



Proactieve zorgplicht biedt meer kansen dan u denkt.

- Doorlopende zorgplicht, wat betekent dat voor het advies?
- Hoe breng ik risico's van mijn cliënt effectief in kaart?
- Welke nieuwe hulpmiddelen zijn er vandaag de dag?



De veranderende rol van intermediair en geldverstrekker

Recent aangescherpte regelgeving en het gebrek aan vertrouwen van de consument in de sector vragen om een proactieve en structurele benadering van uw cliënt. De doorlopende zorg is vooral gericht op een verantwoorde hypotheek en financiële positie voor uw cliënten. Het uitgebreide advies zal daarbij leiden tot een intensiever contact met uw cliënt, wat uiteindelijk zal resulteren in meer vertrouwen. Hoe speelt u daar precies op in?

Doorlopende zorgplicht

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) wil hypotheekverstrekkers kunnen dwingen hun zorgplicht na te komen bij cliënten die bijvoorbeeld een betalingsachterstand met hun hypotheek oplopen. De AFM vindt dat hypotheekverstrekkers in het belang van de cliënt moeten handelen, waarbij aangetekend wordt dat dit nog lang niet altijd het geval is bij bestaande hypotheeken. Banken en verzekeraars moeten niet alleen een passend hypotheekadvies geven, maar ook vroegtijdig betalingsproblemen bij hun cliënten signaleren om te voorkomen dat zij uit hun huis worden gezet.

Echter, op dit moment ontbreekt bij de AFM nog de formele mogelijkheid om af te dwingen dat hypotheekverstrekkers wél handelen in het belang van de cliënt. Daarom wil de AFM dat er een algemene doorlopende zorgplicht in de Wet op het Financieel Toezicht wordt opgenomen. Deze zorgplicht geeft de AFM de mogelijkheid om in te grijpen als dat nodig is, bijvoorbeeld in situaties met een hoge loan to value (LTV) en/of hoge loan to income (LTI). Ook hoge aflossingsvrije delen van hypotheeken kunnen een bedreiging vormen voor de financiële weerbaarheid van huishoudens, zeker in economisch onzekere tijden.

Actieve monitoring

De AFM heeft al eerder hypotheekverstrekkers verzocht om hun hypotheekportefeuilles actief te monitoren op individuele risico's voor hun cliënten en waar nodig deze problemen met hun cliënten te bespreken. Er kan dan vroegtijdig actie worden ondernomen om risico's op hoge restschulden terug te brengen en in te grijpen voordat er bijvoorbeeld betalingsachterstanden ontstaan.

De Vereniging Eigen Huis vindt een zorgplicht een goed initiatief. "Het lijkt ons prima als de AFM de bevoegdheid krijgt om in te grijpen bij risicovolle financiële situaties", aldus Nico Stolwijk, manager Strategie en Belang bij de vereniging. "Dan wordt in een vroeg stadium meteen actie ondernomen." Overigens vindt de vereniging ook dat banken moeten meedelen in het verlies als aantoonbaar een te risicovolle hypotheek is verstrekt. In de afgelopen maanden is er door de branche fors geïnvesteerd om actieve monitoring te faciliteren met nieuwe technologieën.

Vertrouwen van de consument

Hypotheekadviseurs zijn qua inkomsten tot nu toe grotendeels afhankelijk geweest van provisies. Zoals bekend geldt er per 1 januari 2013 een algeheel provisieverbod voor alle complexe en impactvolle financiële producten. Hierdoor verandert het verdienmodel van de adviseur en wordt transparantie in kosten en prijsvoering gestimuleerd.





De Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH) heeft recent een onderzoek laten uitvoeren door Intomart GfK naar de keuze van verschillende bedieningsconcepten door de consument en de invloed van kosten en kennisniveau op deze keuze-mogelijkheden. Uit het onderzoek is gebleken dat veel consumenten een voorkeur voor een advies- & bemiddelingstraject hebben, waarbij een adviseur actief betrokken is. Zodra de consument echter met de tarieven voor de advisering wordt geconfronteerd, keert de voorkeur radicaal om en kiezen veel consumenten voor een execution only traject. Eén van de conclusies die hieruit kon worden afgeleid, was dat bij veel consumenten de risico's van een verkeerde keuze ondergeschikt zijn aan de prijs van het advies.

