

PURPOSE



Concept Herstelpakket voor preventief en bijzonder beheer

Door middel van Budgetcoaching en Budgetbeheer
van Kredietbank Nederland (KBNL) in samenwerking met bunq

bunq



Je staat als organisatie na diverse contactmomenten voor de keuze:

Deurwaarder ➡ Klant wil niet betalen en het is de vraag of de klant überhaupt wel kan betalen?

Of

Schuldhelp ➡ Klant kan niet betalen, maar heeft hulp nodig van KBNL

In deze fictieve customer journey geeft de bank een klant de keuze tussen hulp door inzet van het herstelpakket preventief en bijzonder beheer óf overdracht van het dossier aan de deurwaarder.

Wij gaan er in dit geval vanuit dat de klant een keuze krijgt vanuit de bankorganisatie.



Bericht via email en/of sms na
telefonisch contact



Keuze:
Deurwaarder óf budgetbeheer
via Kredietbank Nederland
(KBNL)



Urgentie: inzet deurwaarder
resulteert in nóg meer schulden
voor de klant en kosten voor de
bank.
Inzet Budgetbeheer (eventueel in
combinatie met Budgetcoaching)
draagt bij aan het verminderen
van de schulden en een goede
relatie met de klant, ook in
moeilijke tijden. Het geeft het de
bank grip en inzicht op de
kosten.



Opt-in cliënt. Klant moet wel mee willen werken en akkoord gaan met delen van gegevens met KBNL.



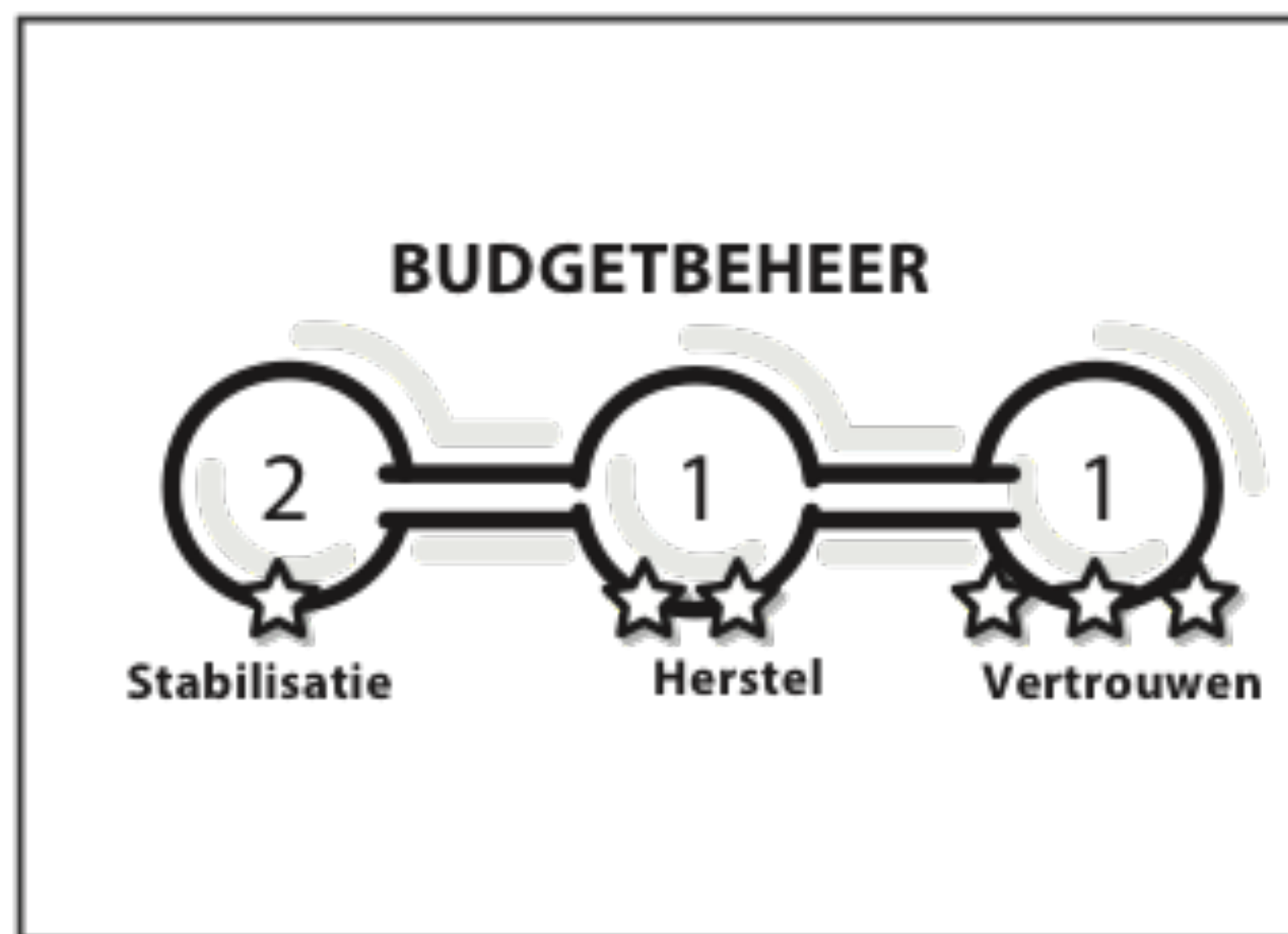
Onboarding:
Warme overdracht vanuit de bank.

Klant vult eigen dossier aan. Klant weet dat KBNL een 'biechtstoel' is en zonder expliciete toestemming geen details deelt met derden.



Als onafhankelijke en 'trusted third party' kan KBNL vaststellen of cliënt niet wil of niet kan betalen. maar ook hoeveel hij (als hij wel kan) wel zou kunnen betalen.

