

EENVOUD IS de nieuwe kracht van Obvion

In 2019 bracht Obvion de bestaande drie verschillende hypotheekproducten terug naar één product. Een hypotheek zonder toeters en bellen, maar met een veelvoud aan (digitale) mogelijkheden. De geldverstrekker wil nu ook bestaande klanten van al deze extra's laten profiteren en maakt daarom een overstap naar de nieuwe Woon Hypotheek mogelijk.

De geldverstrekker uit Heerlen gelooft in de kracht van eenvoud met een veelvoud aan mogelijkheden. Dat was naast het reduceren van legacy en complexiteit aan de beheerkant de belangrijkste reden om in 2019 de drie succesvolle hypotheekproducten – Obvion Hypotheek, Basis Hypotheek en Compact Hypotheek – te vervangen door de nieuwe Woon Hypotheek voor nieuwe klanten.

Bij de ontwikkeling van het nieuwe product heeft Obvion gestreefd naar maximaal digitaal gemak. Een voorbeeld hiervan is het aanvraagproces. Dit is zodanig gestroomlijnd dat het (met Obvion samenwerkend) intermediair via één kanaal en één tekenmoment zijn klanten kan voorzien van één duidelijke hypotheek voor de aankoop van de nieuwe woning.

Ruim een jaar na de introductie kijken

we terug met Thomas Ploemen, Manager Marketing van Obvion, naar het moment dat in Heerlen de knop omging. “We weten nu dat die beslissing goed heeft uitpakkt en de Woon Hypotheek succesvol is, maar toen op 6 september 2019 de oude producten niet meer nieuw

“De nieuwe werkelijkheid is een adviseur die alleen nog adviseert”

afgesloten konden worden, was dat echt wel even een spannend moment.”

Verder uitgebouwd

De nieuwe Obvion Woon Hypotheek kent nog maar vier hypotheekvormen: annuïtair, aflossingsvrij, lineair en SpaarGerust. Bij de introductie viel een aantal kenmerkende voorwaarden op.

Zo is er sprake van looptijdrente, en energiebesparende maatregelen kunnen tot en met 106% van de marktwaarde worden meegefinancierd. Daarnaast is het mogelijk om vergoedingsvrij extra af te lossen uit eigen middelen en hoeft er standaard geen overlijdensrisicoverzekering te worden afgesloten. Een bindend aanbod kan tegen een vergoeding met 9 maanden verlengd (3 + 9) worden en Obvion biedt de mogelijkheid om de hypotheekrente mee te nemen naar de nieuwe financiering. Voorwaarden die in co-creatie met onafhankelijk adviseurs zijn ontwikkeld.

Dit jaar zijn hier verschillende nieuwe zaken aan toegevoegd. Zo accepteert Obvion sinds oktober bij het beoordelen

van hypotheekaanvragen, brondata via Ockto. Het gaat in eerste instantie om data van UWV en Mijnpensioenoverzicht.nl. Daarmee is het handmatig aanleveren van het UWV-verzekeringsbericht en MijnPensioenOverzicht (MPO) voor de hypotheekaanvraag overbodig geworden. Op dat vlak zal Obvion ook volgend jaar nieuwe stappen zetten.

Ploemen verwacht dat het bemiddelingstraject binnen vijf jaar volledig gedomineerd zal worden door brondata. “Daarmee kost het de adviseur steeds minder tijd en moeite om een hypotheekdossier compleet bij een geldverstrekker aan te leveren. De nieuwe werkelijkheid is een adviseur die alleen nog adviseert. Dat geeft meer tijd voor klantbeheer en een verdere verbreding van het advies, bijvoorbeeld op het gebied van verduurzaming. Je ziet nu al dat de adviesfunctie meer opschuift van sec de hypotheek naar advies en ondersteuning in het bredere woondomein. Obvion helpt de adviseur om klanten meerwaarde te blijven bieden, bijvoorbeeld door hem te wijzen op relevante momenten om met de klant in gesprek te gaan gedurende de looptijd van de hypotheek.”

Duurzaamheidspropositie

Dat Ploemen daarbij verduurzaming expliciet noemt is niet voor niets. Ook op dat vlak heeft Obvion dit jaar stappen gezet. De geldverstrekker conformeert zich aan het klimaatakkoord waarin staat dat in 2050 95% van de gebouwde omgeving energieneutraal is. In februari

werd een duurzaamheidskorting geïntroduceerd voor bestaande woningen met een Energie-Index van 0,6 of lager en nieuwbouwwoningen met een EPC-norm van 0,4 of lager. Deze zomer volgde een

met 106%. Hierdoor heeft verduurzaming voor klanten in die tariefgroep geen gevolgen meer voor de hoogte van het rentetarief.

