het aantal afgemelde signalen over afgelopen maand en het aantal signalen welke tot actie hebben geleid => omgezet naar activiteit in Siebel. In het verslag KBPP wordt vervolgens ingegaan hoe je als adviseur inhoudelijk (materieel) omgaat met de signalen.
7. Risico-ontwikkeling portefeuille
Maandelijks: In het verslag KBPP wordt een toelichting gegeven op ontwikkeling van het gemiddeld Overstanden, EL en LGD percentage binnen de eigen portefeuille.

3.2. Instructie invullen en opslaan verslag en lijstwerk KBPP

Onderstaand KBPP verslag is het uitgangspunt voor de maandelijkse bespreking tussen AM-IAM en Teamleider. Maandelijks (2^e week van de maand) krijgt de AM-IAM de rapportage vanuit KRM over de beheerachterstanden en risico-ontwikkeling van zijn/haar portefeuille. Eén week voor bespreking vult de AM-IAM het KBPP verslag in en slaat dit digitaal op t.b.v. de Teamleider. KBPP verslag opslaan in je eigen map als: jaar-maandnummer-verslag KBPP (2009-02-verslag KBPP).

Verslagen opnemen in G:\BEDRIJVEN\KBPP\.. (eigen map per AM)

Het lijstwerk uit OKB wat als bijlage bij het verslag KBPP hoort niet printen maar opslaan in dezelfde map onder de naam: jaar-maandnummer-bijlage KBPP.

Dit opslaan doe je door te kiezen voor: Bestand – Afdrukken – kiezen voor docuPrinter en dan opslaan als pdf in je eigen map. Door iedere keer te kiezen voor hetzelfde document kun je alle lijstwerk toevoegen aan dezelfde pdf-file.

1. Monitoring posten met LQC Aandachtsbehoevend en Kwetsbare continuïteit				
AM-IAM: Uitgevoerd Ja / Nee; Namen klanten met verhooging LQC naar 3 of 4 hier melden.				
Teamleider: Opmerkingen c.q. actie.				
2. Overstanden > € 5.000 en/of ouder dan 60 dagen				
AM-IAM: Uitgevoerd Ja / Nee; Bijzonderheden: Geen.				
Bij score rood op item 7 en/of A oorzaak en actie naar groen opnemen.				
Teamleider: Opmerkingen c.q. actie.				
Lijst <i>Beheer overstanden</i> opslaan in eigen KBPP pdf-file.				
3. Achterstanden revisie en beheervoorwaarden				
AM-IAM: Uitgevoerd Ja / Nee; Bijzonderheden: Geen.				
Bij score rood op 1 of meer items 1 t/m 4 oorzaak en actie naar groen opnemen.				
Teamleider: Opmerkingen c.q. actie.				
Lijst <i>Beheer agenda - manco</i> opslaan in eigen KBPP pdf-file.				
4. Achterstanden beheeractiviteiten en –signalen vanuit Siebel				
AM-IAM: Uitgevoerd Ja / Nee; Bijzonderheden: Geen.				
Bij score rood op item 5 en/of 6 oorzaak en actie naar groen opnemen.				
Teamleider: Opmerkingen c.q. actie.				
Lijst <i>CRM kredietbeheer</i> opslaan in eigen KBPP pdf-file.				
5. Meldingsplichtige posten conform AGRB				
AM-IAM: Namen klanten welke meldingsplichtig zijn geworden hier opnemen en aangeven wanneer de aanmelding is/wordt afgerond.				
Teamleider: Opmerkingen c.q. actie.				
6. Inhoudelijkheid Signaalgedreven Kredietbeheer (signalen uit Siebel)				
Aantal afgemelde signalen over afgelopen maand: ____				
Aantal signalen die tot actie hebben geleid => omgezet naar activiteit in Siebel: ____				
Bespreking / beoordeling: Hoe ga ik als adviseur inhoudelijk (materieel) om met de signalen.				
Teamleider: Opmerkingen c.q. actie.				
7. Risico-ontwikkeling portefeuille				
AM-IAM: Toelichting geven op / analyse van de risico-ontwikkeling.				
Teamleider: Opmerkingen c.q. actie.				
8. Kwaliteit en voortgang KBPP				
Teamleider: geeft een oordeel over het functioneren van het KBPP. Motivatie oordeel in rapportage sjabloon KBPP vastleggen.				
WAARDERING	Slecht --	Onvoldoende -	Voldoende +	Goed ++