Het is voor hypotheekadviseurs natuurlijk belangrijk om de consument goed te informeren over de advieskosten. Daarnaast - en dat is misschien nog wel belangrijker - is het van belang om de consument continu, vanuit de gehele financiële situatie voor te lichten en bij te staan. Alleen dan is de consument optimaal geïnformeerd zodat een betere bewustwording ontstaat van de financiële risico's die worden gelopen en kwalitatief betere beslissingen kunnen worden genomen. Alleen op deze wijze zal het vertrouwen in de adviseur verder kunnen worden gestimuleerd.

Cliëntbelang centraal

Eén van de speerpunten van AFM is dat de adviseur de cliënt centraal stelt en niet de productie. Een belangrijke richtlijn hierbij is dat de geadviseerde producten kostenefficiënt, nuttig, veilig en begrijpelijk zijn (KNVB). Echter, het cliëntbelang is niet altijd gelijk aan wat de cliënt wil. Snelle service en goede bereikbaarheid alleen zijn niet afdoende. Het gaat erom wat uw cliënt nodig heeft. Niet alleen om in een korte termijn behoefte te voldoen, maar ook op langere termijn is het van belang om risico's en de gevolgen daarvan te kunnen overzien.

Voor het centraal stellen van de cliënt is meer nodig dan alleen het leveren van de juiste producten. Allereerst is het van belang dat zakenpartners hun zaken op orde hebben; stellen zij het cliëntbelang ook centraal? Daarnaast moet ook de dienstverlening en de organisatie er omheen gericht zijn op het lange termijn cliëntbelang.

Binnen de bedrijfsvoering mag de nadruk niet meer liggen op het scoren van omzet op korte termijn. Het meten van cliëntbelang, door bijvoorbeeld de controle op de kwaliteit van dossiers en het meten van het aantal klachten is van groot belang. En beschikken de adviseurs over de juiste informatie en hulpmiddelen het belang van de cliënt centraal te stellen?

De beschikbaarheid van betrouwbare data is essentieel in de keten. De data dient niet alleen beschikbaar te zijn voor de verzekeraar en/of geldverstrekker, maar dient integraal beschikbaar te zijn voor de adviseur en ontsloten te worden voor de consument zodat deze op één plek alle informatie gecombineerd kan bekijken, beoordelen en de juiste financiële beslissingen kan nemen.



Nieuwe technologie

De toenemende focus op het doorlopende advies heeft tot gevolg dat het beheer van de cliënt steeds meer aandacht krijgt. Hierbij is het essentieel dat de adviseur een vinger aan de pols heeft bij de cliënt en alert is op alle mogelijke veranderingen, bijbehorende kansen en risico's. Wat zijn de gevolgen van besparen, oversluiting, renteverlenging en verhuizing? En hoe zit het met topafslagen of het oversluiten van de overlijdensrisicoverzekering? Maar zelfs dit is niet genoeg. Een gedegen advies dient ook nog eens rekening te houden met toekomstige - en zelfs onverwachte scenario's, zoals overlijden, arbeidsongeschiktheid en het beëindigen van een relatie. Met meer informatie en de juiste tools kan de adviseur in plaats van af te wachten tot de cliënt het initiatief neemt, zelf proactief de cliënt benaderen voor een passend advies.



De Nationale Hypotheekbond

De Nationale Hypotheekbond verwerkt dagelijks alle veranderingen van rentes, premies, voorwaarden en alle overige kosten. Hiermee wordt voorzien in de behoefte van de adviseur om continue over meer informatie te beschikken over de huidige financiële situatie van de consument en een beter inzicht in de eventuele mogelijke gevolgen met bijbehorende risicoscenario's. Dit biedt veel inzicht en mogelijkheden op belangrijke momenten zoals verhuizing, renteverlengingen, besparingen, oversluitingen, omzettingen en aflossingen.



Met de tools van de Nationale Hypotheekbond beschikt de adviseur over inzicht in de hypotheekportefeuille, de actuele LTV en LTI ratio's, diverse indicatoren rondom te koop staande woningen, een herbouwwaarde scan van de woning en bijvoorbeeld het aantal hypotheeken 'onder water'.

Voor de consument levert dit een compleet inzicht in de kosten en risico's op. Daarnaast kunnen ook mogelijke besparingen berekend worden op basis van vergelijking van de persoonlijke situatie en actuele informatie en tarieven van geldverstrekkers.

