



Consumenten sluiten hypotheek en andere financiële producten steeds vaker helemaal zelf online, of met beperkte hulp van een adviseur. Zij verwachten dat dit snel, goedkoop en efficiënt kan. Een hypotheek afsluiten in een uurtje zal de meeste huizenkopers dan ook als muziek in de oren klinken. Het zal een stuk minder stress geven; je hoeft tenslotte niet meer weken in onzekerheid af te wachten of je de hypotheek daadwerkelijk krijgt. Hoewel dit nu nog onmogelijk lijkt, zijn wij ervan overtuigd dat dit binnen afzienbare tijd realiteit kan zijn.

Wat komt er echter bij kijken om dit te realiseren? Cruciaal voor bovenstaand scenario is dat de verschillende hypotheeksystemen aangesloten worden op broninformatie, waardoor het

financieel voordeel opleveren. Het traject verloopt tenslotte een stuk efficiënter. Maar welke technische en procesmatige ontwikkelingen moeten er de komende jaren plaatsvinden in zowel het advies- als het acceptatietraject van de hypotheek-

De gemiddelde doorlooptijd reduceren tot nul is nog een utopie

hypotheekproces in feite zal omkeren. Gegevens worden constant automatisch uit de bron opgehaald, waardoor altijd de meest recente gevalideerde klantdata aanwezig is. Dit omgekeerde proces levert gemak en minder stress op voor de consument. Momenteel zorgt het aanleveren van de gegevens die handmatig door de klant opgehaald moeten worden bij het bronsysteem vaak tot onbegrip, weerstand en ongelooft. Daarnaast zal het ook een

aanvraag om de consument beter en sneller te bedienen?

STP-graad

De eerste te nemen horde richting een efficiënter hypotheekproces, is het verhogen van het aantal offertes dat volledig geautomatiseerd wordt uitgebracht. In hypotheekland is dit beter bekend als het verhogen van de STP-graad. Dit houdt in dat het midoffice systeem zonder tussenkomst van een acceptant een

offerte genereert en doorstuurt naar de adviseur. Alhoewel het STP uitbrengen van offertes momenteel mogelijk is, is de aanpak in het opheffen van dit aantal vaak te selectief. Een holistische aanpak waarin de gehele keten wordt meegenomen, is noodzakelijk om de kwaliteit van de offertes te waarborgen. Tussenpersonen zullen ervoor moeten zorgen dat er complete en correcte hypotheekaanvragen ingestuurd worden, zodat de kwaliteit van de aanvraag van het niveau is dat een automatische hypotheekofferte toelaat. Daarnaast zullen hypotheekverstrekkers kritisch naar hun eigen processen en systemen moeten kijken om te bepalen welke data cruciaal zijn in deze fase van het hypotheekproces.

Flinke tijdswinst

Na het uitbrengen van de offerte wordt het proces vervolgd met het completeren en beoordelen van het klantdossier. Dit gebeurt om te verifiëren of de gegevens in de aanvraag overeenkomen met de werkelijke data. Momenteel zijn klanten, intermediairs en kredietacceptanten hier onnodig druk mee. De eerste winst die hier te behalen valt, is het gladstrijken van het acceptatieproces. Door gebruik te maken van software die data uit documenten kan interpreteren, kan er flinke tijdswinst worden geboekt.

De gemiddelde doorlooptijd reduceren tot nul is momenteel nog een utopie, maar als de helft van de documenten automatisch geaccepteerd kan worden, hoef je geen wiskundige te zijn om

bijvoorbeeld wat er op de ID-kaart staat, kan deze gegevens interpreteren en de aanvrager identificeren. Het definitieve effect van deze oplossing hangt echter in grote mate af van de door de adviseur aangeleverde stukken. Daarnaast blijft hét probleem voor de consument voortbestaan, namelijk dat hij onnodig tijd kwijt is met het verplaatsen van data uit bronsystemen naar het hypotheekacceptatiesysteem. Daarmee is het automatisch interpreteren en accepteren van documenten in onze optiek niet meer dan een tijdelijke oplossing totdat er effectieve koppelingen zijn gelegd met externe bronnen.

