



Masterclass Online Beheer

IIR Mortgage Week – 14 oktober 2016



PURPOSE

Kennismakingsrondje

Introductie in 3 vragen

1

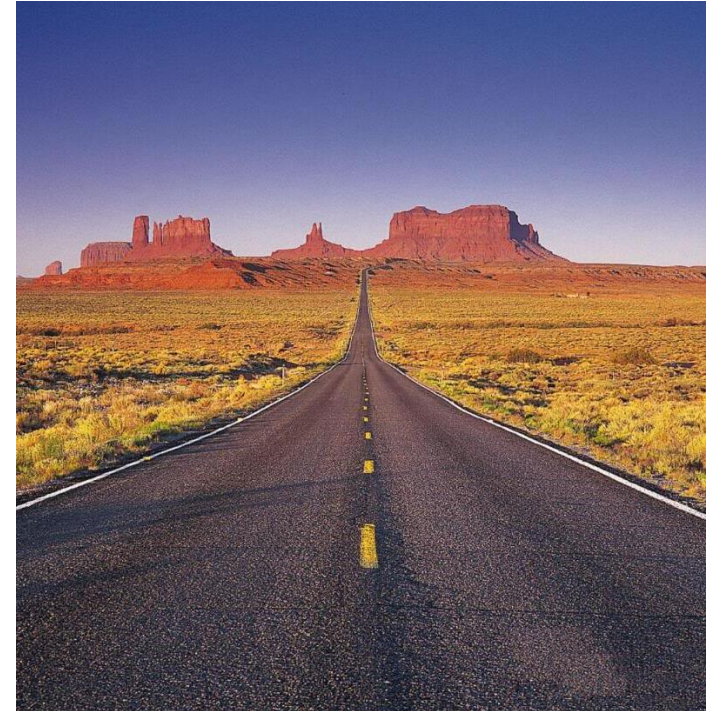
Wie ben je, wat doe je?

2

Wat is voor jouw organisatie de grootste **uitdaging** op het gebied van online beheer en klantactivatie?

3

Welke partij is voor jou hét **voorbeeld** van goed online beheer & klantactivatie?



Online beheer?

Klantactivatie!

Renteherziening

Verbouwing

Wetswijziging

Nieuwe baan

Erfenis

Echtscheiding

‘Klanten activeren en faciliteren om hun financiële doelen te bereiken en financieel gezond te blijven’

Programma

Blok 1	Introductie	09:45 – 10:15
	Klantactivatie: de sleutel tot financiële gezondheid - Dick Jan Abbringh	
Blok 2	Case studies ONVZ / BNP Paribas	10:15 – 11:15
	Parallellen tussen zorgmarkt en hypotheekmarkt - Charles Smeets, ONVZ	
	TITEL PRESENTATIE - Jiri Conradi, BNP Paribas	
Blok 3	Brainstorm: toekomstscenario's	11:15 – 12.30
	'Battle of the portals' of 'Integraal Financieel dashboard'?	
	Lunch	12.30 – 13:30
	Wrap-up	13:30 – 14:00



Onze missie

‘Wij verbeteren
organisaties *en* maatschappij
door inspireren, analyseren
en verbinden’

Onze thema's

Financiële gezondheid
Fysieke gezondheid

Onze bijdrage

visievorming ♦ conceptontwikkeling
organisatieadvies ♦ procesverbetering
data analytics ♦ benchmarking

Klantactivatie: sleutel tot financiële gezondheid

Dick Jan Abbringh (Purpose)



Het probleem

Banken hebben hypotheekbeheer vreselijk saai gemaakt

obvion
hypotheek

De heer D.J. Abbingh en mevrouw J.T. van den Ban
Oude Arnhemsweg 281
3705 BE ZEIST

**Saldo-opgave per 31 december 2011
van uw ABP Hypotheek nummer 139.130**

Uw lening

Deel	Saldo	Bedrag	Mutaties	Berekende rente	Verschuldigde bedragen	Datum	Saldo	Bedrag
	Datum							
136	1-1-2011	245.041,32	0,00	13.477,32	13.477,32	31-12-2011	245.041,32	
144	1-1-2011	163.360,88	0,00	8.984,88	8.984,88	31-12-2011	163.360,88	
162	1-1-2011	7.700,00	0,00	361,92	361,92	31-12-2011	7.700,00	
179	1-1-2011	25.556,00	0,00	1.354,44	1.354,44	31-12-2011	25.556,00	
Totaal							441.658,20	

Fiscale gegevens voor het belastingjaar 2011

Restant lening per 31-12-2011	441.658,20
Berekende (verschuldigde) rente	24.178,58

Let op!
U heeft gekozen voor een hypotheek die aan het einde van de looptijd gedeeltelijk afgelost moet worden met de opbrengsten uit een beleggingsverzekering of beleggingsrekening. Bij een beleggingsrekening en bij een beleggingsverzekering waarbij de eindwaarde niet is gegarandeerd, bestaat de kans dat de opbrengst onvoldoende is om aan het einde van de looptijd uw hypotheek af te lossen. Tegenvallende beleggingsresultaten zijn van invloed op de aflossing van uw hypotheek en daarmee op uw financiële situatie. Lees de informatie die u jaarlijks van uw verzekeraar of beleggingsinstelling ontvangt zorgvuldig door en kijk op www.obvion.nl/beleggen.