Uw situatie bij werkloosheid									
Dit scenario toont uw inkomen indien u of uw partner werkloos wordt. Aan de hand van dit inkomen wordt bepaald of uw op basis van de huidige toetsnormen deze hypotheek opnieuw zou kunnen afsluiten.									
<p>Wettelijke regelingen bij dit scenario</p> <p>U heeft minimaal 3 maanden en maximaal 38 maanden recht op een werkloosheids-uitkering (WW-uitkering). De eerste twee maanden van uw werkloosheid is de WW-uitkering 75% van uw laatstverdiende loon. Daarna wordt de WW-uitkering verlaagd naar 70%. Uw WW-uitkering is echter nooit hoger dan 75% of 70% van het maximumdagloon.</p> <p>Weken-els WW - U heeft alleen recht op WW-uitkering als u in de 26 weken voordat u werkloos werd, tenminste 26 weken hebt gewerkt. Het gaat hier om weken waarin u minimaal één week gewerkt hebt. Vakantieweken of betaald verlof tellen ook mee. Weken waarin u als zelfstandige hebt gewerkt tellen niet mee.</p> <p>Jaren-els WW - U heeft recht op een langere uitkering als u ook aan de jarenels voldoet. Dit houdt in dat u in de vijf jaar voordat u werkloos werd minstens vier jaar volgend hebt gewerkt. Voor meer informatie, zie: http://www.rijksoverheid.nl/zoeken/zoeken-op-jarenels.</p>									
<p>Uw situatie bij werkloosheid van mevrouw P. Scholten</p> <table> <tr> <td>Eerste 2 maanden (75%)</td><td>€ 34.500</td></tr> <tr> <td>Volgende 3 tot 38 maanden (70%)</td><td>€ 32.200</td></tr> <tr> <td>Extra inkomen</td><td>€ 0</td></tr> <tr> <td>Verantwoorde hypotheek</td><td>€ 229.136</td></tr> </table>		Eerste 2 maanden (75%)	€ 34.500	Volgende 3 tot 38 maanden (70%)	€ 32.200	Extra inkomen	€ 0	Verantwoorde hypotheek	€ 229.136
Eerste 2 maanden (75%)	€ 34.500								
Volgende 3 tot 38 maanden (70%)	€ 32.200								
Extra inkomen	€ 0								
Verantwoorde hypotheek	€ 229.136								
<p>Hypotheek na overlijden € 250.000</p> <p>Verantwoorde € 229.136</p> <p>Conclusie - In geval van werkloosheid van mevrouw P. Scholten is de hypotheek € 20.864,- hoger dan verantwoord.</p> <p>Tijl De eerste twee maanden van uw werkloosheid is de WW-uitkering 75% van uw laatstverdiende loon. Daarna wordt de WW-uitkering</p>									

Verantwoorde Hypotheek

Recent is ook het 'Adviesrapport Verantwoorde Hypotheek' geïntroduceerd. Met dit rapport, waarin de financiële gevolgen worden weergegeven bij arbeidsongeschiktheid, overlijden, scheiding of werkloosheid, heeft de adviseur het perfecte hulpmiddel in handen om proactief een gesprek aan te gaan met de cliënt en om de doorlopende zorgplicht gestalte te geven.

Toegevoegde waarde op een rij

1. Proactief advies dat voldoet aan zorgplicht

Door systematische scan van de portefeuille proactief advies verstrekken o.b.v. actueel inzicht in cliënt- en marktgegevens.

2. Altijd actuele informatie

Dagelijkse zoektocht naar besparingen in 27.000 rentes, 541 hypotheekproducten, €165 miljard aan hypotheeken, meer dan 80.000 voorwaarden, vermogensproducten en premies van gemengde levens- en overlijdensrisicoverzekeringen.

3. Aanzienlijke verlaging advieskosten

Lagere kosten door hoge mate van automatisering en gedeeltelijke zelfwerkzaamheid van de cliënt.

4. Altijd actueel

Elke dag een actueel online overzicht van zijn eigen financiële situatie en actuele data.

De Nationale Hypotheekbond

Johan Huizingalaan 400, 1066 JS Amsterdam
Telefoon 020 758 2111

KVK 34260849 (Amsterdam)
AFM 12016667 / Kifid 300.012207