



Betere focus voor hypotheekbranche

De rol van serviceproviders en midoffices tegen het licht

De hypotheekbranche kan efficiënter opereren. Door kritisch te kijken naar de processen, kunnen hypotheekaanvragen vele malen sneller worden behandeld. Daar hebben consument, intermediair en hypotheekverstrekker profijt van. In deze white paper schetst het Nationaal Hypotheek Loket wat beter kan – en moet – in de branche.

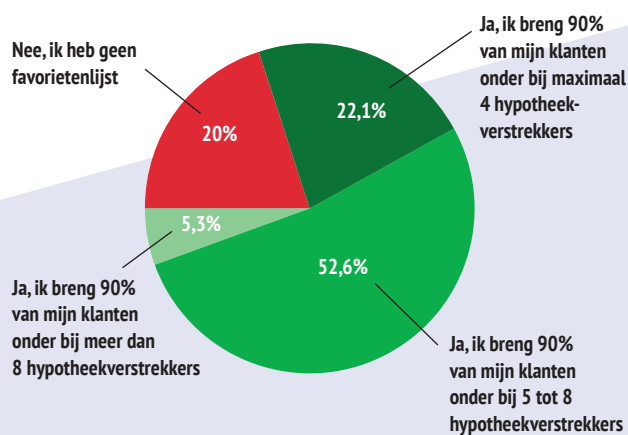
Volop keuze

Hoe meer keuze, hoe beter. Dat is goed voor de consument, zo is de gedachte. Maar van de dertig verschillende hypotheekverstrekkers die ons land rijk is doet de gemiddelde intermediair maar met minder dan acht labels zaken.¹ De rest van de merken ligt als opvulling op het schap.

Het is te kortzichtig om te concluderen dat adviseurs eenkennig en lui zijn. Maar wie het gehele hypotheekadviestraject onder de loep neemt, ziet al snel dat het voor intermediairs ondoenlijk is om de acceptatiegidsen van dertig verschillende hypotheekverstrekkers van kaft tot kaft te kennen. Adviseurs richten zich, logischerwijs, op een beperkt aantal labels waarmee ze de gehele breedte van de markt kunnen bedienen. Elk type klant blijkt met een assortiment van zes tot acht hypotheekmerken te bedienen.

Intermediairs specialiseren zich uit praktische overwegingen, en dat is volgens het Nationaal Hypotheek Loket een verstandige aanpak. De consument heeft behoefte aan snelheid bij het afsluiten van een hypotheek, dat kan alleen tot stand komen door specialistische kennis. Hypotheekadviseurs kennen de mensen op de acceptatieafdelingen

WE VROEGEN 140 INTERMEDIAIRS NAAR HUN WERKWIJZE. WERKEN ZE MET FAVORIETE HYPOTHEEKVERSTREKKERS?



van de hypotheekverstrekkers waar ze veel mee werken. Bovendien kennen ze de voorwaarden, waardoor de dossiers die ze aanleveren correct zijn en passen binnen het acceptatiebeleid van de hypotheekverstrekker. Dat leidt tot een snel proces voor het rondkrijgen van een hypotheek. ►

Wat wil de consument?

Van de consumenten die recent een hypotheek afsloten, deed 87% dat door een bezoek af te leggen aan de hypotheekadviseur.² Volgens de AFM sloot slechts 2,5% van de consumenten een hypotheek af zonder financieel advies in te winnen.³ Voor verreweg de meeste huizenkopers heeft de adviseur dus meerwaarde.

Wanneer de consument nog in de oriënterende fase is, wordt van de hypotheekadviseur verwacht dat hij een sparringpartner is, zo blijkt uit grootschalig onderzoek onder recente huizenkopers.⁴ Onderzoeksbureau Neurensics concludeert dat de consument belang hecht aan een authentieke adviseur die zichzelf durft te positioneren. Duidelijke keuzes maken wordt dus gewaardeerd door de consument. Wanneer aanbiedingen worden uitgebracht, verschuiven de verwachtingen van huizenkopers. Snelheid is essentieel, niemand wil weken wachten op een bindend hypotheekaanbod. Daarom draagt een efficiënt acceptatieproces in hoge mate bij tot tevreden hypotheekklanten.

[1] Representatief onderzoek onder 140 hypotheekadviseurs in opdracht van het Nationaal Hypotheek Loket, uitgevoerd in november 2016.

[2] <http://www.gfk.com/nl/insights/press-release/zit-de-klant-te-wachten-op-een-hypotheek-binnen-10-minuten/>

[3] <https://www.afm.nl/-/profmedia/files/rapporten/2015/advieskwaliteit-hypotheeken.ashx>

[4] http://www.kop-munt.nl/site-kopmunt/assets/files/7829/onderzoeksrapport_neurensics_nieuw_beeld.pdf

Serviceproviders leveren niet

Voor hypotheekverstrekkers is het daarom van belang dat de individuele hypotheekadviseur het label kent. Serviceproviders kunnen daarin een essentiële rol vervullen – al doen ze dat zelden.

