



De hypotheek voor
blijde mensen!

NPS-score
+ 55

Lot Hypotheeken is een hypotheekaanbieder opgericht door NIBC Bank. Lot Hypotheeken maakt mensen blij. Zij biedt eenvoudige hypotheeken met een scherpe rente. Geen verrassingen achteraf en geen ingewikkeld gedoe.

Ontdek Lot Hypotheeken

- Korte stukkenlijst
- Akkoord binnen 24 uur
- Zoveel mogelijk papierloos door ontsluiten externe bronnen
- Geen onnodige handtekeningen

Lot werkt alleen met intermediairs. Het kopen van een huis is een belangrijke beslissing en daarbij hoort een goed persoonlijk advies. Het is mogelijk om een Lot Hypotheek met of zonder NHG te sluiten. De belangrijkste doelgroepen zijn starters, doorstromers en oversluiters.

In deze folder worden uw vragen over Lot Hypotheeken beantwoord en u maakt nader kennis met het hypotheekproduct van Lot. Wat zijn de sterke punten en wat moet u weten als uw klant snel en zonder gedoe een hypotheek wil regelen? Om Lot echt te leren kennen gaat Dylan Dresens in gesprek met Saskia Buursink van Lot Hypotheeken.

USP's Lot Hypotheeken:

- Overbrugging tot 100% marktwaarde, ook bij niet-verkochte woning
- Looptijd bouwdepot is 24 maanden (geen kosten, rentevergoeding is gelijk aan de hypotheekrente)
- Vergoedingsvrij aflossen 100% uit eigen middelen, 15% bij niet-eigen middelen
- Bij EBV en EBB is het mogelijk om € 35.000 te lenen tegen één tarief; met NHG 0,5% en zonder NHG 1%
- Zowel NHG als niet-NHG mogelijk
- Zonder NHG is een consumptieve besteding mogelijk tot 80% van de marktwaarde (max. € 150.000 met de mogelijkheid om de financiële verplichting af te lossen bij de notaris)
- Naast NHG, 6 risicoklassen. Automatische aanpassing van de opslag

In gesprek met ...

Om Lot Hypotheken echt te leren kennen ging Dylan Dresens, algemeen directeur van FlexFront, het gesprek aan met Saskia Buursink, commercieel directeur Lot Hypotheken.

Een goed gesprek over het hoe en waarom van Lot, een terugblik op het afgelopen jaar en aandacht voor de beheerprocessen bij Lot.

—● Waarom zijn jullie Lot Hypotheken gestart?

Lot Hypotheken is een 100% dochter van NIBC Bank. We zijn een nieuw label naast NIBC Direct gestart omdat we geloven dat we op deze manier beter in staat zijn een andere doelgroep aan te spreken en invulling te geven aan onze groeiambities. Een nieuw merk kun je anders neerzetten en een eigen identiteit geven. Met een ander merk kunnen we ons makkelijker onderscheiden.

—● En welke doelgroep wil je dan bereiken?

Lot is er voor de mensen die een woning kopen, verbouwen of verduurzamen. We hebben een informeel merk neergezet met een roze kleurtje. Hierdoor spreken we een jongere doelgroep aan. We zijn net even wat anders dan gebruikelijk in de branche en dat merken we volop. Verder staan we vooral voor snel en zonder gedoe een hypotheek regelen. Binnen een paar uur heb je al zekerheid, dat is uniek!

—● Lot staat ook voor verduurzaming. Kun je daar wat meer over vertellen?

Lot staat zeker voor verduurzaming. We willen consumenten stimuleren om hun woning te verduurzamen, daarvoor bieden we verschillende diensten en producten aan. Zo krijgen alle klanten een gratis verduurzaamadvies. En de duurzaamheidshypotheek die wij bieden is vrij uniek te noemen. Je kunt tot € 35.000 lenen tegen 0,5% met NHG en tegen 1% voor niet NHG. Wij gaan daar net iets verder in. Naast een aantrekkelijke rente planten we twee bomen voor iedere afgesloten duurzaamheidshypotheek.

We merken wel dat het bewustzijn er bij de consument nog niet altijd is.

Als branche kunnen we daar meer doen, wij willen ons daar ook nog meer voor inzetten. Ook denk ik dat we het voor adviseurs makkelijker kunnen maken, door inzet van juiste tooling. Als we in gesprek zijn met de adviseur blijkt dat het nog lang niet altijd wordt meegenomen in de



adviesgesprekken en de vraag bestaat nog steeds wie de verantwoordelijkheid heeft in de keten op het gebied van verduurzaming.

‘Snel en zonder gedoe een hypotheek regelen’

—● Vaak zie je bij hypotheekadviseurs de vraag en onzekerheid over funding van een hypotheeklabel en de bestendigheid daarvan. Kun je iets meer zeggen over de funders achter Lot?

De funding van Lot is afkomstig van drie investeerders en van NIBC Bank zelf. Met alle partijen zijn we een strategische samenwerking aangegaan voor de langere termijn. Het unieke van Lot zit hem in de combinatie van investeerders en NIBC Bank. Een hybride model waarin de krachten van het samenwerken met investeerders en het zijn van een bank worden gebundeld. Naast dat we heel heldere afspraken met investeerders hebben over klantbediening, ook als een investeerder zich terugtrekt, kunnen we als volle dochter van NIBC Bank nieuwe en bestaande klanten hypotheek blijven aanbieden. Hiermee is de continuïteit gewaarborgd en kunnen we als label het klantbelang ook op de langere termijn centraal blijven stellen.

