

Toelichting Terugkoppelingsformulier resultaatafspraken klanten met een (deels) aflossingsvrije hypotheek

Deze toelichting helpt u om op een juiste en volledige manier een terugkoppeling te geven naar aanleiding van uw klantbenadering klanten met een (deels) aflossingsvrije hypotheek. Voor meer informatie, processen en hulpmiddelen verwijzen wij u naar obvion.nl/toolsaflossingsvrij. Heeft u vragen, behoefte aan verdere toelichting of feedback, neem dan contact op met uw accountmanager of het team Proactief Klantbeheer via 088 1470 247.

1. Persoonlijke situatie klant

Vul hier uw eigen gegevens in én de gegevens van de klant.

2. Contact

We willen dat alle klanten inzicht krijgen in hun toekomstige situatie en betaalbaarheid van hun hypotheek. Hiermee kunnen toekomstige problemen zoveel mogelijk worden voorkomen. Het kan voorkomen dat u klanten niet kunt bereiken. Dit ondanks dat u minimaal drie maal gebeld heeft, op 3 drie verschillende (ochtend/middag/avond) momenten over een periode van minimaal 2 weken. Stuur dan de uitvallersbrief naar de klant met hierin de gegevens van de klant en de risico's die hij mogelijk loopt.

Heeft u uw klant wel gesproken, maar wil hij 'niet meewerken'. Bijvoorbeeld omdat hij hier geen tijd voor vrij wil maken of het nut en de noodzaak niet inziet? Stuur dan de uitvallersbrief met hierin de gegevens van de klant en de risico's die hij mogelijk loopt.

Er kunnen tot slot uitzonderingssituaties zijn waarom het acceptabel is dat een klant niet benaderd wordt. Dit zijn echt de uitzonderingen, denk hierbij bijvoorbeeld aan: een klant die zijn huis verkocht heeft en de lening is nog niet afgelost, de klant is overleden of de klant zit bij u in een adviestraject.

3. Uitkomsten van de betaalbaarheidstoets

Klanten met een (deels) aflossingsvrije hypotheek moeten hun lening aan het einde van de looptijd terugbetalen. Velen weten dit niet, of weten niet dat zij opnieuw een hypotheek moeten afsluiten als hun (deels) aflossingsvrije hypotheek afloopt. Hierbij kan het voorkomen dat zij niet de middelen hebben voor aflossing van de hypotheek. Om inzichtelijk te maken of de klant in de toekomst – als zijn hypotheek afloopt – nog een hypotheek kan krijgen moet er een toets worden uitgevoerd. Toets de klant aan het einde van de looptijd op betaalbaarheid tegen 5% toetsrente en reken hierbij met een annuïtaire lening van 30 jaar tegen de nu geldende wet- en regelgeving en fiscaliteit. De AFM heeft dit voorgeschreven. Dit heet de betaalbaarheidstoets. De uitkomst van deze toets bepaalt de wendbaarheid van de klant, dit geeft aan welke mogelijke oplossingen de klant heeft.

Klanten moeten ook op betaalbaarheid worden getoetst gedurende de looptijd van hun hypotheek. In ieder geval bij pensioneren en bij het vervallen van het recht op de hypotheekrenteaftrek. De betaalbaarheidstoets is op basis van de werkelijke lasten berekend op basis van een aflossingsvrije hypotheek, rekening houdend met de bij u bekende fiscaliteit. De uitkomsten worden afgezet tegen de woonquotes in Box I en/of Box III met een toetsrente van 5%. U moet vaststellen of klanten mogelijkheden hebben om het toekomstige risico wat zij lopen op te lossen of in ieder geval te verkleinen. Aan u vragen we aan te geven of de hypotheek op deze momenten betaalbaar is.

Houd in alle situaties voor de berekening van de schuldrest op de einddatum van de hypotheek rekening met een eventueel opgebouwd kapitaal (beleggingsverzekering resp. -rekening) dat aan Obvion is verpand.

4. Gekozen oplossing

Naar aanleiding van de uitgevoerde toetsen kunt u verschillende kanten op. Allereerst kan de uitkomst voor alle toetsen 'groen' zijn. Heeft/hebben één of meerdere toetsen een 'rode' uitkomst? Dan kunt u als adviseur inschatten of u de situatie in afstemming met uw klant toch verantwoord vindt. U kunt dit beoordelen omdat u de totale financiële positie van de klant in beeld heeft gebracht en de klant diverse mogelijke oplossingen heeft. Het kan ook zijn dat de klant wel mogelijkheden heeft om zijn toekomstige risico weg te nemen of te verkleinen, maar dit niet wil. Bijvoorbeeld omdat de klant wel de middelen heeft om extra af te lossen of zijn hypotheek om te zetten, maar hier niet voor kiest. Kiest de klant wel voor een oplossing, kies dan 'Klant neemt maatregel'.

In het slechtste geval stelt u met uw klant vast dat deze in de toekomst een probleem heeft. En dat er geen middelen of mogelijkheden zijn om dit probleem op te lossen. Deze situatie wordt 'niet betaalbaar en niet wendbaar' genoemd. De klant kan onvoldoende lenen op basis van de uitgevoerde toetsen en heeft geen mogelijkheden om zijn schuld terug te betalen of (voldoende) te verlagen.

5. Handelingsperspectief

Wat kan de klant doen om zijn toekomstige situatie te verbeteren? Welk handelingsperspectief heeft de klant? In het gesprek met u komen de diverse mogelijkheden voorbij. De meest voorkomende oplossingen hebben we genoemd maar dit zijn ze niet allemaal. Het is aan u om te bepalen welke mogelijke oplossingen u met uw klant bespreekt en adviseert. Belangrijk is dat de oplossingen klantspecifiek zijn. Bijvoorbeeld: welk bedrag moet een klant per maand extra aflossen om zijn tekort in de toekomst op te lossen? Of wat betekent het omzetten naar een annuïtaire lening voor de maandlasten van de klant? Wij horen graag welke opties u besproken heeft en welke maatregelen de klant mogelijk neemt. Vink dit dan aan in het terugkoppelingsformulier. Ook als de klant ervoor kiest geen enkele maatregel te treffen.

Het is belangrijk om te controleren of de klant daadwerkelijk doet wat hij zegt. Oftewel: lost de klant ook daadwerkelijk (extra) af als hij dat aangeeft? Hier helpen wij u bij. We zullen de klant op enig moment een reminder sturen indien de gekozen optie niet is uitgevoerd.