

Dekt de kredietverzekering alleen maar goede risico's?

In de voorbije drie jaar circuleerden regelmatig geruchten over de vermindering van kredietlimietcapaciteit bij de kredietverzekeraars. Hiervoor werden een aantal mogelijke redenen aangehaald. De belangrijkste redenen waren het conjuncturele dal na 11 september 2001 en de recordcijfers op het gebied van faillissementen. Hierdoor zouden de kredietverzekeraars sneller limieten intrekken en minder bereid zijn nieuwe risico's te onderschrijven.

Daarnaast waren er in de voorbije periode grote fusies aan de gang, bijvoorbeeld NCM - Gerling, alsook Euler - Hermes. Als gevolg hiervan werden de kredietlimieten op één bepaalde debiteur automatisch gecumuleerd in de nieuwe fusiebedrijven, waardoor de nieuw gevormde bedrijven conservatiever zouden zijn bij het verstrekken van bijkomende kredietlimieten. Om bovenstaande veronderstellingen te toetsen aan de realiteit voerde de onafhankelijke makelaar in kredietverzekering CRiON een enquête uit bij een 500-tal Belgische klanten van kredietverzekeraars, met als bedoeling de tevredenheid te meten over het kredietlimietenbeleid.

Kredietverzekering heeft als doel een verzekerde te vergoeden voor de financiële verliezen opgelopen als gevolg van de insolventie van zijn debiteur. Alvorens de verzekerde kan genieten van een dekking op een debiteur voert de kredietverzekeraar een kredietwaardigheidanalyse uit op die debiteur. Hiervoor worden balansen, resultatenrekeningen, achterstanden BTW of RSZ, protesten en betalingsgedrag van deze debiteur geanalyseerd. Op basis van deze gegevens wordt al dan niet een welbepaalde kredietlimiet verstrekt aan de verzekerde. Binnen deze kredietlimiet kan de verzekerde op

kredietbasis goederen of diensten leveren aan de debiteur. Mocht de debiteur uiteindelijk niet betalen doordat hij ondertussen insolvent geworden is, dan dient de verzekeraar de leverancier te vergoeden voor het opgelopen verlies.

Kwaliteit

Het al dan niet krijgen van voldoende kredietlimieten ("Acceptatie" of "Risk Appetite") is dus zeer belangrijk voor de kwaliteit van de dienstverlening die de kredietverzekeraar biedt. Daarnaast wenst een verzekerde ook snel een beslissing ("Beslissingssnelheid") te ontvangen, zodat een concurrent ondertussen niet met de klant aan de haal kan gaan. Mocht de verzekeraar de klant weigeren of een lagere kredietlimiet afgeven dan gevraagd, dan wenst een verzekerde ook de reden te kennen waarom er geen dekking kan gegeven worden ("Motivatie"), zodanig dat de verzekerde kan beslissen om op eigen risico te leveren of een andere oplossing overeen te komen door bijvoorbeeld te leveren tegen bepaalde garanties, leveren aan een zustermaatschappij van de afnemer, vooraf laten betalen,...

Bovengenoemde elementen bepalen samen de kwaliteit van de dienstverlening betreffende het nemen van risico en werden onderzocht op basis van een vragenlijst. We geven hieronder de resultaten. In de gedetailleerde tabellen hebben we enkel de resultaten van Atradius en EulerHermes vermeld omdat we van andere kredietverzekeraars onvoldoende antwoorden hebben ontvangen om representatief te kunnen zijn.

Enquête

Ongeveer 68% van de respondenten was tevreden tot zeer tevreden over de acceptatie van de kredietverzekeraar, 3% was ontevreden en 27% antwoordde matig tevreden te zijn. Bij een informele rondvraag bij bepaalde kredietverzekeraars vernamen we dat de gemiddelde acceptatie in de voorbije drie jaar gezakt was van 85% naar ongeveer 75%. Concreet betekent dit dat er op een gemiddelde aanvraag van 100, op heden 75 wordt afgetekend, daar waar vroeger 85 werd gegeven. Dit verklaart misschien ook waarom 27% van de respondenten slechts matig tevreden zijn.

We mogen verwachten dat de kredietverzekeraars, naarmate de conjunctuur terug aantrekt, de acceptatie op het oorspronkelijke percentage zullen brengen zodat de tevredenheid zal stijgen.