De meeste serviceproviders willen een loket zijn met een zo breed mogelijk assortiment, ze bieden daarom nagenoeg alle labels aan. Maar net als voor intermediairs is het voor hypotheekacceptanten onmogelijk de criteria van een dertigtal aanbieders te kennen. Ze zijn daardoor onvoldoende op de hoogte van de acceptatiecriteria van de hypotheekverstrekkers. Het gevolg is dat serviceproviders voor het intermediair geen toegevoegde waarde hebben.

Serviceproviders kunnen, door het gebrek aan specialistische kennis, alleen concurreren op prijs. Ze beconcurreren elkaar met dezelfde aanbieders bij dezelfde afnemers, wat regelmatig uitmondt in een prijzenoorlog en continue

verplaatsing van intermediaire aanstellingen bij serviceproviders. Feitelijk wordt louter op kwantiteit gestuurd, terwijl hypotheekaanbieders juist kwaliteit wensen. Hypotheek-aanbieders vinden de door serviceproviders aangeleverde aanvragen dan ook vaak ondermaats. De combinatie van serviceprovider en midoffice heeft, zowel aan de kant van het intermediair als de hypotheekverstrekker, een terecht slechte naam.

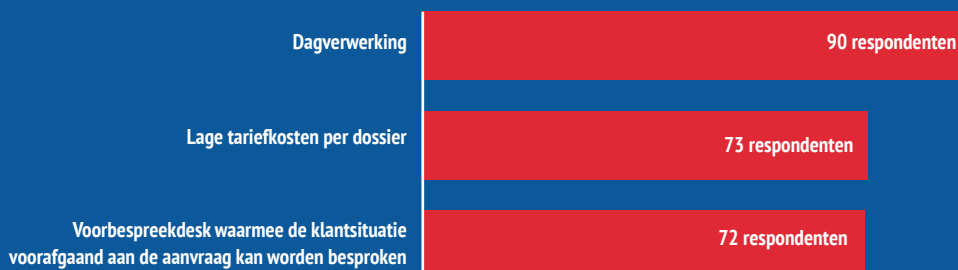
Specialisatie en vakkennis

Het Nationaal Hypotheek Loket onderkent het belang van vakkennis en specialisatie. Daarom richt het zich op een select en complementair aantal hypotheekverstrekkers, waarmee in volmacht wordt samengewerkt. Hiermee wordt voor elke consumentengroep een passend alternatief geboden. Hypotheekadviseurs worden bijgestaan met hoogwaardige informatie, wat de kwaliteit van de hypotheekaan-

Wat wil het intermediair?

Een snelle verwerking van dossiers is voor intermediairs van groot belang, zo blijkt uit onderzoek onder het aangesloten intermediair bij serviceprovider FlexFront. Het feit dat het Nationaal Hypotheek Loket dossiers binnen een dag beoordeelt, is voor de consument – en dus voor het intermediair – van grote toegevoegde waarde. Daarnaast biedt de, met het Nationaal Hypotheek Loket samenwerkende, serviceprovider een voorbespreekdesk waarmee waarmee de klantsituatie voorafgaand aan de aanvraag kan worden besproken. Dit versterkt de expertise van de hypotheekadviseur en zorgt ervoor dat hij complete en juiste dossiers kan aanleveren.

WAT VINDT HET INTERMEDIAR BELANGRIJK IN DE DIENSTVERLENING RONDOM HYPOTHEEKACCEPTATIE?



Representatief onderzoek onder 140 hypotheekadviseurs in opdracht van het Nationaal Hypotheek Loket, uitgevoerd in november 2016.

vragen ten goede komt: negen van de tien aanvragen die via het Nationaal Hypotheek Loket lopen, resulteren in een positieve reactie van de hypotheekverstrekker – een aanzienlijk beter resultaat dan andere spelers die de rol van serviceprovider en midoffice combineren.

Om kosten te besparen, automatiseren hypotheekverstrekkers en serviceproviders zoveel dat medewerkers wordt afgeleerd om na te denken en te luisteren. Het

HET NATIONAAL HYPOTHEEK LOKET IS IN STAAT DE MENSELIJKE MAAT EN HET MEEDENKEND VERMOGEN TERUG TE BRENGEN IN HYPOTHEEKACCEPTATIE

Nationaal Hypotheek Loket is, door te werken met specialisten voor elk afzonderlijk label, in staat de menselijke maat en het meedenkend vermogen terug te brengen in hypotheekacceptatie. Het resultaat is een hogere kwaliteit in hypotheekaanvragen, lagere kosten voor de hypotheekverstrekker en meer tevredenheid bij de consument en het intermediair. Ook wanneer de instroom van het aantal

aanvragen toeneemt, bijvoorbeeld door rente-acties, blijft de snelheid van het proces gegarandeerd door flexibiliteit van de organisatie.