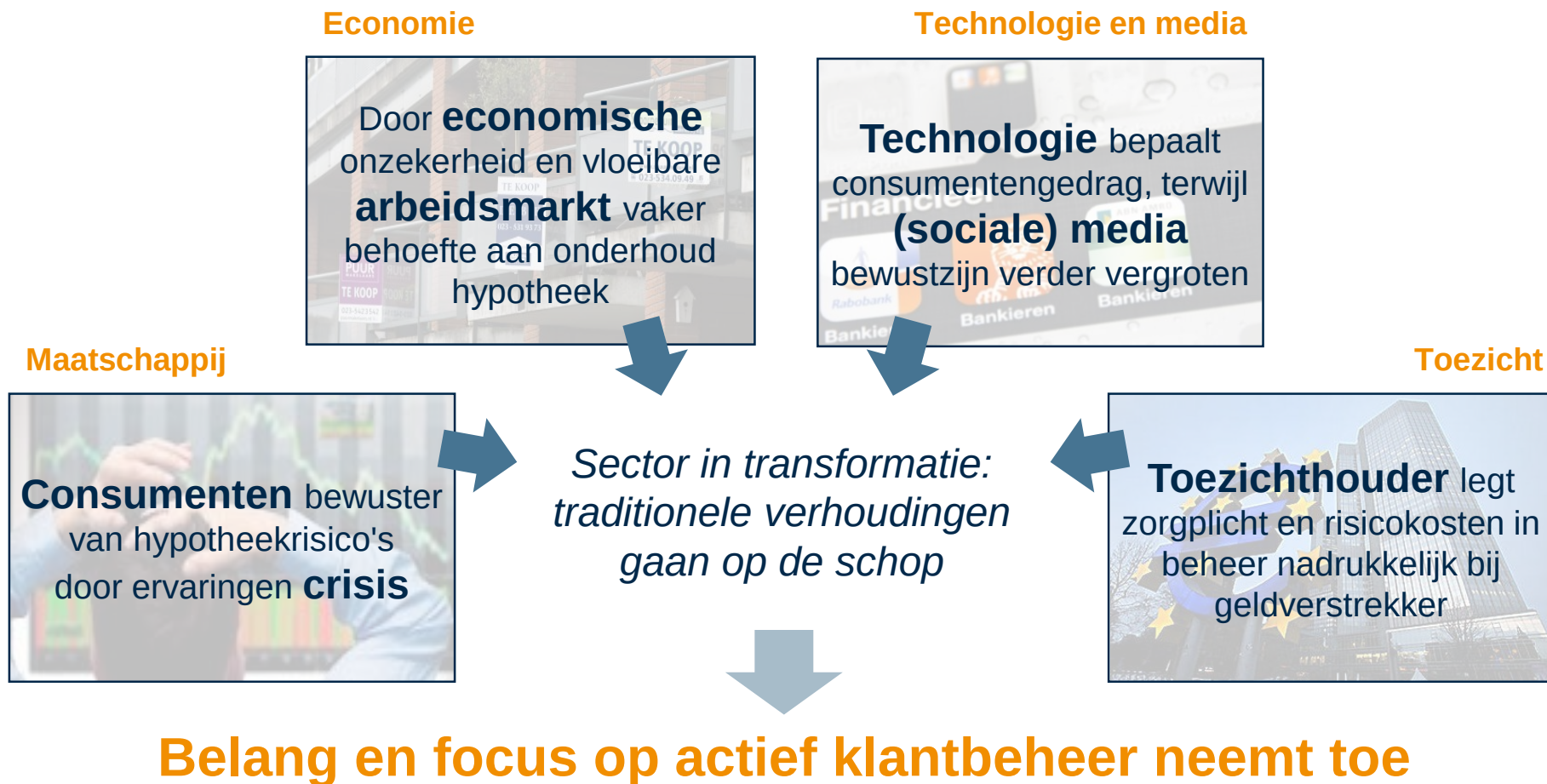
Wanneer u bezwaren heeft tegen de inhoud van dit overzicht, dan dient u deze schriftelijk kenbaar te maken bij:

Obvion N.V.
Onder vermelding van: betreft saldo-opgave en uw hypotheeknummer.
Postbus 3005
6401 DM HEERLEN

Obvion N.V. Postbus 3005 6401 DM Heerlen - KvK Zuid-Limburg Handelsregister nr. 140 54 733
Telefax (045) 579 80 03. Obvion N.V. vertegenwoordigt de 'Stichting Pensioenfonds ABP'. Treknr.
54.26.12.169

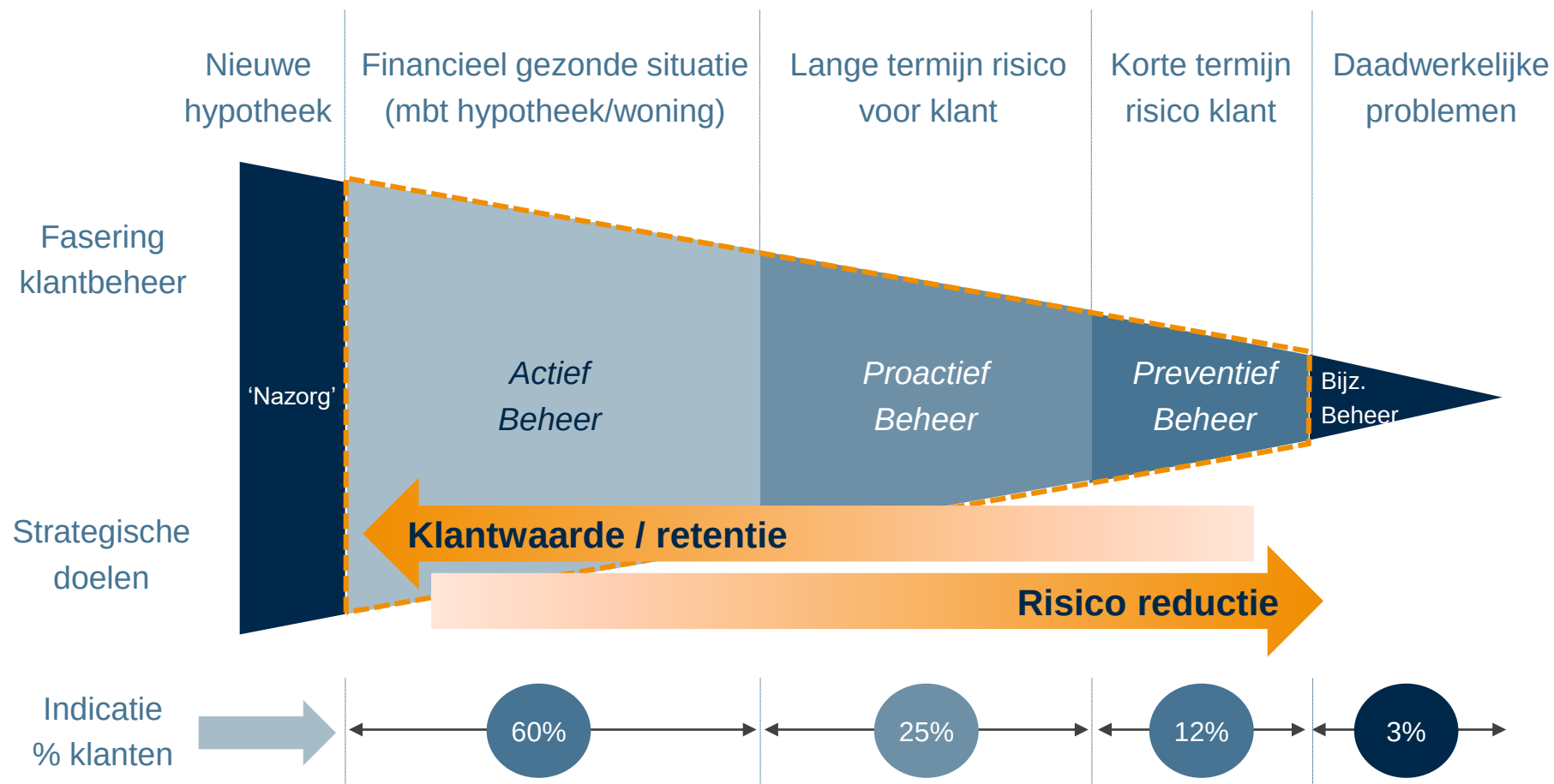
Groeiende relevantie beheer

In huidige marktdynamiek wordt actief en preventief beheer steeds relevanter



Een ander perspectief op de portefeuille

Actief klantbeheer zowel van belang voor de klantbeleving en voor reduceren risico's



Maarrrr....

Willen klanten dit wel?