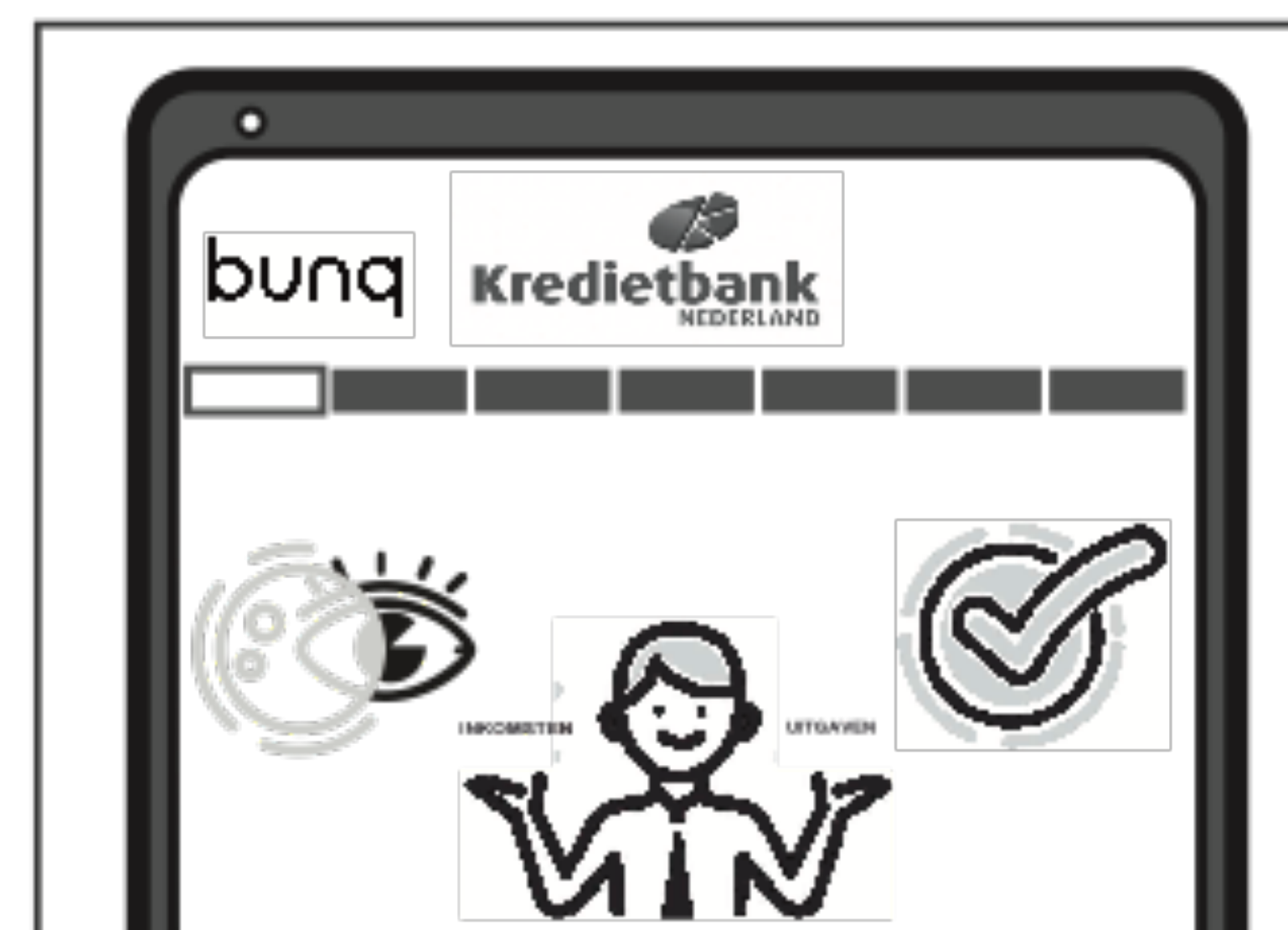
Zonder dat dat de klant privacy gevoelige en ongemakkelijke informatie met de bank hoeft te delen.



Inkomen van klant komt op de rekening van de klant bij KBNL binnen. KBNL kan bemiddelen tussen de schuldenaar en de schuldeiser, wat kan resulteren in een schuldregeling. KBNL beheert het inkomen en draagt zorg voor betaling van de vaste lasten en overige uitgaven. Vertrouwen met bank en andere schuldeisers wordt hersteld. Klantrelatie blijft behouden.



KBNL neemt communicatie met betrekking tot schuld over: Middels gedragspsychologische motivatietechnieken (nudging & mobility mentoring) worden 'kleine duwtjes' in de rug gegeven om positief financieel gedrag te bevorderen.



Een gemiddelde schuldhulp klant heeft 15 schuldeisers en volgens de laatste cijfers van het NVVK € 40.000,00 schuld en dus veel stress.

Door KBNL budgetbeheer heeft klant overzicht, inzicht en rust. Er is nog maar 1 partij die met hem of haar communiceert. De rekeningen worden betaald en er wordt afgelost.



Groter kans op herstel:

- Beheer inkomen en schuldhulp door onafhankelijke vertrouwde derde in combinatie met een transparant proces
- Bank kan gebruik maken van 'Zero knowledge proof' verstrekt door KBNL. Bank kan vertrouwen op correcte stuurinformatie over haar klant omdat KBNL gebruik maakt van een ge-audit control framework en verifieerbare feiten. Privacybewaking wordt op deze manier behouden zonder dat er wordt ingeboet op de accuraatheid van de informatie (kan/wil niet/ hoeveel betalen?)
- Real time betalingen en inzichten door middel van PSD2 inzetten voor tijdige interventies.
- Budgetbeheer in combinatie met gedragsinzichten eventueel aangevuld met persoonlijke coaching

Hoe werkt ons Herstelpakket voor preventief en bijzonder beheer 'high level'?



Client helpen

1. Data verzamelen, valideren, verwerken, analyseren en informatie presenteren.
2. Transacties verwerken en borgen.
3. Communicatie faciliteren.
4. Administratie uit handen nemen.



