



Dienst Advanced Data Analytics
Klant Financieel dienstverlener met ongeveer 900.000 hypotheekklanten
Vraag Hoe kan ik mijn risico's met betrekking tot oplopende restschulden en toename van niet-betalende hypotheekklanten beperken?

Inzicht in risico's door variabelen te verbinden

Het is een gevaarlijke cocktail: al enige tijd gaan dalende huizenprijzen gepaard met afnemende koopkracht. Steeds minder mensen kunnen daardoor aan hun hypotheeklasten voldoen. Daardoor kunnen ook banken in de problemen komen. Vandaar dat een grote financiële dienstverlener naar Deloitte stapte met de vraag: hoe kan ik deze risico's beperken?





Hypotheekverstrekkers waren tot voor kort vooral bezig met het binnenhalen van klanten. Aan bestaande klanten werd nauwelijks aandacht besteed. 'Om de risico's te kunnen beperken, moest daar verandering in komen', vertelt Johan van Neste, projectmanager bij Deloitte. 'Wij moesten voor de financiële dienstverlener gaan bepalen welke klanten voor hen de hoogste risico's vormden. En die klanten zouden we proactief moeten gaan benaderen.'

Allerlei variabelen zijn bepalend voor het risico dat een klant voor een financiële dienstverlener vormt: het inkomen, het onderpand van de hypotheek, kredieten, betaalgedrag en hoe klant omgaat met zijn spaargeld. Van Neste: 'En dat zijn er nog maar een paar: in totaal vonden we 200 variabelen.'

Deloitte verzamelde al die variabelen van de verschillende klanten. 'We gebruikten hiervoor niet alleen gegevens uit de databases van de bank, maar ook additionele data vanuit diverse marktonderzoekbureaus', zegt Van Neste. 'Vervolgens is de vraag: hoe ga je met honderdduizenden klanten en al die variabelen bepalen welke klanten een risico vormen?'

Daarvoor gebruikte Deloitte de SOM-methodiek, waarbij SOM staat voor Self Organizing Maps. 'Met deze methode worden alle data aan elkaar gekoppeld en ontstaat er uiteindelijk een landkaart waarop verschillende klantgroepen met bepaalde overeenkomsten te onderscheiden zijn.' Ook bij andere organisaties met veel klanten die maandelijks een hoog bedrag moeten betalen, zoals energiemaatschappijen, kan deze SOM-methodiek effectief zijn.

Bij de financiële dienstverlener vonden Van Neste en zijn collega's vijf groepen die relatief veel risico liepen en waar het bedrijf zich als eerste op zou moeten gaan focussen. 'Stel dat een segment 10.000 klanten heeft, allemaal met een verhoogde kans op toekomstige betalingsproblemen en allemaal met een restschuld van meer dan 15.000 euro. Dan kan het je enorm veel risicokosten schelen als je de restschuld bij een groot deel van deze groep kunt beperken.'

Deloitte dacht mee over een communicatiestrategie en trainde hypotheekadviseurs om de betreffende klanten goed te kunnen benaderen. Dat wierp zijn vruchten af. 'We hebben uiteindelijk in totaal meer dan 100.000 klanten benaderd. De klanttevredenheid was hierbij uitzonderlijk hoog, dus de actie heeft sowieso veel goeds gedaan voor hun reputatie.'

Maar dat was niet het enige: 'Er zijn miljoenen euro's extra afgelost en veel klanten hebben hun hypotheek omgezet naar een aflossingsproduct, waardoor de kans op afschrijvingen voor het bedrijf veel kleiner is geworden. Het bedrijf heeft zijn risico dus behoorlijk kunnen beperken.'

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee, and its network of member firms, each of which is a legally separate and independent entity. Please see www.deloitte.nl/about for a detailed description of the legal structure of Deloitte Touche Tohmatsu Limited and its member firms.

Deloitte provides audit, tax, consulting, and financial advisory services to public and private clients spanning multiple industries. With a globally connected network of member firms in more than 150 countries, Deloitte brings world-class capabilities and high-quality service to clients, delivering the insights they need to address their most complex business challenges. Deloitte has in the region of 200,000 professionals, all committed to becoming the standard of excellence.

This communication contains general information only, and none of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, its member firms, or their related entities (collectively, the "Deloitte Network") is, by means of this publication, rendering professional advice or services. Before making any decision or taking any action that may affect your finances or your business, you should consult a qualified professional adviser. No entity in the Deloitte Network shall be responsible for any loss whatsoever sustained by any person who relies on this communication.