Een metafoor

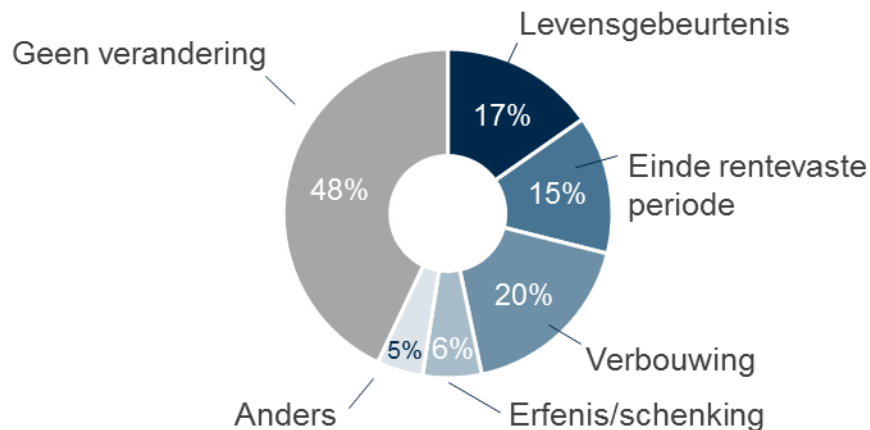
Als je energie sexy kunt maken.....



Wat zeggen klanten? Alles draait om relevantie....

Klanten willen in actie komen als er een concrete aanleiding voor is, maar de banken maken het hen niet gemakkelijk...

Veel hypotheek-gerelateerde events¹



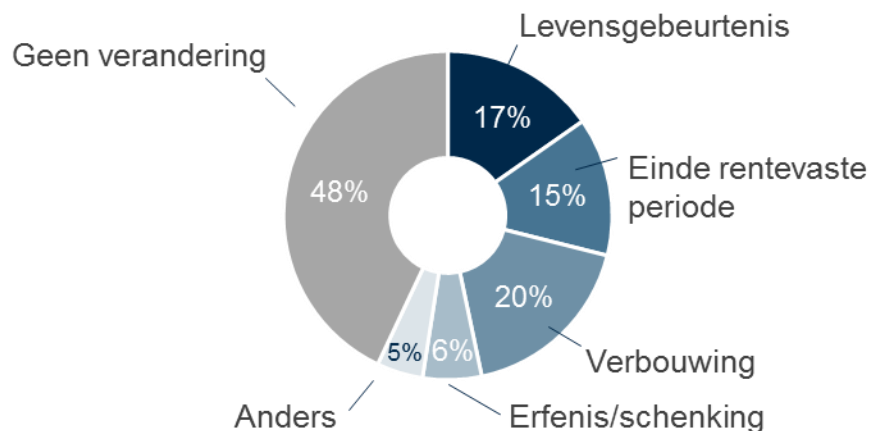
72% van de klanten met een relevante verandering **wil actie** en/of doet dit ook (zonder verandering: 28%)

1. Bron: Klantactivatie onderzoek Purpose 2014 (n = 433)

Maar er zijn issues aan de aanbodkant...

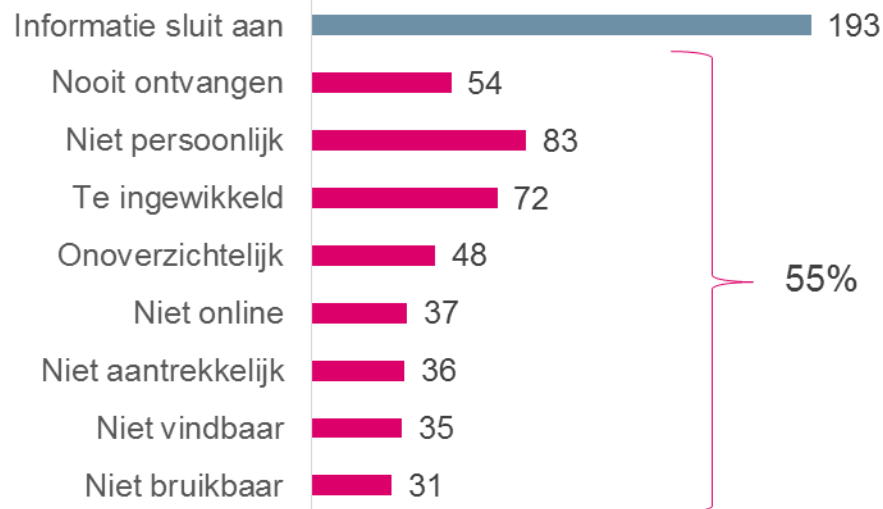
Klanten willen in actie komen als er een concrete aanleiding voor is, maar de banken maken het hen niet gemakkelijk...

Veel hypotheek-gerelateerde events¹



72% van de klanten met een relevante verandering **wil actie** en/of doet dit ook (zonder verandering: 28%)

Huidig informatieaanbod sluit onvoldoende aan¹

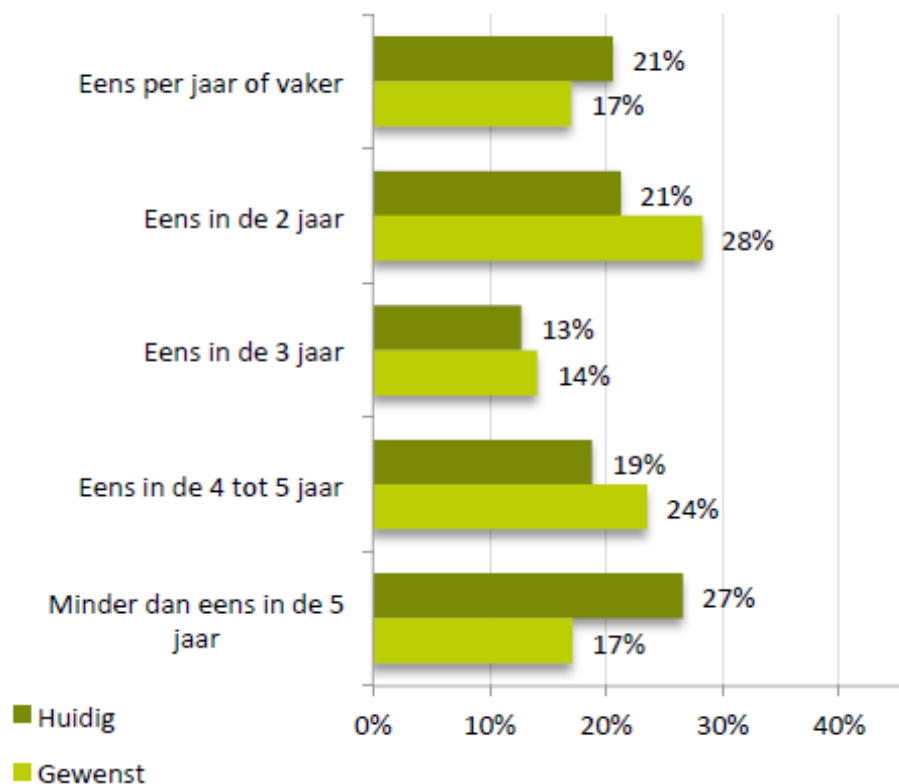


55% van de klanten is **niet tevreden** over het informatie-aanbod van de verstrekker

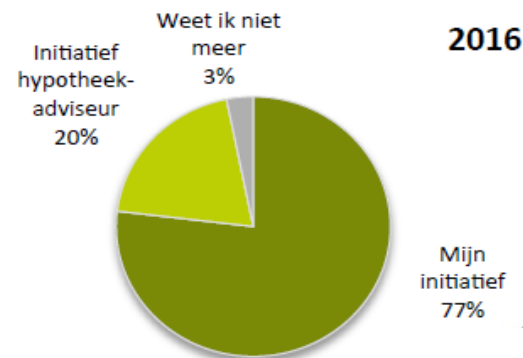
Banken initiatiefloos...