—● **Adviseurs kijken bij hun advies aan de klant steeds meer naar de kwaliteit en klantgerichtheid tijdens het beheerproces van de geldverstrekker. Vaak worden deze processen namelijk als erg vervelend ervaren. Heeft Lot Hypotheken dit goed op orde?**

Ja, dat is een bekend gegeven. Wij hebben onze verwerking in beheer gewoon op orde met goede Service Level Agreements (SLA). Ik denk wel dat er nog de nodige ruis op de lijn zit bij de adviseur en de consument over de verschillende kanalen. De ene keer gaat het gewoon via FlexFront, soms moet het via Stater en in andere gevallen kan de klant het zelf online regelen. Daar kunnen we nog een stap in maken. Ook de technologie sluit niet altijd goed aan op beheerszaken.

—● **Jullie hebben strakke afspraken kunnen maken en duidelijke processen neer kunnen zetten met de partijen die de acceptatie voor jullie doen. Dat is op zich uniek. Heb je zo iets ook kunnen regelen voor beheer of werkt dat anders?**

Doordat we met meerdere partijen samenwerken, zijn er soms ook verschillende afspraken. Dat maakt het moeilijker eenzelfde merkbeleving over te brengen. Iedere klant en adviseur moet, kanaalafhankelijk, dezelfde beleving ervaren. Natuurlijk hebben we SLA's voor echtscheidingszaken, omzettingen en bouwdepotuitbetalingen, dat is er gewoon. Ik denk dat het belangrijk is dat je duidelijk maakt waar een adviseur en een klant heen moet. En data speelt daar natuurlijk een rol bij. Als die zelfredzame klant via kanaal A zelf zaken doet, moet de adviseur dat via een ander kanaal ook te weten komen. Dat is belangrijk en staat voor dit jaar op de agenda. We zijn aan het kijken hoe we die data, binnen wat wel en niet mag, kunnen delen. Bijvoorbeeld via een portal of HDN.

—● **Heeft Lot Hypotheken nog iets unieks te bieden op het gebied van beheer, omdat jullie onderdeel uitmaken van NIBC Bank?**

Absoluut. Het is zeker een pré om op het gebied van preventief en achterstandsbeheer gebruik te kunnen maken van de kennis en ervaring van de specialistische afdeling van NIBC Bank. Mocht een klant in een vervelende situatie komen, dan wordt die daar heel goed verder geholpen.

—● **Slechts enkele weken na de lancering van Lot, werden we ook in Nederland geconfronteerd met corona. Hebben jullie veel van het oorspronkelijke beleid aan moeten passen?**

Eigenlijk hebben we niet zo veel aangepast. We hebben vooral gekeken naar hoe we er voor kunnen zorgen dat we onze klanten en adviseurs zo goed mogelijk kunnen blijven bedienen. Bij ons was iedereen al ingericht om vanuit huis te werken en Lot werkt volledig digitaal en advies op afstand is bij ons geen probleem. Gelukkig hebben we geen grote wijzigingen hoeven door te voeren.

—● **Je kijkt vol trots terug op het afgelopen jaar. Wanneer ben je trots op het komende jaar?**

Als we het beter doen dan het afgelopen jaar. We hebben de lat best hoog gelegd voor onszelf. We hadden een NPS score van +55, het kan niet zo zijn dat die omhoog gaat, we zijn immers de hypotheek voor blije mensen. Wat de markt precies gaat doen is nog afwachten, die is op het moment best ingewikkeld. We hebben de ambitie om 5% marktaandeel in de NHG markt te halen.

—● **Wat drijft jou persoonlijk en waar ben je het meest trots op?**

Ik ben ontzettend trots op het merk dat we hebben neergezet, hoe we verder hebben ontwikkeld en trots op het team dat zich hier iedere dag voor inzet. Lot moet gewoon succesvol blijven en niet alleen wat betreft volume. Tevreden adviseurs en consumenten zijn heel belangrijk. Wij zetten ons er met zijn allen hard voor in, ik denk dat dat de allerbelangrijkste waarde is van ons merk. Adviseurs die eenmaal de ervaring hebben opgedaan komen ook vrij snel weer terug.

Probeer het gewoon een keer!



Daarom kiest u voor Lot. Deze adviseurs gingen u al voor:

Fijne geldverstrekker
denken mee en
reageren snel

Denken goed mee
en hebben het
proces goed op orde

Supersnelle beoordeling
en een mooie service
dat het **rentevoorstel**
niet getekend hoeft
te worden

**Probeer het
gewoon
een keer!**

Duidelijk
acceptatiekader,
snelle en soepele
acceptatie

Snelle acceptatie,
scherpe rentes en
daarnaast een
heldere procedure én
duidelijke documenten

Uitgebreide
bespreekmogelijkheden
FlexFront voorbespreekdesk:
030 600 5120, of
voorbespreken@flexfront.nl



Het proces van Lot Hypotheken:

Simpel en snel, binnen een paar uur zekerheid



Akkoord
binnen 24 uur



Korte stukkenlijst



Papierloos;
alles digitaal



Geen onnodige
handtekening

Disclaimer | Alle acceptatiecriteria, genoemde rentes etc. zijn een momentopname, er kunnen geen rechten aan ontleend worden.



FlexFront

SERVICE WAAR U BLIJ VAN WORDT

Wat kan Lot hypotheek voor uw klant betekenen?

Neemt u daarvoor contact op met uw FlexFront accountmanager
via intermediairservicedesk@flexfront.nl of via 030 600 5120