



deel online



Lenhard Hübscher 'Digitaal als het kan, persoonlijk als de situatie daarom vraagt'

code, de eerste in Europa." Daar is het niet gestopt. Riverty is bewust verdergegaan dan de gedragscode, zoals de inzet van budgetcoaches en samenwerking met schuldhulpverlening. Tot slot heeft de rechtbank onlangs geoordeeld dat Riverty geen verdienmodel heeft op kosten voor te late betaling. "Iets wat wij zelf intern al wisten, maar vooral prettig dat het nu in een rechtbankuitspraak is bevestigd."

Meest mensgerichte fintech

"Na eerst de achterafbetaalmarkt meer mensgericht te hebben gemaakt, is het nu tijd om de incassomarkt te transformeren", stelt Hübscher. Riverty, dat ook de incasso voor derde partijen verzorgt, ziet een noodzaak. "Het hebben van schulden is mega-impactvol voor mensen en brengt 8,5 miljard euro maatschappelijke kosten met zich mee door onder andere verzuim op werk, kosten van de gezondheidszorg en schuldhulpverlening."

Sociaal incasseren

Sociaal incasseren is niet voor niets uitgegroeid tot een belangrijk thema. Maar hoe breng je dit van goede intenties naar meetbare resultaten? Riverty bevindt zich hier in een uitstekende uitgangspositie. Door de achtergrond als digital native fintech te combineren met een mensgerichte aanpak gebruikt het bedrijf het beste van twee werelden. "We zetten data en AI in voor vroegsignalering van betaalproblemen en het ontwikkelen van customer journeys op basis van persona's en klantgedrag. Naast digitale selfservicetools kan een vervolgstap ook een persoonlijk gesprek met een specialist zijn. Digitaal als het kan, persoonlijk als de situatie daarom vraagt." Deze aanpak werpt zijn vruchten af, vertelt Hübscher. "We zijn gestaag gegroeid naar een Trustpilot-score van 4.2. Uitzonderlijk hoog voor een partij die actief is in de incassobranche." ●

'TIJD OM DE INCASSOMARKT TE TRANSFORMEREN'

"We hebben een bepalende rol gespeeld in het meer mensgericht maken van achteraf betalen. Nu gaan we de incassomarkt transformeren." Lenhard Hübscher, Country Lead Benelux & France, ziet voor Riverty een hoofdrol weggelegd om 'sociaal incasseren' op de kaart te zetten.

Riverty is bekend als de betaal-dienstverlener achter parkeerapp EasyPark en van achteraf betalen bij webwinkels. Achteraf betalen biedt de consument zekerheid: je hoeft pas af te rekenen als je het product hebt ontvangen, het voldoet aan je verwachtingen en hebt besloten om het te houden.

Recent is vanuit politiek en toezichhouders veel aandacht geweest voor achteraf betalen met oog op de rol ervan in de schuldenproblematiek. Riverty was juist blij met de extra aandacht, weet Lenhard Hübscher. "Het gaf ons de mogelijkheid onze visie uit te dragen. Zo hebben we aan de wieg gestaan van de BNPL-gedrags-