Veel hypotheekklanten willen vaker contact met bank of adviseur dan nu gebeurt; meeste klanten nemen zelf het initiatief

Hypotheekklant wil vaker contact met (bank/hypotheek) adviseur dan nu gebeurt



Laatste contact meestal op initiatief van de klant tot stand gekomen



21% wil **regelmatig** contact (elke 1-2 jaar)

50% wil **incidenteel** contact (bij wijzigingen)

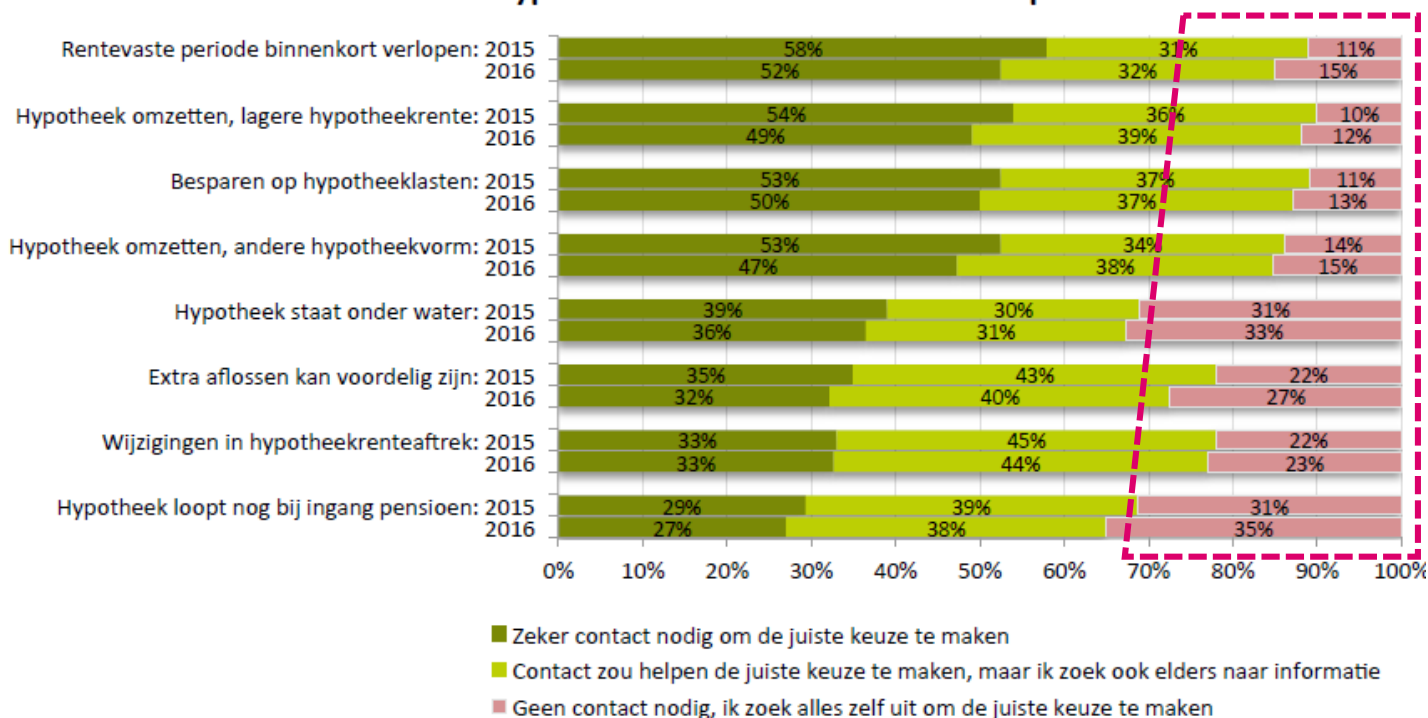
6% geen behoefte aan contact met adviseur
Geen voorkeur: 22%

Wel steeds meer een zelfbedieningsklant...

Behoefte aan hulp of advies verschilt per situatie en per klant, maar klanten worden in het algemeen snel zelfstandiger

‘Zelfredzaamheid’ in 1 jaar tijd verder toegenomen

Kunt u voor elk van onderstaande situaties aangeven of u wilt dat de hypotheekadviseur contact met u opneemt?



Stellingen:

51%: “Leuk om me bezig te houden met financiële zaken”

38% “Voor onderhoud hypotheek heb ik **geen adviseur nodig**”

69% “Ik **vertrouw niet blind** op advies van hypotheekadviseur” (69%)

19% “Ik maak me **weleens zorgen** of ik aan mijn hypotheekverplichtingen kan voldoen”

72% “Ik maak mij **geen zorgen** of mijn hypotheek nog bij me past”

Hu < Uw Hypotheek

Ver
port

Doet u deze aanvraag voor een hypotheek voor een woning die u zelf als hoofdverblijf bewoont?
Het gaat dan om een lening voor de eigen woning met bestemming wonen en geen recreatiewoning.

Ja ☒ ☐ Nee

Staat de rente van deze hypotheek voor een bepaalde periode vast?

Ja ☒ ☐ Nee

Is dit een overbruggingshypotheek?

Ja ☐ ☒ Nee

U kunt online een aanvraag doen voor het wijzigen van de rente van uw hypotheek. U krijgt dan van ons een aanbod voor een nieuwe rente. Zo krijgt u inzicht in de mogelijkheden en kunt u zelf een afweging maken wat het beste bij uw situatie past. Als u niet in aanmerking komt voor rentemiddeling, krijgt u alleen een aanbod voor het wijzigen van uw rente op basis van boeterente.

Zorg dat u uw leningnummer bij de hand heeft vóór u hier een aanvraag doet. Uw leningnummer kunt u vinden via Rabo Internetbankieren bij 'Hypotheken' en op het rekeningafschrift of financieel jaaroverzicht van uw hypotheek.

De gemiddelde verwerkingstijd is op dit moment ongeveer 2 weken.

Aanvragen hypotheekrente wijzigen

remiddeling

oggen

er

en

deling

ant

U krijgt dan
kunt u zelf een

boeterente.