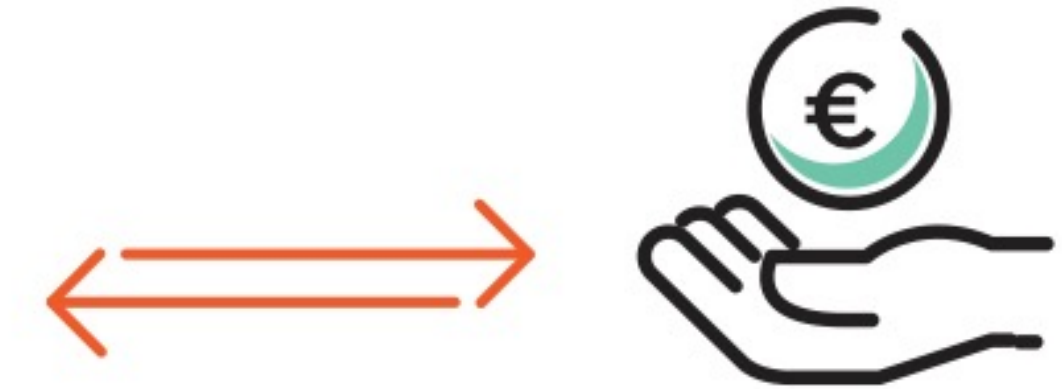
Betalingen verwerken



Hulpverlener helpen



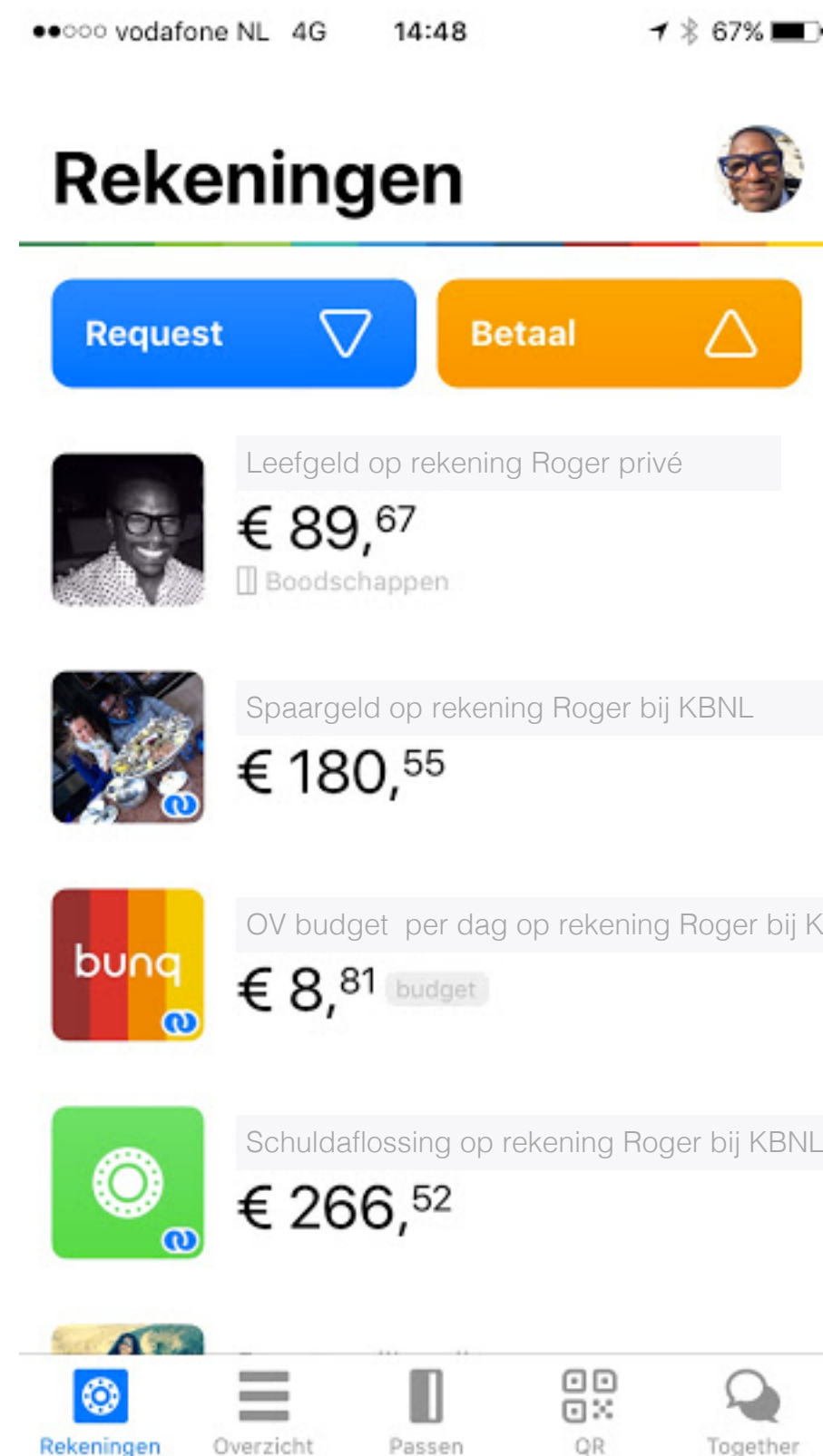
Data + Geld



Schuldeiser helpen

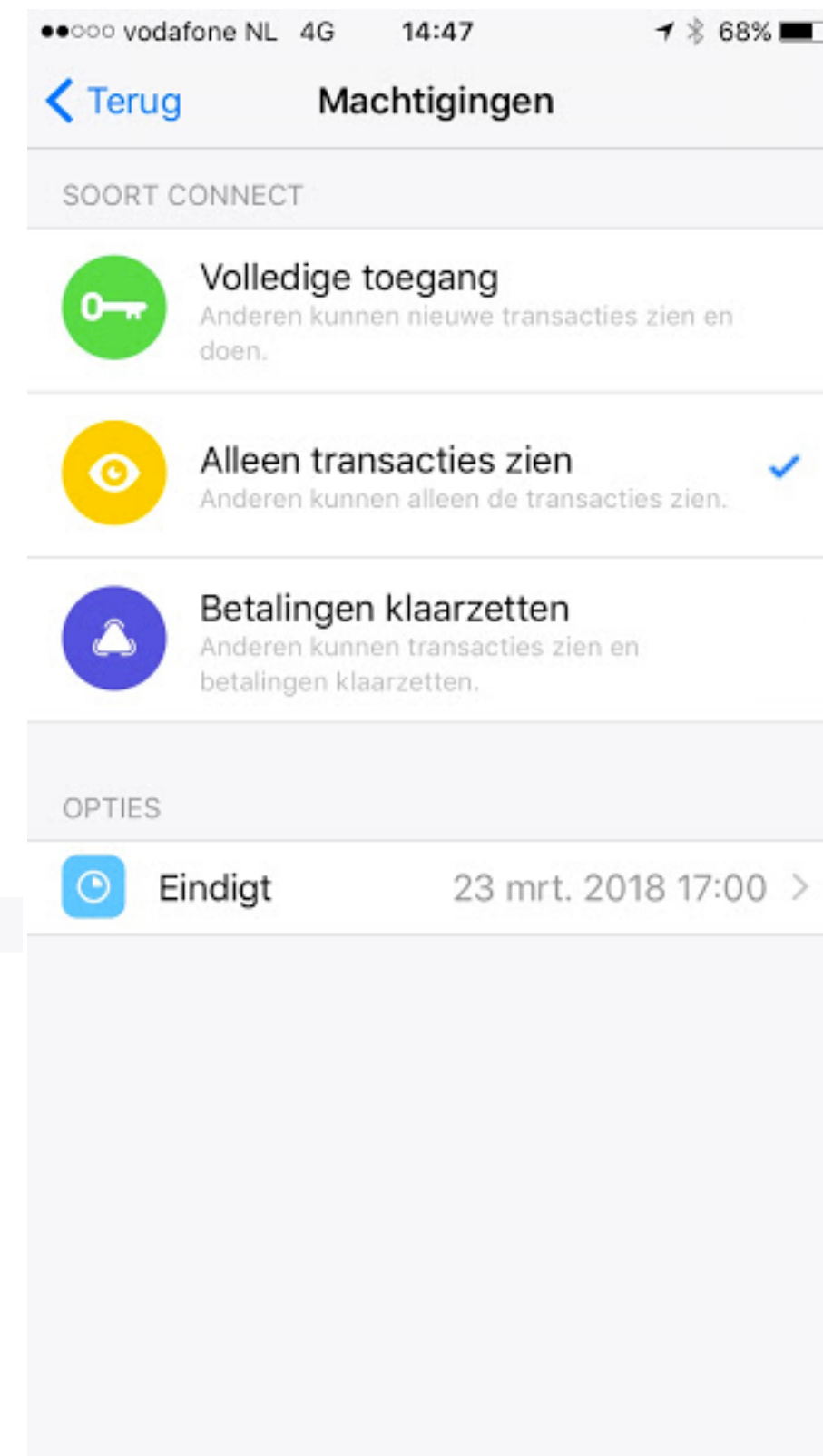
Herstelpakket werkt met behulp van PSD2 machtigingen. Nu al mogelijk met Bunq IBAN 'connect' machtigingen

1



Verschillende IBANS voor verschillende uitgaven
Ook IBANS van derden (zoals van KBNL) zijn toegankelijk binnen je eigen account