De verzekeraar Atradius heeft alvast een nieuw project in de steigers staan om de interne "Risk Appetite" op te trekken met 10 tot 20%. Andere kredietverzekeraars zullen vermoedelijk volgen, zodanig dat we mogen veronderstellen dat het aantal tevreden klanten zal stijgen van 68% naar 80%.

De kredietverzekeraars hebben in de voorbije 10 jaar fors geïnvesteerd in hun databanken en automatische scoringssystemen. Daarnaast is het aan-

tal bedrijven die opgenomen zijn in de databanken sterk uitgebreid als gevolg van de fusies tussen de maatschappijen. De kredietverzekeraars EulerHermes, Atradius en Coface hebben nu de gegevens van 30 tot 40 miljoen debiteuren uit OESO landen in hun databanken opgeslagen. Op vandaag worden ongeveer de helft van alle beslissingen dan ook volautomatisch door de systemen genomen, waardoor de klant de kredietlimiet in vele gevallen onmiddellijk bekomt. Dit verklaart waarom 78% van de geënquêteerden tevreden tot zeer tevreden zijn met de snelheid waarmee een kredietbeslissing genomen wordt. Slechts 1% is ontevreden.

Verdere fusies tussen de kredietverzekeraars zijn vrijwel uitgesloten met als gevolg dat daardoor de databanken niet verder kunnen groeien. Wel zoeken alle kredietverzekeraars naar besparingen. Door de kwaliteit van hun kredietscoringssystemen op te drijven kunnen de kredietverzekeraars de automatische limietafgift van 50% naar 70 à 80% optrekken. Verzekerden genieten van deze automatisering doordat ze in de toekomst nog sneller de gevraagde kredietlimieten zullen ontvangen.

De Belgische kredietverzekeraars Delcredere (NDD) en Mundialis (Joint venture van Delcredere en EulerCobac) werden in onze vergelijking buiten beschouwing gelaten omdat hun debiteuren in verre exotische landen gevestigd zijn.

Atradius – België – (Gerling-NCM)

Zeervrededen | Tevreden | Matig tevreden | Niet tevreden

	Acceptatie			
2%	72%	22%	4%	
	Snelheid			
8%	74%	18%	0%	
	Motivatie			
2%	50%	36%	12%	

Bij een weigering of het lager aftekenen van een kredietlimiet dient de kredietverzekeraar een degelijke motivatie te geven. Waarom een afnemer geen kredietlimiet krijgt is immers bepalend voor een eventuele stopzetting of continuering van de handelsrelatie. Ongeveer 50% van de respondenten is slechts matig tevreden of zelfs ontevreden over de motivatie die gegeven wordt bij een kredietweigering.

Verschillende kredietverzekeraars zullen hier in de toekomst moeten aan werken, temeer omdat er een grote correlatie bestaat tussen de algemene tevredenheid van de verzekerde en de tevredenheid op het gebied van een degelijke motivatie bij een weigering of een lagere aftekening.

Kredietverzekeraars moeten feitelijk een evenwichtsoefening maken bij het geven van details waarom een debiteur geweigerd wordt. De redenen hiervoor zijn: 1) hoe meer achtergrondinfor-

SAMENGEVAT

De kredietverzekeraars beperkten hun kredietlijnen in de voorbije drie jaar. Twee derde van de klanten kunnen hiermee leven. Een positieve tendens op heden is dat de kredietverzekeraars stilaan terug meer krediet verstrekken.

Door de automatisering van de kredietwaardigheidanalyses worden kredietlimieten steeds sneller afgegeven. Dit draagt eveneens bij tot een hogere klanttevredenheid.

De behoefte bij de verzekerden om meer achtergrondinformatie te ontvangen bij kredietweigeringen is sterk aan het groeien. Kredietverzekeraars die hier op inspelen kunnen marktaandeel winnen.

matie er gegeven wordt, hoe meer kans op interpretaties en discussies met de verzekeren. 2) Daarnaast beschikken de kredietverzekeraars over confidentiële informatie die zij vernomen hebben tijdens persoonlijke gesprekken met de debiteur, die zij bijgevolg niet mogen wereldkundig maken. 3) Als laatste punt komt de aansprakelijkheid om de hoek kijken: wat als een kredietverzekeraar foutieve informatie geeft waardoor een gezonde debiteur in moeilijkheden komt?

