

Schema klantbenadering bij aflossingsvrije hypotheeken

door de adviseur



Uw klanten met een aflossingsvrije hypotheek

- De lijst met klanten krijgt u van ons per e-mail
- Segmentatiematrix AFM
- Overzicht van al uw klanten in portefeuilleplatform adviseursportaal: obvion.nl/adviseur
- 1^e Brief naar klant*

* vanaf 1-9-'19 stuurt Obvion deze 1^e brief naar klanten



Adviseur benadert klant & vraagt actuele informatie op

HULP & VRAGEN?

Bel uw accountmanager of ons Team Proactief Klantbeheer via 088 1470 247

De brieven vindt u als linkje in dit schema. Daarnaast vindt u alle hulpmiddelen en tools op obvion.nl/toolsaflossingsvrij



Klant verstrekt benodigde gegevens



Klant reageert niet of geeft aan niet mee te willen werken > Adviseur informeert klant en koppelt terug naar Obvion

- Uitvallersbrief
- Terugkoppelingsformulier (+toelichting)

Adviseur voert betaalbaarheidstoets uit bij EEL, pensionering en einde renteaftrek

- Rekentool 'Aflossingsvrij' in MijnObvion of eigen software

Resultaat toets: klant scoort groen

Resultaat toets: klant scoort rood

- Afsluitende klantbrief/ e-mail naar klant
- Terugkoppelingsformulier (+toelichting) naar Obvion

Adviseur bevestigt klant en Obvion dat klant groen scoort en biedt handelingsperspectief

Adviseur geeft advies aan klant conform uitgangspunten AFM

Adviseur informeert klant en koppelt terug naar Obvion

- Afsluitende klantbrieven voor de onderstaande 4 situaties
- Terugkoppelingsformulier (+toelichting) naar Obvion

Adviseur acht situatie verantwoord

Klant wil niets doen

Klant neemt maatregel

Klant is niet betaalbaar & niet wendbaar

Preventief beheer Obvion