2



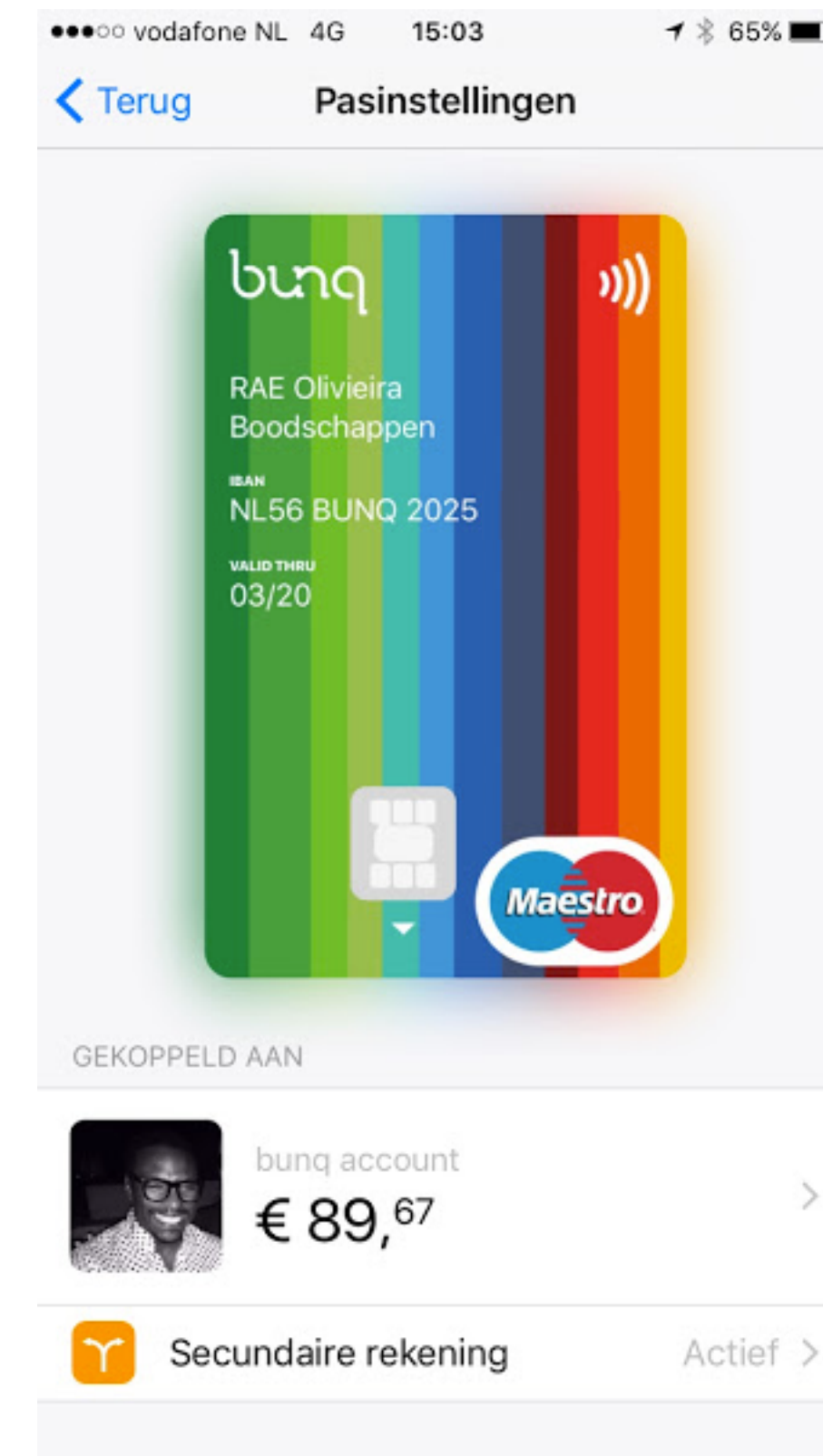
Machtiging voor budgetcoaching door derden: Alleen transacties bekijken (view only, account information)

3



Machtiging voor budgetbeheer door derden: Volledige toegang, transacties doen en bekijken

4

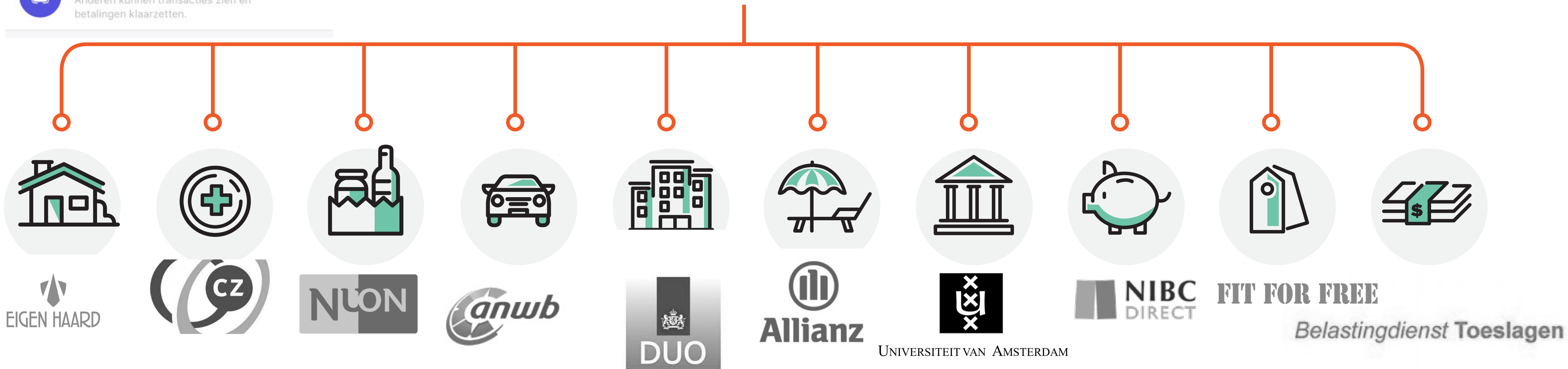
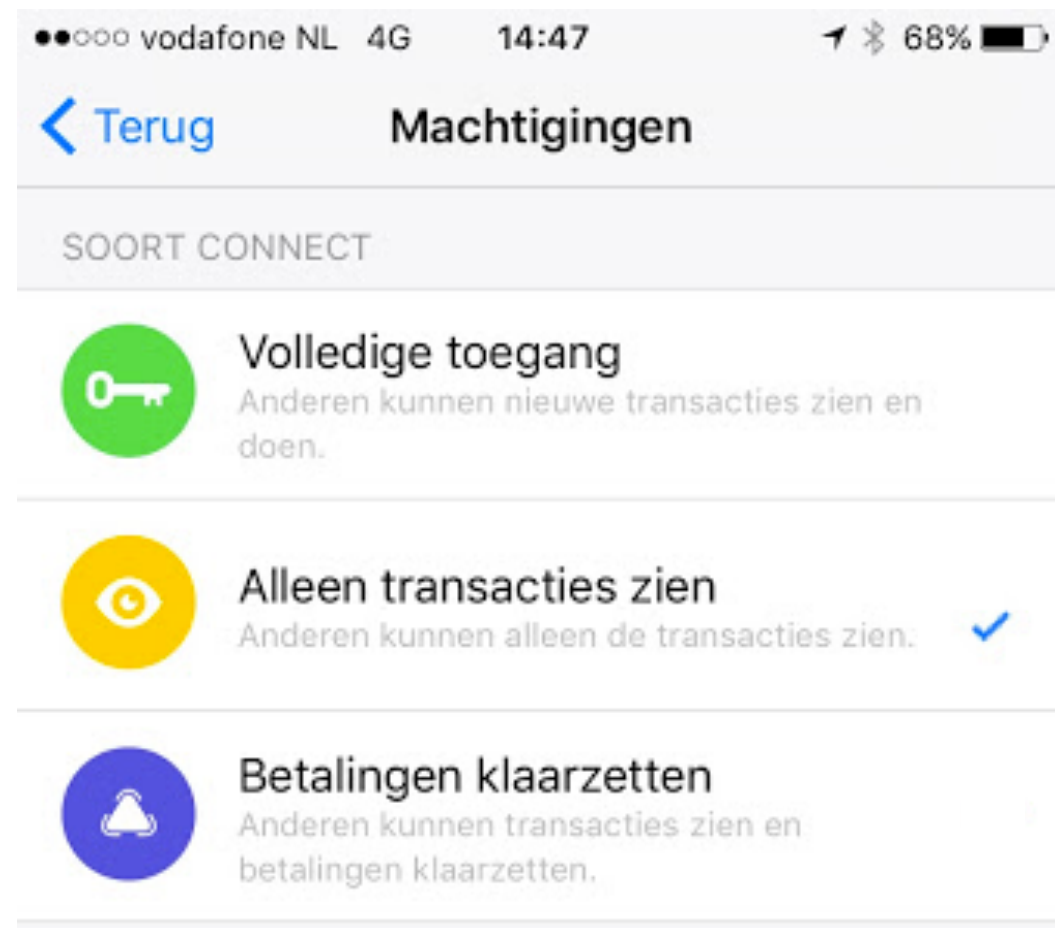