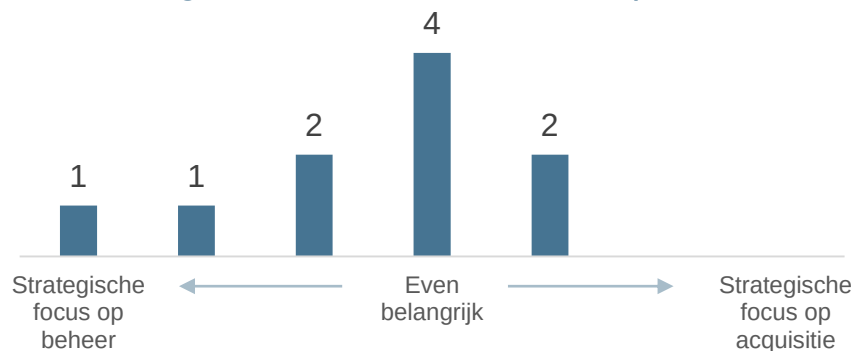
ober 2016

PURPOSE

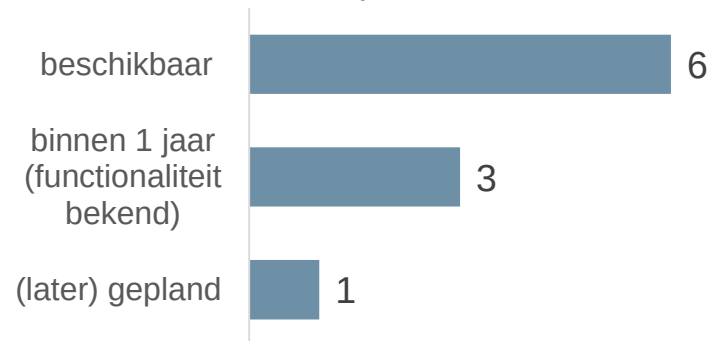
Huidige online mogelijkheden

Er wordt momenteel fors ingezet op de verbetering en ontwikkeling van de websites en klantportals

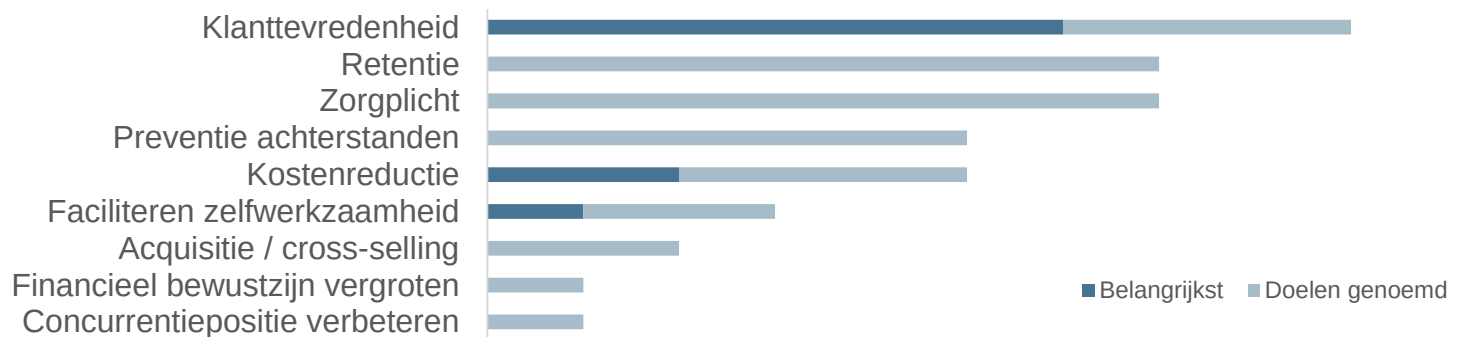
Strategische focus: beheer vs acquisitie



