

Uw partner in financiële diensten

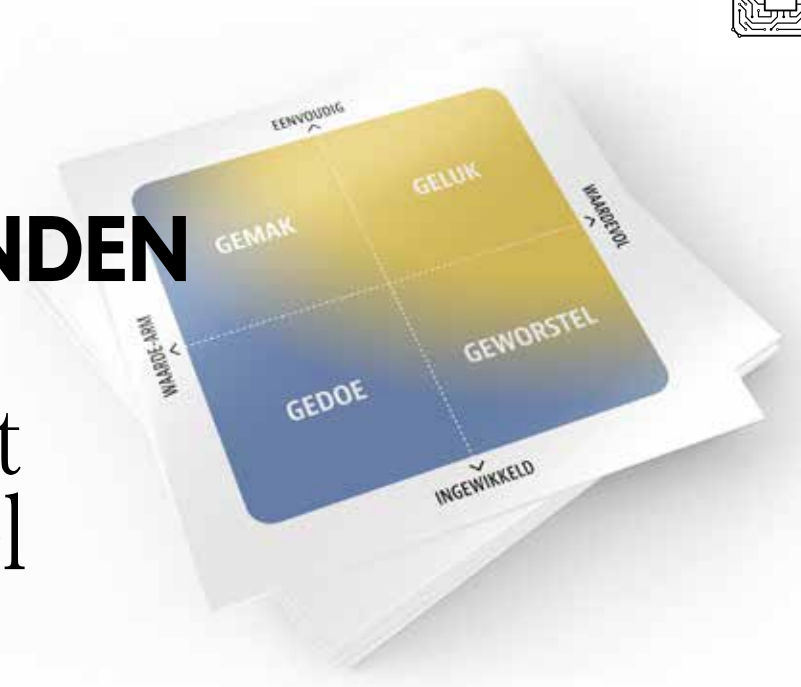
Samenwerken met Centraal Beheer. Dat betekent samenwerken met een vertrouwd merk. Voor u en uw klant.

Samen bieden we de beste service. En zorgen we dat de klant zijn financiële zaken goed geregeld heeft. Van hypotheek tot lijfrente en overlijdensrisicoverzekering.

- Samenwerken met een bekend en vertrouwd merk.
- Producten met aantrekkelijke tarieven.
- Onze deskundige medewerkers staan voor u klaar.

centraalbeheer.nl/voor-adviseurs

CONSUMENTEN VINDEN HYPOTHEKEN niet ingewikkeld, het hypotheekproces wél



Voor HypoVak hebben we een online poll gehouden onder consumenten en hypotheekadviseurs. Centraal daarin stond de vraag: wat vindt u van hypotheek? De consument blijkt hypotheek lang niet zo ingewikkeld te vinden als de meeste adviseurs denken. Het aanvraag- en mutatieproces vinden ze daarentegen wél complex. Daarin liggen dus kansen voor hypotheekkantoren.

Een groen begin is het halve werk



Waarom de Florius Verduurzaam Hypotheek?

- Aantrekkelijk rentetarief.
- Hoogte van het leningbedrag heeft geen invloed op de risico-opslagen van de overige leningdelen.
- Af te sluiten als onderdeel van het reguliere proces.
- Geen gedoe: de financiering direct geregeld, terwijl de klant pas later hoeft te kiezen welke maatregelen hij gaat realiseren.
- Vergoedingsvrij af te lossen uit eigen middelen.

Help je klant op weg naar een energiezuinig huis met de Florius Verduurzaam Hypotheek

Wijs zo vroeg mogelijk op de voordelen van energiezuinig wonen. Zo voorkom je dat er kansen blijven liggen voor zowel je klant als jezelf. Een groen begin is immers het halve werk.

florius.nl



We vroegen de deelnemende hypotheekadviseurs om bij het beantwoorden van de vragen te denken als consument. Nadat de adviseurs op deze wijze de online poll hadden ingevuld, leverde dat enkele verrassende verschillen op met de antwoorden die de groep consumenten gaf:

Hoe belangrijk is een hypotheek?

De adviseur schat in dat een hypotheek belangrijk is voor de klant en dat een hypotheek aan de behoeften en wensen van de klant voldoet. De klant is echter neutraal en heeft geen uitgesproken mening over zijn hypotheek. De gemiddelde consument vindt de hypotheek een goede oplossing om een huis te kopen. Niet meer en niet minder.

Hoeveel tijd wilt u eraan besteden?

De consument wil zo min mogelijk tijd en aandacht aan de hypotheek besteden. De gemiddelde adviseur schat dat goed in.

Hoe ingewikkeld is een hypotheek?

De adviseur denkt dat de consument hypo-

theek ingewikkeld vindt, vooral als hij voor het eerst een hypotheek afsluit. Consumenten vinden echter dat het met de complexiteit van het product wel meevalt. Wat ze wél ingewikkeld vinden, is het aanvraagproces. Ze hebben geen inzicht in wat zich tijdens het proces afspeelt, waarom het een tijd duurt, wat het verschil is tussen offertes en contracten, waarvoor ze betalen en waarom ze bepaalde informatie moeten geven. Het proces is voor de consument dus niet transparant, of in ieder geval begrijpelijk.

Wat vindt u van de kosten?

De adviseur denkt dat de gemiddelde consument de prijs van een hypotheek redelijk vindt. De consument ervaart een hypotheek echter als iets te duur.

Waardevolle Eenvoud

We hebben de uitkomsten van de poll verwerkt in het 'Waardevolle Eenvoud'-model van Bart Schouten. Ieder product en iedere dienst kan in dit model worden beoordeeld op de factoren 'ingewikkeld' versus 'eenvoudig' en 'waarde-arm' versus 'waardevol'.

"Als ik vanaf morgen 30% minder inkomen heb, dan heb ik toch wel een serieus probleem."

Op basis van de persoonlijke ervaringen van de klant komt de score in een van de vier kwadranten terecht. Met één trefwoord wordt het bijbehorende gevoel van de klant vervolgens samengevat: Gemak, Geluk, Gedoe of Geworstel. De gemiddelde adviseur schat de ervaringen van klanten op verschillende punten verkeerd in, zoals in figuur x is te zien.

Kansen voor hypotheekkantoren

De adviseur heeft nog een weg te gaan in het begrijpen van de klant en het aanbieden van dienstverlening die de consument ervaart als waardevol én eenvoudig. Voordeel is: er liggen dus kansen! Help uw klant bij het hypotheekproces met proactieve checklists. Bel uw klant op tijd en geef aan hoe het aanpassen van de rentevast periode werkt. Of maak een duidelijk foldertje met de stappen die een klant moet nemen als hij zijn hypotheek wil verhuizen. **IF**



René Teuwen is interim-manager en marketing effectiveness consultant