Je kan in de app twee IBANS aan je bankpas toewijzen en 24/7 real-time wijzigen.
Dus bijvoorbeeld je privé IBANS voor OV budget en leefgeld, maar ook voor IBANS van KBNL

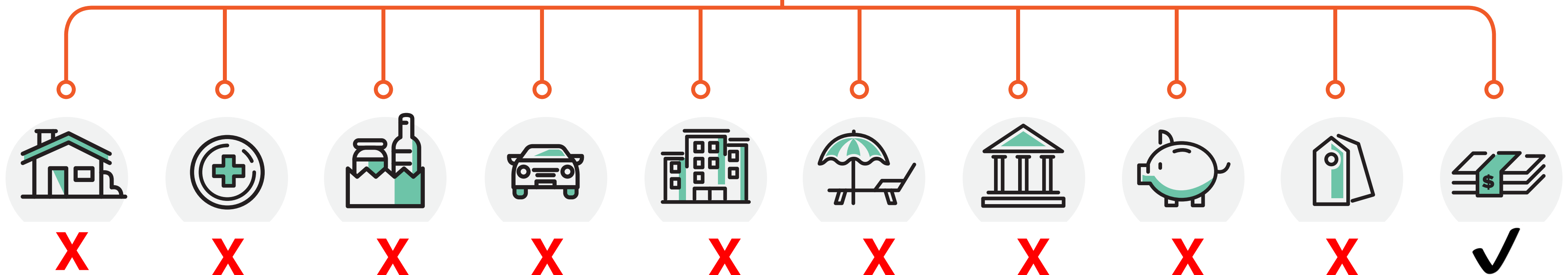
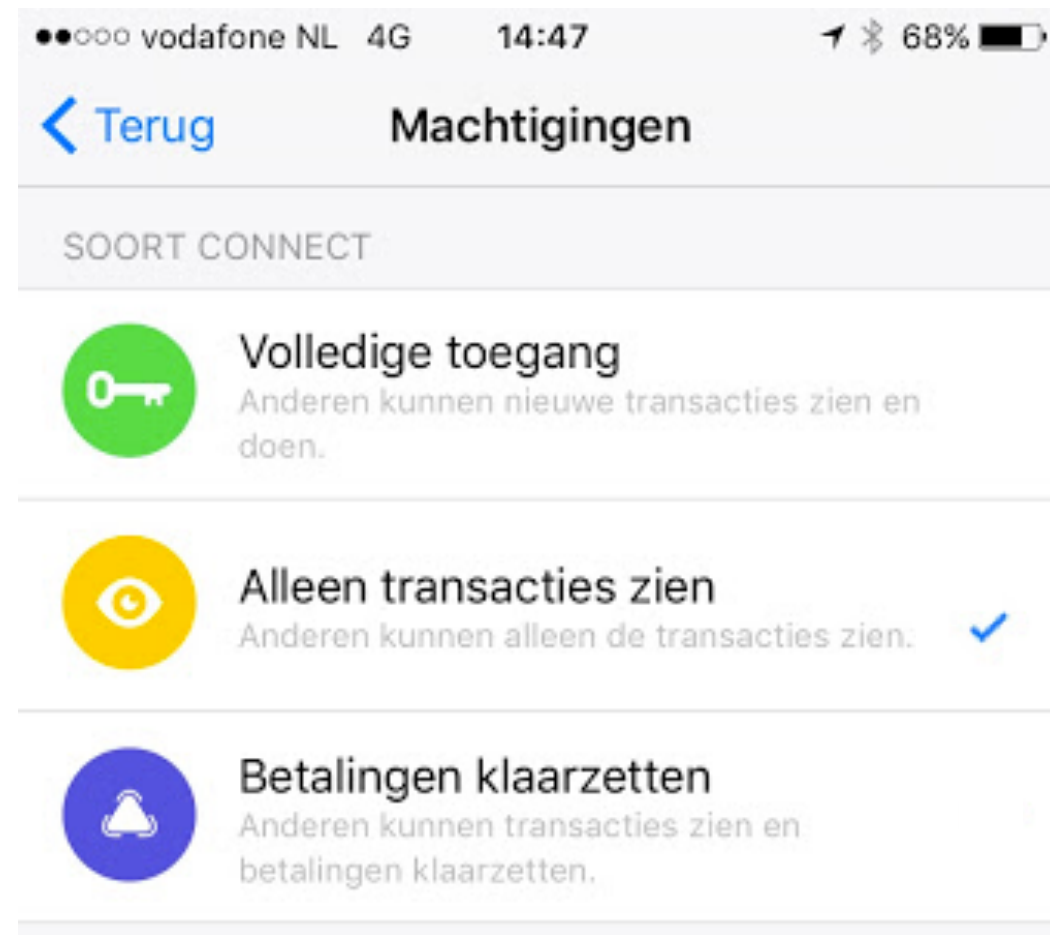
Hoe werkt ons Herstelpakket voor preventief en bijzonder beheer?

Klant krijgt van KBNL budgetbeheer pakket bestaande uit meerdere IBAN rekeningen die zij bij bunq aanhoud in bruikleen

KBNL ontvangt inkomen en betaald vaste lasten en eventueel schuldaflissing voor de klant
Klant kan via PSD2 alleen transacties zien bij KBNL. Niet zelf uitvoeren



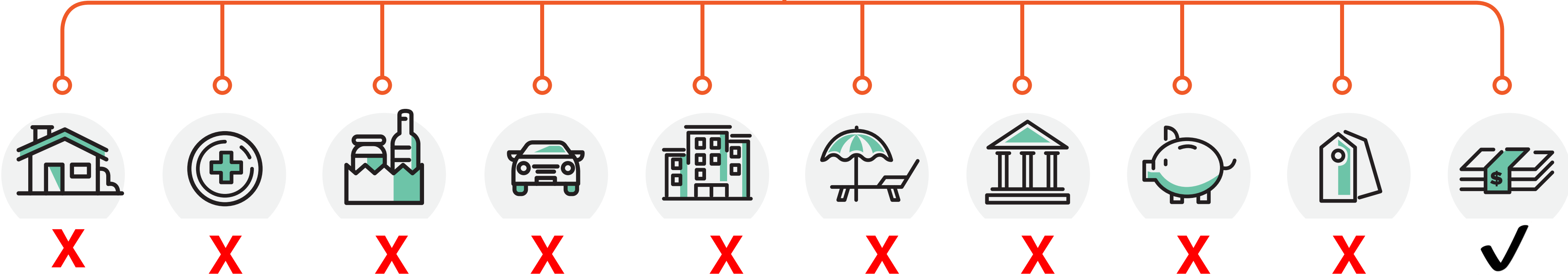
Klant neemt privé ook een bankrekening die via PSD2 toegankelijk is.
KBNL kan op de privé rekening van cliënt alleen transacties zien. Niet zelf uitvoeren.
Op deze IBAN krijgt hij leefgeld voor boodschappen bijvoorbeeld.



