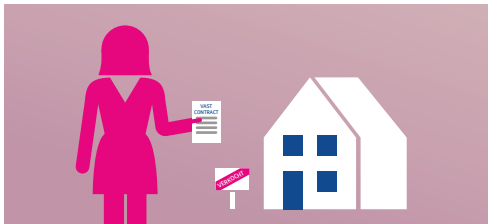


# IEDERE KLANT VERDIENT EEN PERSOONLIJKE KLANTBELEVING

Maak kennis met Annemiek en Gerard, twee verschillende mensen met hetzelfde doel: hun woonwens vervullen met een bijpassende hypotheek. Annemiek heeft een baan voor onbepaalde tijd en wil haar eerste huis kopen. De situatie van Gerard is wat complexer. Gerards huidige woning staat te koop, hij is gescheiden en heeft een beleggingspolis. Om beide klanten persoonlijk én efficiënt te helpen, moet het aanvraagproces voor hun hypotheek naadloos aansluiten op hun individuele klantreis. De technologie die dit mogelijk maakt, is al voorhanden: Blueriq Dynamic Case Management.

## NU HET PROCES VAN DE HYPOTHEEKVERSTREKKER LEIDEND IS



**Annemiek** wil haar hypotheek graag helemaal zelf online regelen. Ondanks het feit dat haar situatie niet complex is, blijkt dat het van A tot Z online aanvragen van een hypotheek voor haar niet mogelijk is. Annemiek moet een adviseur raadplegen om haar te helpen met de aanvraag. Met de hulp van een adviseur is haar aanvraag uiteindelijk snel ingediend en lijkt alles soepel te verlopen. Als Annemiek na een week nog geen offerte heeft ontvangen wordt ze ongerust. Ze besluit weer naar haar adviseur te bellen om te vragen waarom het zo lang duurt.

### Handel vanuit de klantsituatie

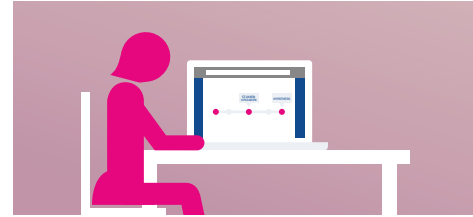
Zowel de aanvraag van Annemiek als Gerard kan doelgerichter, klantvriendelijker en persoonlijker behandeld worden. In de ideale wereld handelen hypotheekverstrekkers vanuit de individuele klantreis. Zonder overbodige stappen en zonder delen van het proces opnieuw te hoeven doorlopen als er iets mis gaat. Elke stap van het aanvraagproces is inzichtelijk voor de klant, adviseur en hypotheekverstrekker. Iedereen ziet dezelfde informatie, voor zover die voor



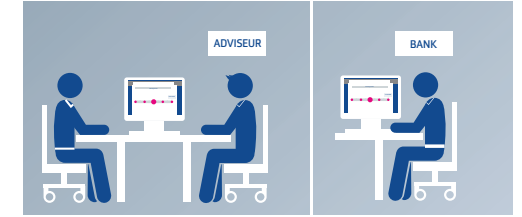
**Gerard** wil graag ondersteuning van een hypotheekadviseur die voor hem uitzoekt wat er allemaal geregeld moet worden. Het in orde maken van Gerards dossier blijkt een aardige klus, omdat het systeem constant een bepaalde volgorde afdwingt die niet aansluit op zijn situatie. Gerards unieke situatie past niet in het standaard proces van de hypotheekverstrekker. De adviseur besluit voor Gerard een oplossing te zoeken buiten het systeem. Dat kost extra tijd. Gerard wordt ondertussen ongeduldig, want de einddatum van de voorlopige koopakte nadert. Hij heeft het gevoel dat hij van het kastje naar de muur wordt gestuurd.

hen persoonlijk van toepassing is. Annemiek en Gerard hebben steeds de mogelijkheid om te kiezen: doe ik dit zelf, heb ik hier aanvullende informatie voor nodig of besteed ik dit uit? Als ze dan besluiten werk uit te besteden aan de adviseur, kan hij direct aan de slag zonder gehinderd te worden door een in beton gegoten proces. Zo worden kennisintensieve processen, zoals het aanvragen van een hypotheek, persoonlijk én efficiënt.

## STRAKS ALS DE KLANTREIS LEIDEND IS



**Annemiek** heeft geen adviseur meer nodig en kan zelfstandig én online haar hypotheek aanvragen. Alle voor haar overbodige stappen worden automatisch overgeslagen op basis van haar persoonlijke situatie. Haar aanvraag is binnen een halfuur ingediend. De hypotheekverstrekker hoeft zich over haar zaken niet druk te maken. Annemiek ontvangt dezelfde dag nog een bindend hypotheekaanbod. Gaat de koop van de woning onverwachts niet door en valt haar oog op een pand gebouwd vóór 1960? Dan hoeft Annemiek de aanvraag niet volledig opnieuw in te dienen, maar wordt er alleen gevraagd om een ander taxatierapport en een verslag van een bouwkundige



**Gerard** regelt zoveel mogelijk zelf. Via de 'mijn omgeving' maakt hij zijn dossier en aanvraag steeds completer. Voor ingewikkelde zaken schakelt hij rechtstreeks met de adviseur. De afspraken rond de scheiding zijn nog niet rond, maar dat heeft geen invloed op de hypotheekaanvraag. Zelfs als het echtscheidingsconvenant wijzigt en er een nieuw advies nodig is, hoeft Gerard niet alles opnieuw aan te leveren. Zo wordt een pingpongspel tussen Gerard, de adviseur en de hypotheekverstrekker verleden tijd. In plaats daarvan werken zij samen. Zonder omwegen en met voortdurend, volledig inzicht in de stand van zaken. Zo wordt het doel sneller bereikt: een hypotheek voor Gerard.

### Iedere klant verdient een eigen proces

De technologie om elke individuele klantreis te ondersteunen is er: **Blueriq Dynamic Case Management**. Met behulp van deze technologie verloopt de aanvraag soepel voor Annemiek, Gerard, de adviseur en de hypotheekverstrekker omdat er optimaal en doelgericht wordt samengewerkt. Annemiek en Gerard hebben voortdurend inzicht in de status van hun aanvraag en weten wanneer zij aanvullende informatie en documenten moeten aanleveren. De adviseur kan zijn klant beter van dienst zijn, doordat hij enkel de stappen hoeft te doorlopen die van toepassing zijn. Mocht de situatie van

de klant gedurende het proces onverhoopt wijzigen, hoeft alleen die wijziging afgehandeld te worden.

### Met **Blueriq Dynamic Case Management**:

- Heeft iedere klant een persoonlijke klantbeleving
- Hebben alle betrokkenen een integraal beeld van de klant
- Werkt iedereen doelgericht samen
- Zijn onvoorspelbare processen flexibel en beheersbaar
- Verloopt het aanvragen van een financieel product persoonlijk én efficiënt