Het waren de eerste grote stappen van Obvion in een bredere duurzaamheidspropositie, waarmee de geldverstrekker samen met adviseurs en klanten een bijdrage wil leveren aan het verduurzamen van woningen. Vorig jaar had Obvion zichzelf tot doel gesteld dat bij 10% van alle hypotheekaanvragen/aanpassingen ook een verduurzamingscomponent opgenomen moest zijn. Dat percentage is inmiddels verhoogd tot 15%. De volgende groene stap die Obvion zet is het meestal standaard aanbieden van een bouwdepot van max. € 9.000 euro voor energiebesparende maatregelen in de offerte. Hiermee wil Obvion stimuleren dat het thema verduurzamen in ieder hypotheekadvies gesprek aan de orde komt en klanten hierover nadenken op het moment dat het relevant is.

Ook participeert en investeert Obvion in een wijkgericht verduurzamingsproject in Heerlen. Hierbij worden woningen in zo'n wijk klaargemaakt voor de energietransitie. De kennis en contacten die lokaal worden opgedaan gaat de geldverstrekker vervolgens landelijk inzetten door de verduurzamingspropositie binnen de Woon Hypotheek uit te breiden. In dat kader onderzoekt en verkent Obvion momenteel ook de samenwerking met een energieleverancier.

Bestaande klanten

Bestaande klanten die nog een 'oude' hypotheekproduct van Obvion hebben, worden tot de einddatum van de hypotheek volledig geserveerd. Met name voor de oude en meer complexere hypotheeken wil de geldverstrekker het zo klantvriendelijk mogelijk maken om over te stappen naar de Woon Hypotheek. Dat kan de klant een aantal voordelen opleveren, maar Ploemen draait er ook niet omheen dat een overstap ook voordelig is voor de geldverstrekker. Het beheer van complexe producten is stukken duurder in vergelijking met de state-of-art-omgeving van de

Woon Hypotheek. Ploemen: “Iemand met een beleggingshypotheek kan niet een-op-een overstappen. Die zal een nieuwe hypotheekvorm moeten kiezen. Enerzijds zal de klant dus productopties verliezen, anderzijds krijgt hij daar weer nieuwe mogelijkheden en doorgaans een lagere rente voor terug. De digitale omgeving stelt de klant in staat om snel aanpassingen door te voeren. Zo hebben we al een aantal klantreizen ingericht waar de klant zelfstandig – en waar nodig met behulp van de adviseur – snel wijzigingen kan doorvoeren.”

“In co-creatie met adviseurs en de input vanuit klantpanels gaan we dit met verschillende klantgroepen als pilot verder uitwerken. Vanuit de ervaringen die we hebben opgedaan met het dossier aflossingsvrij weten we bijvoorbeeld dat een deel van de adviseurs graag alles zelf met zijn klant wil doornemen en een ander deel laat het liever aan de geldverstrekker over en komen pas in beeld als de klant behoefte heeft aan advies. Obvion wil beide groepen optimaal kunnen faciliteren.”

Doelgroep proposities

De volledig digitale omgeving waarin het nieuwe product is gebouwd, biedt Obvion de mogelijkheid om veel sneller en gemakkelijker dan voorheen aanpassingen door te voeren of te koppelen met nieuwe initiatieven zoals brondata via Ockto en de Inkomensbepaling Loondienst. Het is voor de geldverstrekker ook eenvoudiger geworden om specifieke doelgroepproposities aan te bieden. Ploemen: “Nieuwe klanten beschikken in de basis over hetzelfde product dat door een veelvoud aan mogelijkheden kan worden toegespitst op de individuele situatie van de klant. Zo hebben we bijvoorbeeld een propositie voor doorstromers, senioren, verduurzaming, expats en klanten met een Bed & Breakfast. Hier kun je aan de voorkant in de advies- en acceptatieperiode het verschil maken voor de klant, maar na het passeren is het aan de achterkant een standaard Obvion Woon Hypotheek met goede voorwaarden en een scherpe rente.” 



Thomas Ploemen, Manager Marketing van Obvion