Status online portal voor klanten



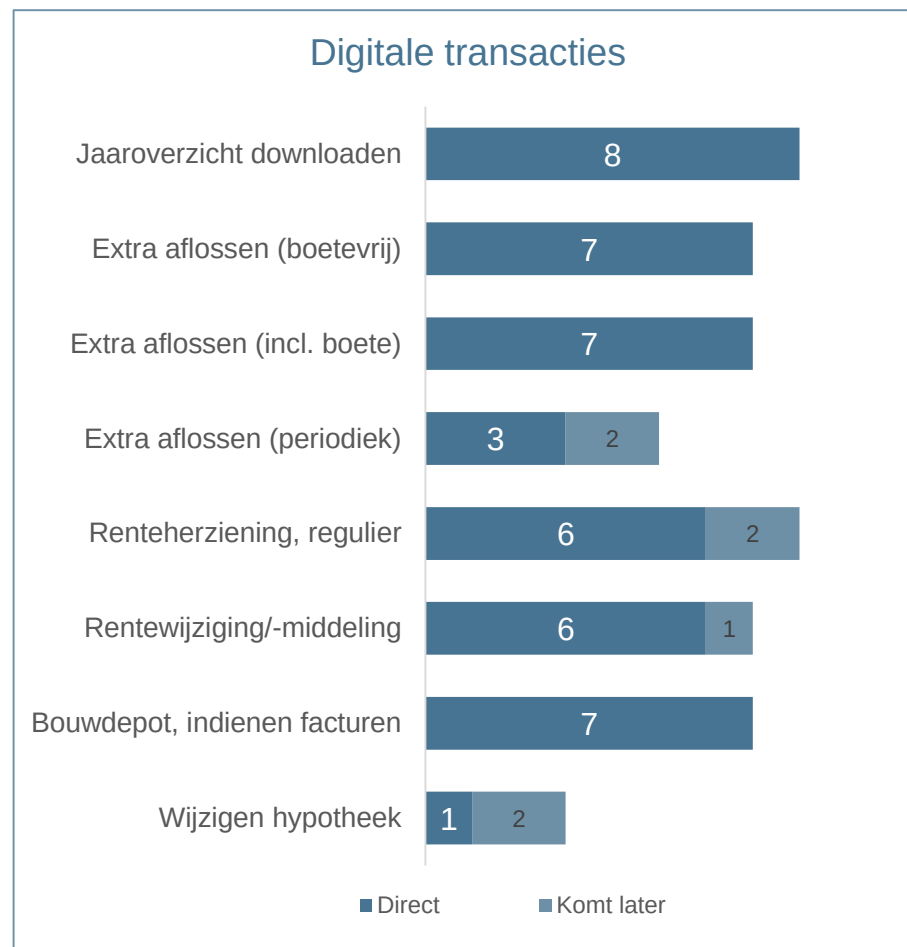
Doelen klantportal



N=9

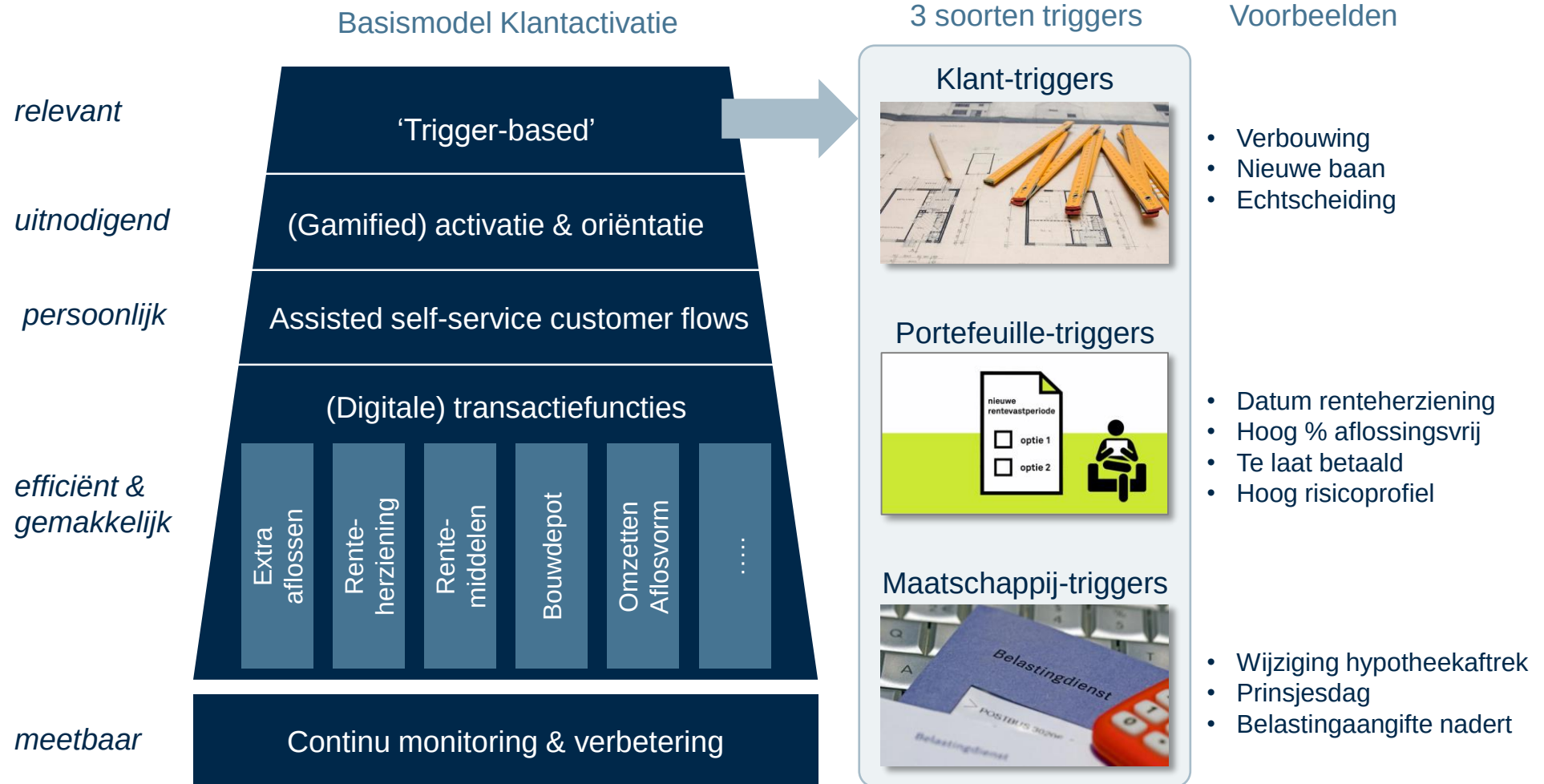
Huidige online mogelijkheden

Portals hebben/krijgen vrij uitgebreide transactiemogelijkheden maar mogelijkheden voor actualiseren klantgegevens zijn minder uitgebreid



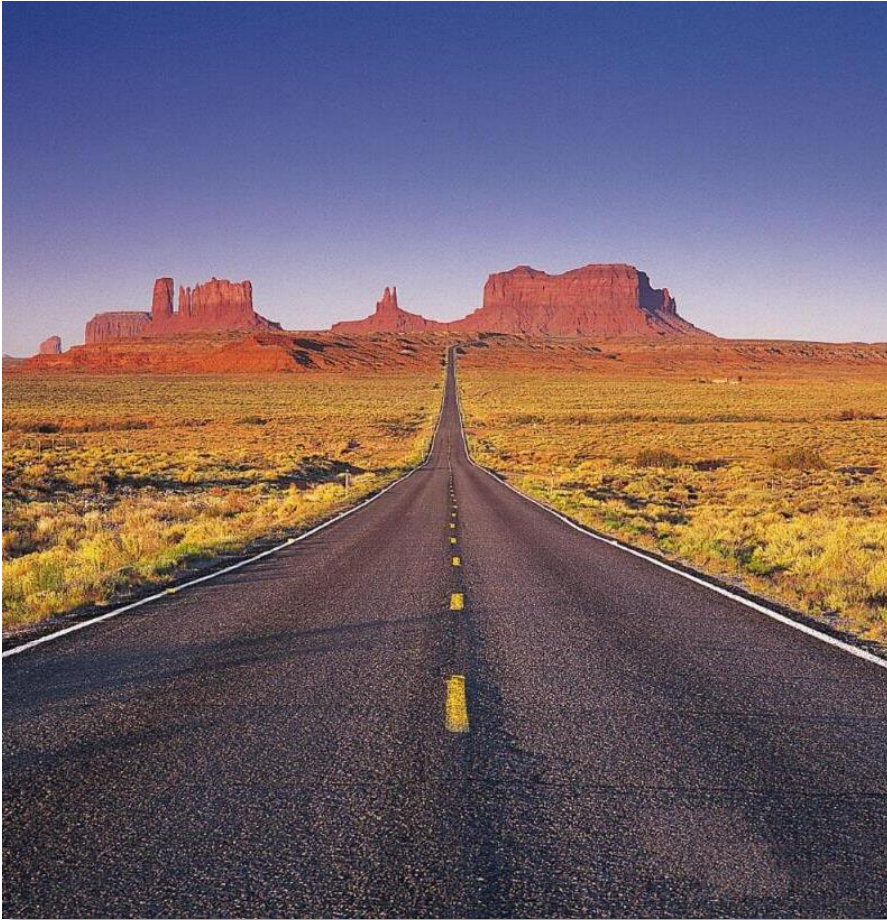
Events staan centraal...

Trigger-based benadering vormt basis voor klantactivatie op basis van relevantie



Discussie

Klantactivatie



Stelling:

Banken investeren toch vooral in online beheerfuncties om kosten te besparen, waardoor ze zich beperken tot digitaliseren wat er al is

eens / oneens

Programma

Blok 1	Introductie	09:45 – 10:15
	Klantactivatie: de sleutel tot financiële gezondheid - Dick Jan Abbringh	
Blok 2	Case studies ONVZ / BNP Paribas	10:15 – 11:15
	Parallellen tussen zorgmarkt en hypotheekmarkt - Charles Smeets, ONVZ	
	TITEL PRESENTATIE - Jiri Conradi, BNP Paribas	
Blok 3	Brainstorm: toekomstscenario's	11:15 – 12.30
	'Battle of the portals' of 'Integraal Financieel dashboard'?	
	Lunch	12.30 – 13:30
	Wrap-up	13:30 – 14:00