Tijdrovend

Wat valt er echter te doen aan het feit dat de klant zelf achter zijn brongegevens moet aangaan? En dat hij vervolgens 'even tien documenten moet aanleveren'? Dat is een tijdrovende exercitie met het bijkomende risico van het versturen van verkeerde documenten, waardoor het hele riedeltje van voren af aan begint. Een oplossing hiervoor is het aansluiten van externe bronnen op de midoffice software. Directe aansluiting van externe bronnen zoals salarisadministraties, kadaster of taxatieorganisaties zorgt ervoor dat de hypotheekacceptant over de juiste klantgegevens beschikt, zonder hierin afhankelijk te zijn van de aanleveringskwaliteit van de klant of adviseurs. De acceptant hoeft bovendien niet meer te wachten totdat de salarisstrook is ontvangen, want deze is direct beschikbaar. Elke zinvolle

Acceptatiebeleid afstemmen op de via brondata toegankelijke informatie

te concluderen dat de doorlooptijd aanzienlijk korter zal zijn. Correct aangeleverde documenten hoeven namelijk niet meer gelezen te worden door een acceptant, maar worden uitgelezen en beoordeeld door de midoffice software. De software begrijpt

externe databronkoppeling zal bijdragen aan een efficiënter hypotheekproces. Het is momenteel al mogelijk om diverse bronnen te koppelen, maar er zal vanwege privacydiscussies nog wel de nodige tijd overheen gaan voordat we de beschikking hebben over de vol-

Tussenpersonen zullen ervoor moeten zorgen dat er complete en correcte hypotheekaanvragen ingestuurd worden, zodat de kwaliteit van de aanvraag van het niveau is dat een automatische hypotheekofferte toelaat. Daarnaast zullen hypotheekverstrekkers kritisch naar hun eigen processen en systemen moeten kijken om te bepalen welke data cruciaal zijn in deze fase van het hypotheekproces.

ledige brondataset van de klant. Hierdoor is het zeker niet onverstandig om in de tussentijd ook te investeren in het automatisch beoordelen van documenten. Een extra reden hiervoor is het feit dat er specifieke intelligentie- en toetsingsregels opgebouwd worden, die herbruikbaar zijn bij het koppelen van externe bronnen.

Nadat de koppelingen met externe bronnen zijn gemaakt, moeten de data uit deze bronnen geïnterpreteerd kunnen worden waardoor er automatische beoordeling kan plaatsvinden. Dit houdt in dat als de klant de hypotheekverstrekker toegang heeft verleend tot al zijn databronnen, zij de bronnen automatisch kunnen beoordelen. Door een koppeling met bijvoorbeeld de salarisadministratie kan er automatisch worden beoordeeld of het salaris en de hoogte van de lening binnen het acceptatiekader passen. Als de data uit de externe bronnen binnen de kaders van de hypotheekverstrekker vallen, kan dit in de toekomst resulteren in het direct passeren van een hypotheek.

Stroomversnelling

Het bovenstaande lijkt momenteel nog ver weg, maar er zijn factoren in het hypotheeklandschap die voor een stroomversnelling kunnen zorgen. Een van deze factoren is Mortgage Credit Directive (MCD). In artikel 59ab van deze (concept)wetgeving staat feitelijk dat hypotheekverstrekkers zonder voorbehoud een offerte moeten uitbrengen. Dit houdt in dat de hypotheekverstrekker voordat de offerte wordt verstuurd al zekerheid wil hebben over de aanvraaggegevens van de klant, omdat er geen voorbehouden zijn bij een offerte. Hierdoor zullen de hypotheekverstrekkers gaan proberen om zo veel mogelijk gevalideerde klantgegevens in hun bezit te hebben voordat zij een offerte versturen. Documenten zoals het ID-bewijs gaan eerder opgevraagd worden. Dit houdt in dat in eerste instantie de huidige acceptatieprocesstappen naar voren worden gebracht in het proces. Dat kan ook betekenen dat als de adviseur of consument in het online oriëntatie- of adviestraject al toestemming heeft gegeven om (zijn) brondata te gebruiken, deze brondata ook daarna in het hypotheekaanvraagtraject gebruikt kunnen worden.

De volgende stap is om het proces te optimaliseren. Daarnaast zal er alles aan gedaan worden om met behulp van de huidige middelen een zo groot mogelijke zekerheid op te bouwen zonder de klant hier onnodig mee te vermoeien. Het zou daarbij zeker helpen als het acceptatiebeleid wordt afgestemd op de via brondata toegankelijke informatie.

Een hypotheek in een uurtje. Zijn we al zover? Nog niet. Zijn er uitdagingen om er te komen? Zeker. Maar gaat het gebeuren? Wij geloven van wel. En de toekomst is dichterbij dan je denkt. Laten we er dan ook met zijn allen voor zorgen dat het hypotheekproces hier klaar voor is. **IF**



Auteur
Marijn de Granada
en Daniël Rogulic,
consultants bij
Yellowtail