Serviceproviders met een breed assortiment zetten nauwelijks noemenswaardige volumes om per individuele hypotheekverstrekker. Het Nationaal Hypotheek Loket is verantwoordelijk voor 70 procent van de distributie van MUNT Hypotheken en staat in de top drie van distributeurs voor de andere labels waar het Nationaal Hypotheek Loket mee werkt: Lloyds Bank, NIBC Direct, Hypotrust en IQWOON. Dit bewijst dat de focus op een select aantal labels loont. Het brede distributienetwerk van de serviceprovider en de efficiënte verwerking van de hypotheekvolumes door het Nationaal Hypotheek Loket vertalen zich in groei voor de vijf hypotheekverstrekkers waar het Nationaal Hypotheek Loket nu voor werkt.

Stroomlijning door volmacht

Het Nationaal Hypotheek Loket opereert louter op basis van volmachten van de hypotheekverstrekkers. Door een gestroomlijnde organisatie beoordeelt het Nationaal Hypotheek Loket alle hypotheekdossiers nog dezelfde dag. Dat vertaalt zich in tijdwinst voor de hypotheekverstrekker en de consument. Bepaalde grootbanken maken reclame dat ze aanvragen snel beoordelen – en met snel bedoelen ze een week, gerekend vanaf het moment dat alle documenten

Snel en betrouwbaar

NIBC Direct verstrekt sinds 2013 hypotheeken op de Nederlandse markt. “We zijn een relatief kleine bank en zijn beperkt in onze mogelijkheden om op een goede manier de relatie met 1200 of meer intermediairs te onderhouden”, vertelt salesmanager Ronald Klapwijk. Dat is een van de redenen waarom NIBC Direct met serviceproviders in zee is gegaan: “Ze ontsluiten een groot distributienetwerk.” Voor Klapwijk is het interessant dat serviceprovider FlexFront met een beperkt aantal geldverstrekkers in zee gaat. “We zijn een van de vijf labels in plaats van een van de dertig die op het schap liggen, dat zien we terug in de samenwerking. Ze zijn voor ons een heel belangrijke distributiepartner.”

NIBC Direct besteedt een groot deel van het acceptatieproces uit aan een mid-office. “De dossiers die wij van het Nationaal Hypotheek Loket aangeleverd krijgen, zijn kwalitatief duidelijk aan de bovenkant van wat wij ervaren in de markt. Dat scheelt ons werk en geeft ons een gerust gevoel”, stelt Klapwijk. “Ze zijn een enorm kwaliteitsfilter.” Voor de consument en voor het intermediair is snelheid essentieel, weet Klapwijk. “Als geldverstrekker staat onze naam en reputatie op het spel. Iedereen is gebaat bij een soepel proces. Het Nationaal Hypotheek Loket is snel en betrouwbaar gebleken.”

compleet zijn voor beoordeling. Daarmee geven ze feitelijk aan dat hun proces niet op orde is. Dossiers die voor 15.00 uur bij het Nationaal Hypotheek Loket worden aangeleverd, worden gegarandeerd dezelfde dag beoordeeld. Als het finaal akkoord van de hypotheekverstrekker binnen 24 uur volgt, heeft de consument binnen twee werkdagen uitsluitel.

Marktextperts verwachten dat financiële instellingen, in hun streven naar kostenbeheersing, meer werk zullen uitbesteden. De meeste hypotheekverstrekkers houden, naast distributie via serviceproviders, ook een eigen distributiekanaal in stand. Door de opleving van de hypotheekmarkt hebben de acceptatieafdelingen veel extra werk, wat het streven naar kostenreductie in de weg zit: de capaciteit van acceptatieafdelingen moet pieken in aanvragen kunnen verwerken, maar is tijdens rustige periodes overbezet.

Door een volmacht te verlenen aan het Nationaal Hypotheek Loket, kunnen hypotheekverstrekkers hun operationele model toekomstbestendig maken: hypotheekaanvragen worden gestandaardiseerd, geoptimaliseerd en gedigitaliseerd door een specialistische speler. Het Nationaal

Hypotheek Loket is vanaf medio dit jaar bovendien de enige gecertificeerde midoffice, waardoor hypotheekverstrekkers zeker kunnen zijn van gestroomlijnde en compliant processen.⁵

Focus bij distributie

Hypotheekverstrekkers zijn er niet bij gebaat hun label simpelweg in het schap van serviceproviders te leggen. Door gebrek aan kennis bij intermediairs en serviceproviders sneeuwen de labels onder in de competitieve markt. Wanneer hypotheekverstrekkers nadrukkelijk kiezen voor een selecte groep van distributiepartijen staat hun label vol in de focus bij de aangesloten intermediairs.

Het verlenen van een volmacht en het outsourcen van acceptatieaanvragen betekent een kostenreductie voor de hypotheekverstrekker, terwijl er meer invloed is op de kwaliteit van de aanvragen. De gekozen combinatie van serviceprovider en midoffice kan zich focussen op de hypotheekverstrekker, wat inhoudt dat kwaliteit, kennis en proces substantieel verbeteren.

[5] Medio 2017 wordt ISEA 3402 type 1 verworven door het Nationaal Hypotheek Loket, wat later in het jaar wordt omgezet in type 2.