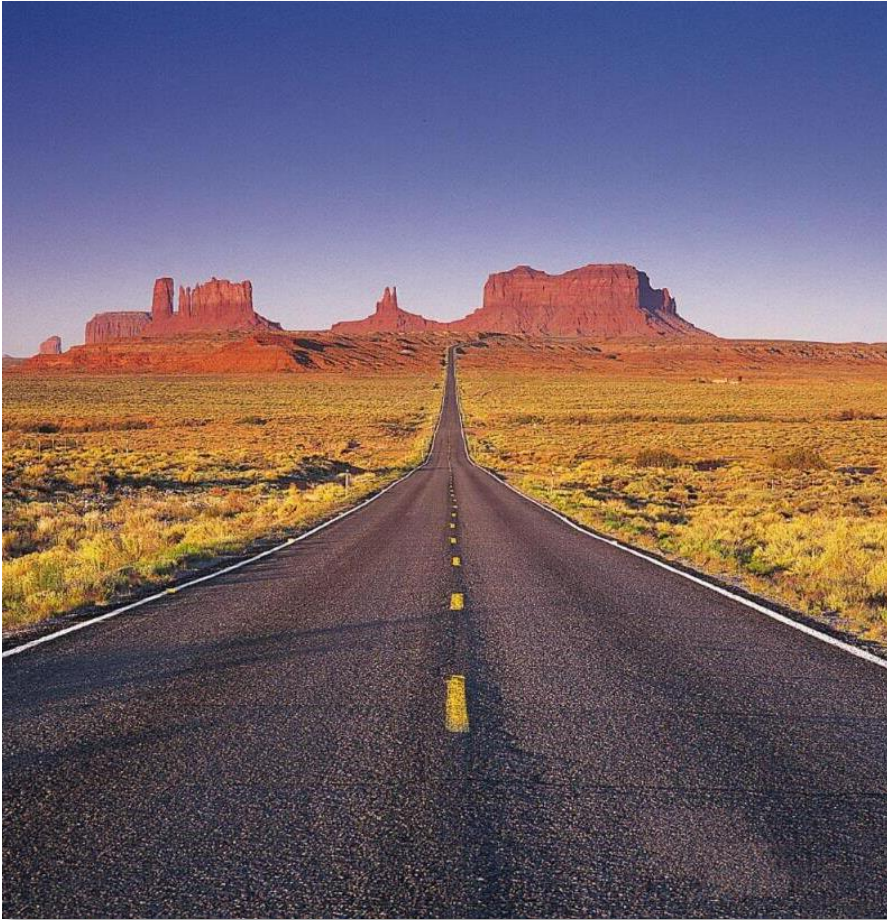
Parallellen tussen zorgmarkt en hypotheekmarkt

Charles Smeets (ONVZ)



Discussie

Noodzaak overkoepelende visie



Stelling:

De zorgmarkt is niet te vergelijken met de hypotheeksector...

eens / oneens

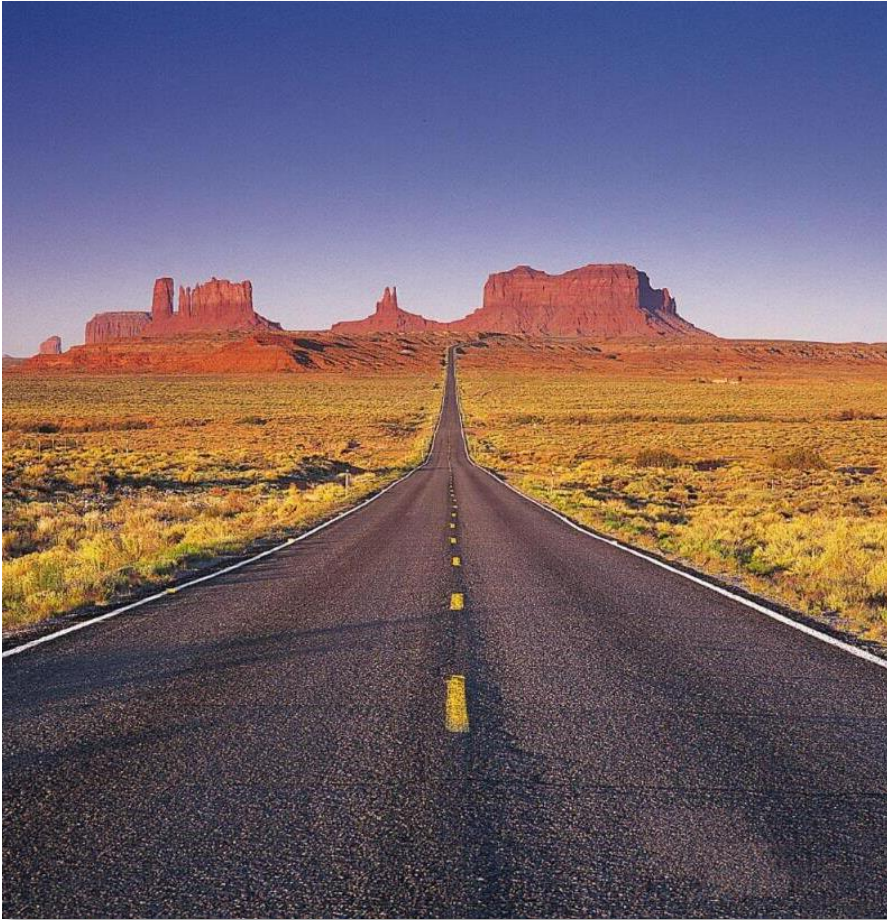
TITEL

- Jiri Conradi (BNP Paribas) -



Discussie

Klantactivatie



Stelling:

Nieuwe productie leidt af van de belangrijke rol die beheer zou kunnen spelen...

eens / oneens

Programma

Blok 1	Introductie	09:45 – 10:15
	Klantactivatie: de sleutel tot financiële gezondheid - Dick Jan Abbringh	
Blok 2	Case studies ONVZ / BNP Paribas	10:15 – 11:15
	Parallellen tussen zorgmarkt en hypotheekmarkt - Charles Smeets, ONVZ	
	TITEL PRESENTATIE - Jiri Conradi, BNP Paribas	
Blok 3	Brainstorm: toekomstscenario's	11:15 – 12.30
	'Battle of the portals' of 'Integraal Financieel dashboard'?	
	Lunch	12.30 – 13:30
	Wrap-up	13:30 – 14:00

Wat wordt het winnende model van de toekomst?

Brainstorm



Toekomstscenario's voor online klantactivatie

Scenario 1 Portal van de toekomst



- Online beheer wordt een USP, en elke partij ontwikkelt zijn eigen portal: steeds slimmer, leuker en persoonlijker!
- Aanbieders en adviseurs gaan elkaar hierop beconcurreren: een 'battle of the portals'!
- De customer flows worden trigger-based, gamified, multichannel & multi-device,...

Scenario 2 Integraal 'plug-in' klantportaal



- Klant wil integraal inzicht in zijn financials ipv hypotheek-only
- De toekomst is een onafhankelijk, open platform, waar alle gegevens over hypotheek, pensioen, verzekeringen etc bij elkaar komen, van al zijn financieel dienstverleners
- In de app-store vindt de klant plug-in scenario- en rekentools
- Hij logt in met zijn DigiD

Scenario 3 'Mijn woning online'



- De klant wil helemaal geen hypotheek, hij wil lekker wonen!
- Het platform van de toekomst zet de woning centraal ipv de hypotheek!
- De klant heeft zicht op zijn financiering en verzekeringen, maar ook op zijn energie, Airbnb, inrichting, beveiliging etc

Brainstorm

In 3 groepjes uitwerken van de toekomstscenario's (30 min)