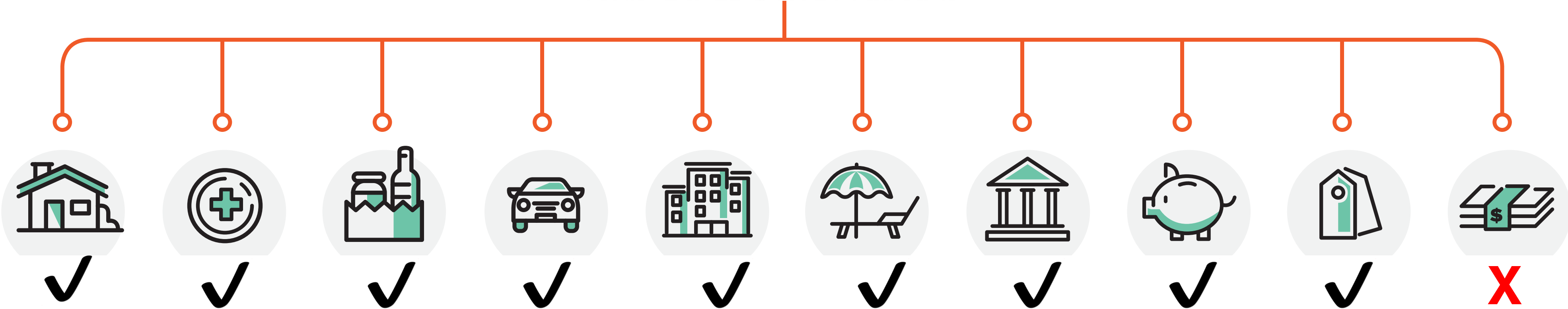
Start: Stabilisatie: Het in evenwicht brengen en houden van de inkomsten en uitgaven.



bunq



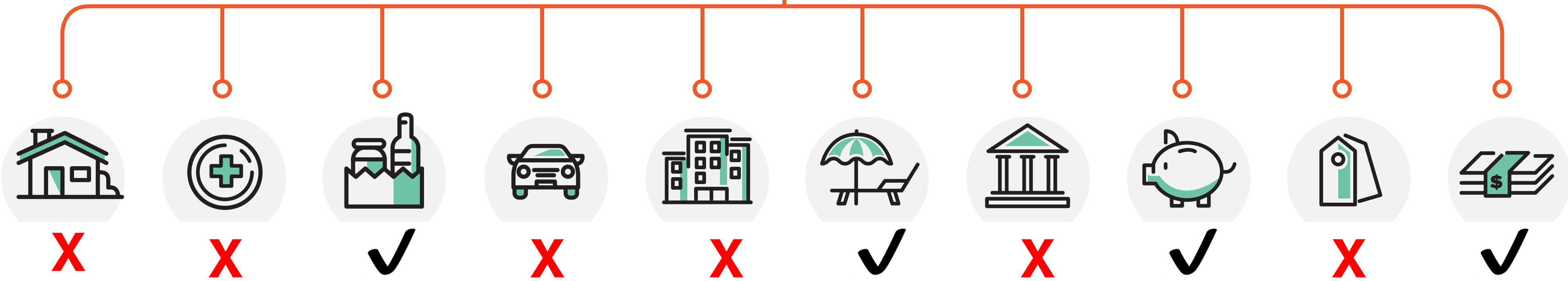
bunq



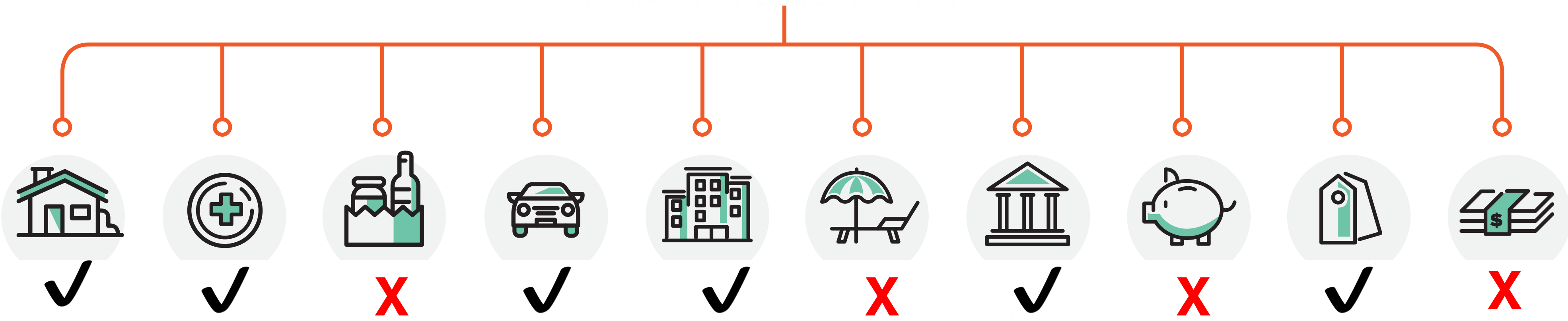
1e stap naar aan het vergroten van de zelfredzaamheid van de klant. Je weet op dit moment wellicht nog niet of volledige zelfredzaamheid haalbaar is. Bijvoorbeeld zelfstandig sparen voor onvoorziene uitgaven' en uitkering vakantiegeld reserveren voor vakantie