EulerHermes – België

Zeervrededen | Vrededen | Matig vrededen | Niet vrededen

Acceptatie			
9%	56%	33%	2%
Snelheid			
16%	64%	18%	2%
Motivatie			
2%	32%	57%	9%

Bij een weigering schakelt 56% van de geënquêteerden systematisch zijn makelaar in om meer informatie te vernemen over de weigering. Van de overige 44%, neemt er 34% rechtsreeks contact op met de verzekeraar en 10% legt zich bij de beslissing neer zonder details te vernemen van de weigering of de lagere aftekening.

De helft van alle respondenten neemt ook contact op met de afnemer om de weigering of lagere beslissing te bespreken, om eventuele andere mogelijkheden te evalueren.

Op basis van deze bijkomende informatie beslist 72% om beperkte, tijdelijk ongedekte kredieten of overschrijdingen toe te staan. Dit gebeurt al dan niet met bijkomende waarborgen. Op het gebied van bijkomende zekerheden, verschilt de aanpak tussen de grootindustrie en de KMO. De grootindustrie onderhandelt in 50% van de gevallen bijkomende garanties in geval van een weigering, tegenover slechts 22% in het KMO segment.

De grootindustrie volgt de kredietverzekeraars ook meer op: in ongeveer 80% van de gevallen vragen ze de geweigerde kredietlimiet na enkele maanden opnieuw aan. Terwijl verzekeren in het KMO segment in minder dan 50% de kredietlimiet terug aanvragen.

Ten slotte werd ook nagegaan of de klant kredietverzekering een belangrijk middel vindt om meer te kunnen exporteren: 17% was volledig akkoord met deze stelling, 49% was redelijk akkoord, 20% was in mindere mate akkoord en 14% kon zich niet vinden in de stelling. Een kredietverzekering kan dus een exporteur stevig helpen in het beheersen van zijn kredietrisico's. Bij het aanboren van nieuwe exportmarkten is het zelfs sterk aan te raden een kredietverzekering te hebben.

Het is duidelijk dat de kredietverzekeraars gemiddeld iets lagere kredietlimieten hebben afgetekend in de voorbije zwakke conjuncturele periode. Verschillende tekenen wijzen er echter op dat de kredietverzekeraars bereid zijn om hun "Risk Appetite" terug te verhogen in 2005. Naast een hoge acceptatie hechten verzekeren ook veel belang aan een degelijke motivatie van de kredietverzekeraar indien een klant geen of onvoldoende kredietlimiet krijgt. Bij een kredietweigering moet de verzekerde immers op grond van goede criteria kunnen beslissen om al dan niet toch het risico aan te gaan. Naast de verhoging van de acceptatie dienen de kredietverzekeraars dus degelijke achtergrondinformatie te verschaffen bij hun beslissingen.

Belangrijke probleemlimieten per land/regio volgens de enquête

België	1%
Duitsland	7%
Frankrijk	4%
Nederland	2%
UK	3%
VS	6%
Niet-Oeso	15%

U zoekt een kei in cijfers, maar u wilt niet behandeld worden als een nummer?

ACCOUNTEMPS, de marktleider in boekhoudkundige, financiële en bancaire uitzendarbeid.



Op zoek naar een geschikte uitzendkracht? Accountemps is dé specialist in tijdelijke boekhoudkundige, financiële en bancaire profielen. Als marktleider kan Accountemps bouwen op een uitgebreid netwerk en jarenlange expertise. Onze consultants garanderen u een snelle service: een geschikte kandidaat die u onmiddellijk kunt inschakelen.

**Bediende in de boekhouding • Boekhouder • Accountant • Hoofdboekhouder
Dossierbeheerder • Financieel Analist • Credit Collector • Junior Auditor
Ass. Financieel Manager • Credit Analyst**

**Antwerpen • Brussel • Charleroi • Hasselt • Gent
Groot-Bijgaarden • Luik • Zaventem**

Tel.: 0800/99820

accountemps
Specialised Financial Staffing

A division of RHI Belgium N.V.

www.accountemps.be