1

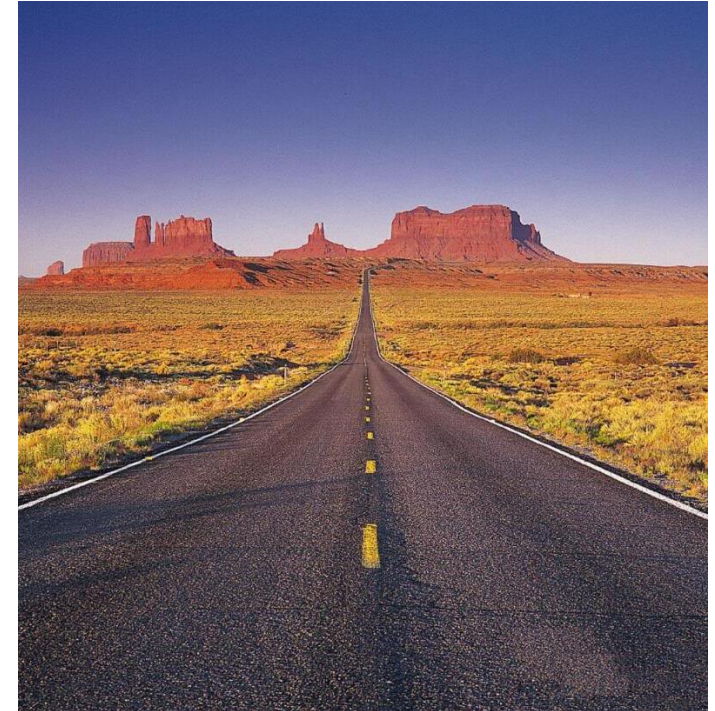
Hoe ziet de online beheeromgeving van de toekomst eruit, in dit scenario?
Maak een schets!

2

Wat zijn de succesfactoren voor dit scenario?
Wat zijn de voor- en nadelen,
voor de klant en voor de markt?

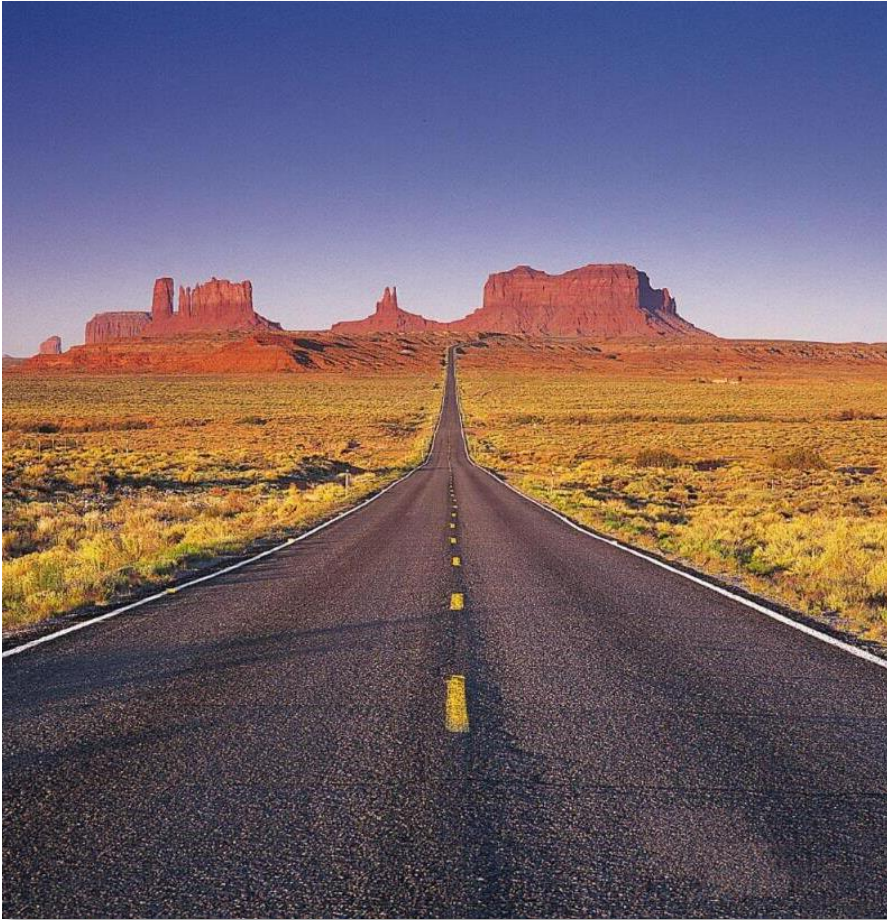
3

Waarom wordt dit het winnende model?
Wie zijn de partijen die hiermee gaan scoren?



Discussie

Klantactivatie



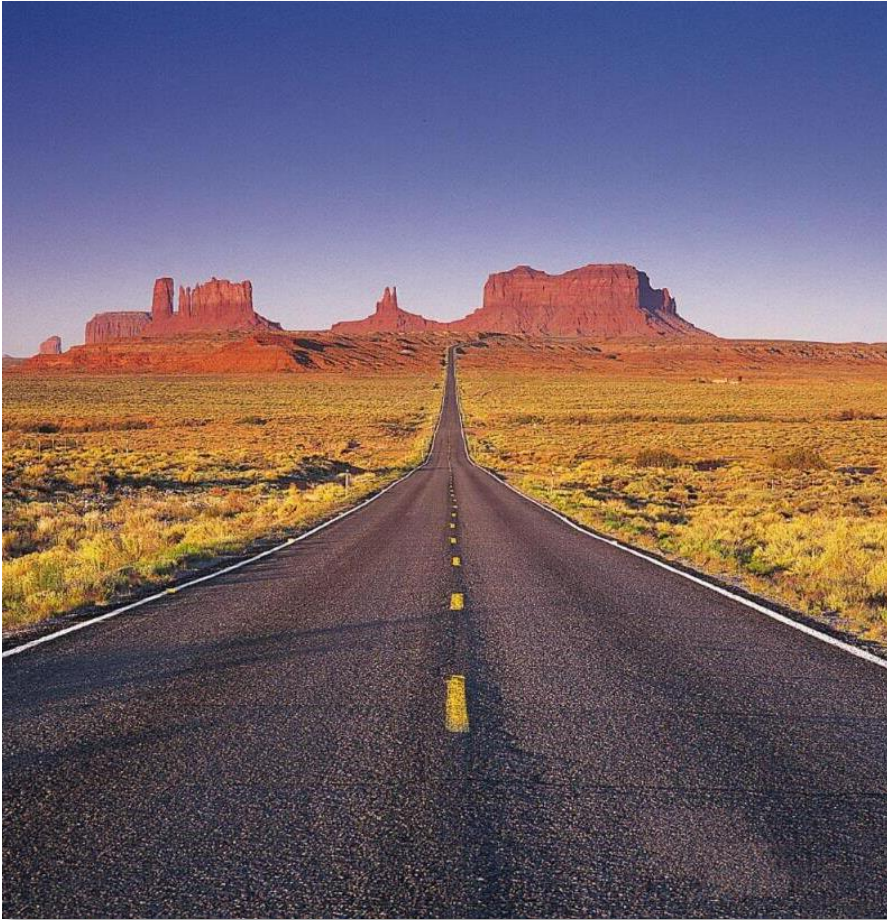
Stelling:

De voorsprong van de geldverstrekkers in online actief beheer is door de onafhankelijk adviseurs niet meer in te lopen

eens / oneens

Discussie

Privacy



Stelling:

Privacywetgeving staat in de weg van scenario's met geïntegreerde portals met klantdata uit verschillende bronnen

eens / oneens