bunq



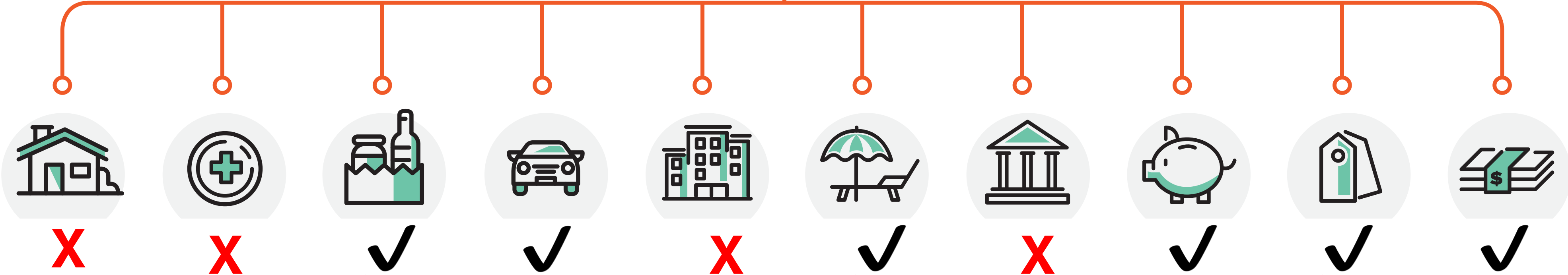
bunq



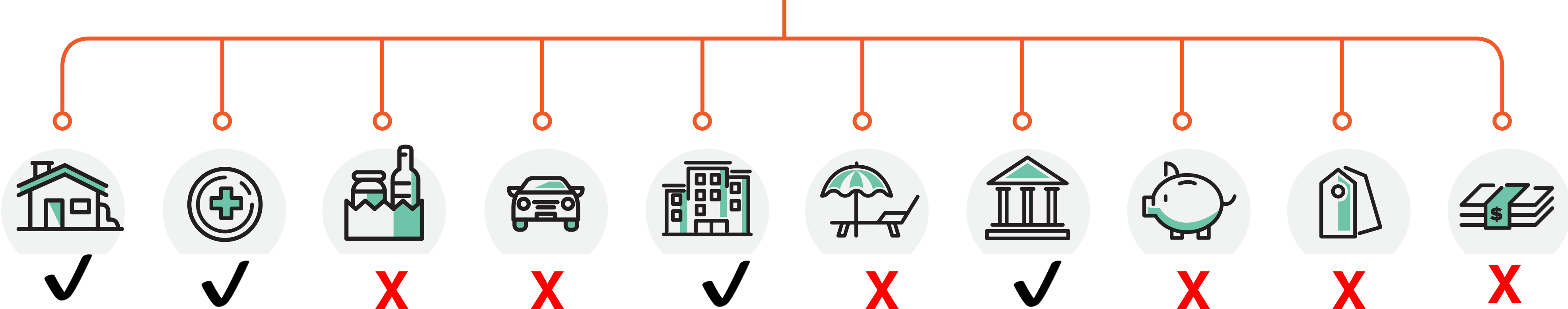
2e stap naar zelfredzaamheid:
Voorzichtig enkele vaste lasten zelf betalen



bunq



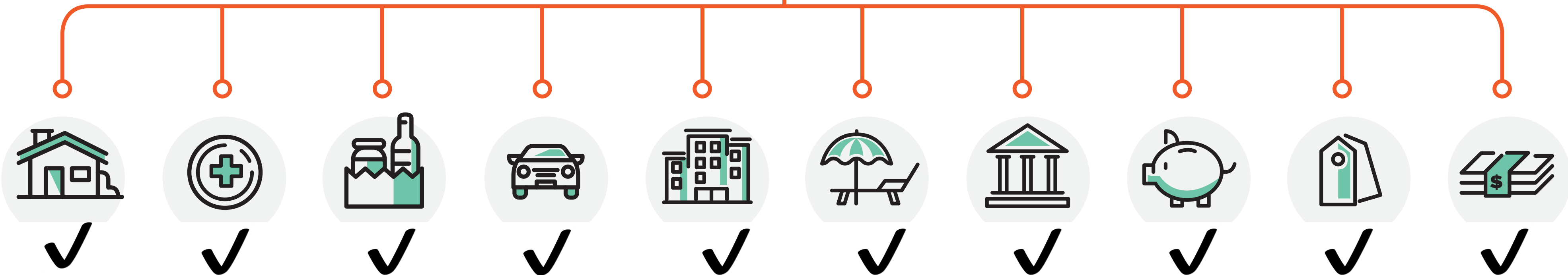
bunq



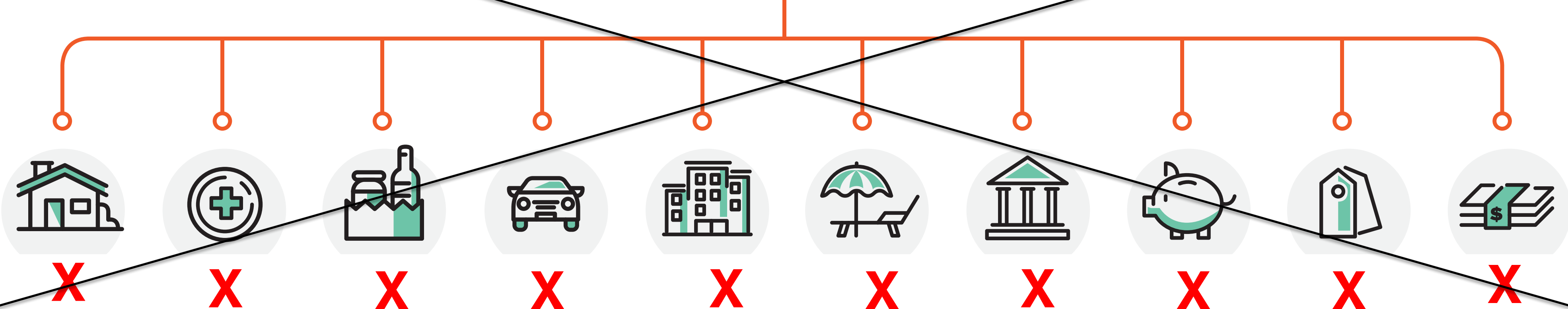
Zelfredzaam zonder actieve hulp van KBNL:
Schulden afgelost



bunq



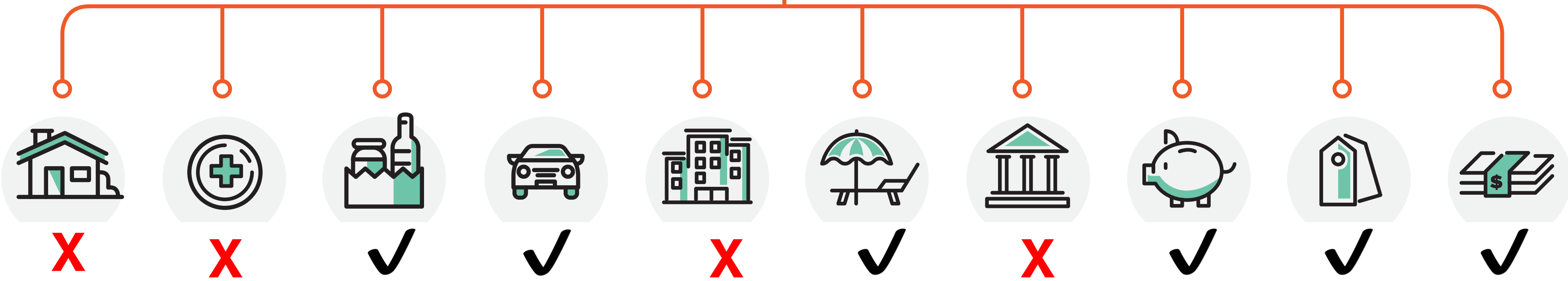
bunq



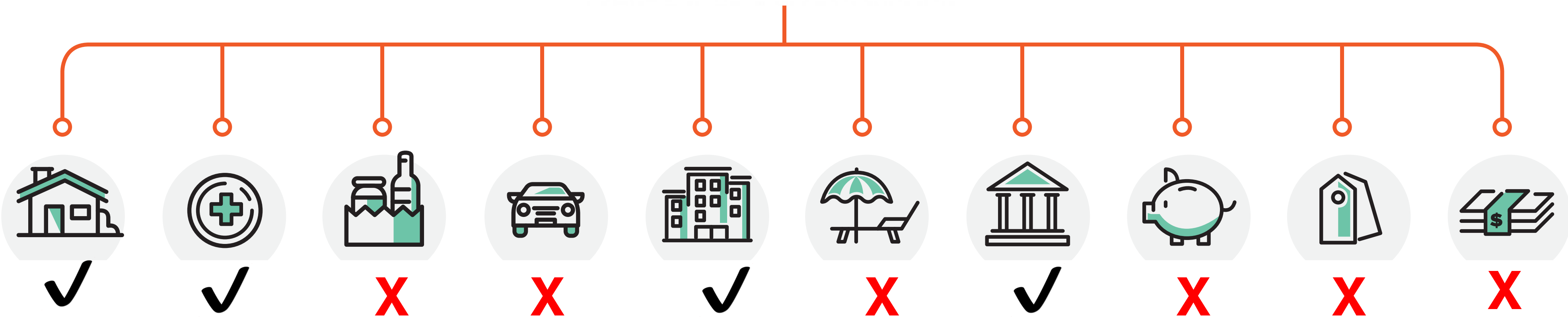
Als klant altijd daarna terug kunnen vallen op KBNL:
Vaste lasten beheerpakket, omdat het kan...



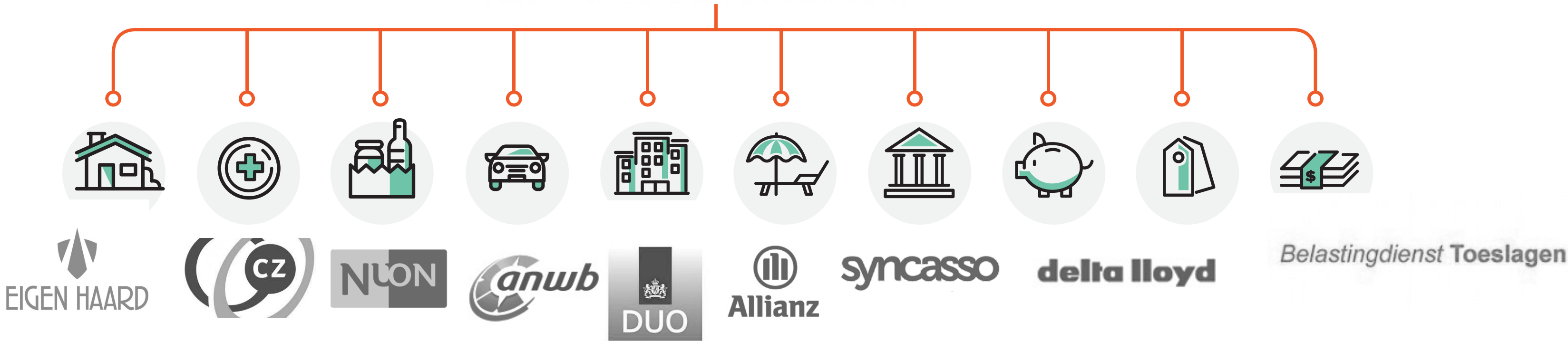
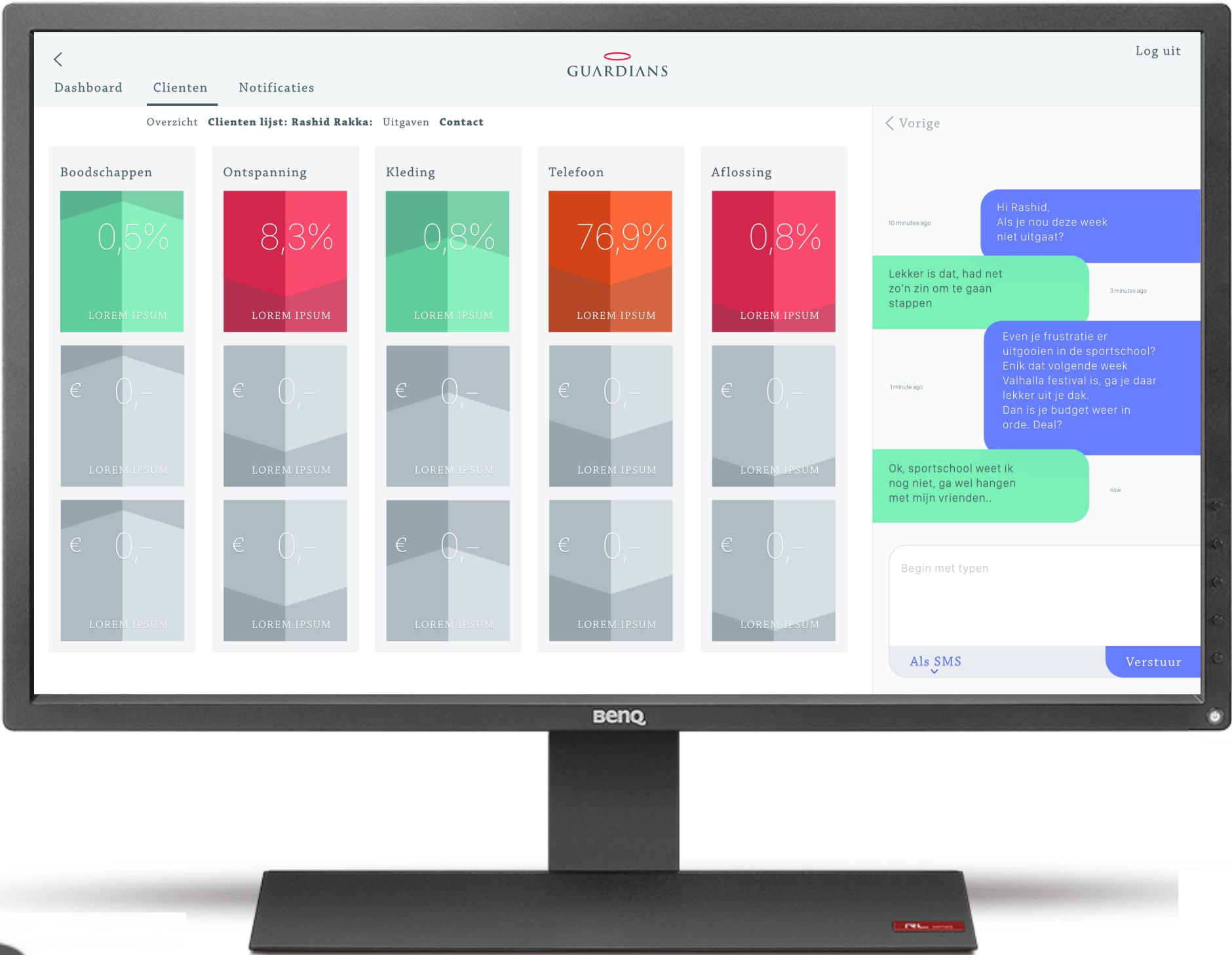
bunq



bunq



Kosteneffectief door combineren persoonlijke aanpak + robotisering administratie & communicatie



Carry de Niet
Directeur Kredietbank Nederland
CdeNiet@kbnl.nl
www.kbnl.nl
088 62 62 777

Voor klanten die wel willen, maar niet kunnen betalen

