

# Klanten met (deels) aflossingsvrije hypotheeken activeren: inzichten en effecten.

## Verwachtingen AFM

**Ambitie: alle klanten kunnen zorgeloos blijven wonen.** Hiervoor is nodig dat zij aan het einde van de economische looptijd de hypotheek kunnen herfinancieren of de hypotheek volledig kunnen aflossen. Als klanten ervoor (moeten) kiezen om de hypotheek aan het einde van de economische looptijd af te lossen door hun woning te verkopen, blijven zij niet achter met een restschuld. Ook hebben de klanten gedurende de looptijd van de hypotheek voldoende financiële middelen om de maandlasten te blijven dragen als de pensioengerechtigde leeftijd wordt bereikt of de fiscaliteit van de hypotheek eindigt.

## Doelstellingen

- 1 Aanbieders stellen klanten in staat om een **bewuste keuze** te maken over hun aflossingsvrije hypotheek:
  - Aanbieder heeft inzicht in de risico's van klanten in de portefeuille.
  - Aanbieder geeft klanten inzicht in hun hypotheeksituatie en toekomstige betaalbaarheid.
  - Aanbieder zet klanten indien nodig aan tot actie. Klanten die geen actie kunnen ondernemen, ontvangen een maatwerkoplossing.
- 2 Aanbieders richten een **doorlopend beheertraject** in waarmee wordt geborgd dat klanten nu en in de toekomst onderdeel blijven van de aanpak.

44

Aanbieders hebben aan dit traject meegewerkt.

## Aanpak

Aanbieders hanteren een aanpak die zij **differentiëren** op basis van het **risicoprofiel** van de klant. Het risicoprofiel is gebaseerd op diens LTV-ratio (op einde looptijd) en op het aantal jaren tot einde looptijd, pensionering of het vervallen van de hypotheekrenteaf trek. Aan de hand van dit risicoprofiel volgt een **passende klantbenadering**:

Risicoprofiel	Hoe krijgen klanten inzicht in hun hypotheeksituatie en toekomstige betaalbaarheid?
Verhoogd risico	Worden persoonlijk en 1-op-1 benaderd.
Laag risico	Worden actief geïnformeerd over de mogelijkheid om (online) inzicht te krijgen.

Verder naar inzichten en effecten



## Het traject

**2016/2017** AFM brengt het onderwerp **aflossingsvrije hypotheek** onder de aandacht bij aanbieders.

**Aanbevelingen** Financieel stabiliteitscomité. ▶

**2018** Ontwikkeling **risicosegmentatie-matrix** met inzichten in potentiële risico's van klanten ▶

Start campagne van de NVB en het Verbond van Verzekeraars **'Aflossingsblij'** ▶

**2019** De AFM start een **toezichtspilot klantactivatie** bij de grootbanken. Focus: klanten met potentieel **zeer hoog risico**.

**2020** Aanpak uitgerold naar alle hypotheekaanbieders en alle klantengroepen.

**Seminar AFM:** toelichting op aanpak ▶

**2021** **Webinar AFM:** inrichting doorlopend beheer, een maatwerk aanpak voor kwetsbare klanten. ▶

**Publicatie onderzoek kwetsbare klanten.** ▶

**Onderzoek** naar maatwerk-oplossingen.

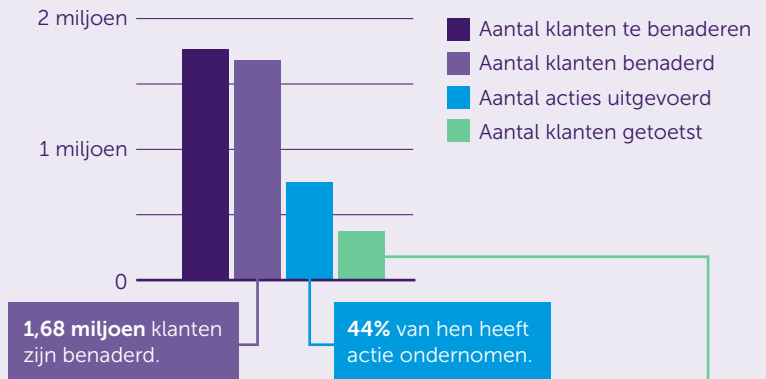
**2022** **Deadline klantbenadering:** alle hypotheekaanbieders rapporteren aan AFM.

**2023** Aanbieders benaderen klanten met een aflossingsvrije hypotheek **doorlopend**, en bieden **maatwerkoplossingen** aan als zij geen actie kunnen ondernemen.

## Observaties

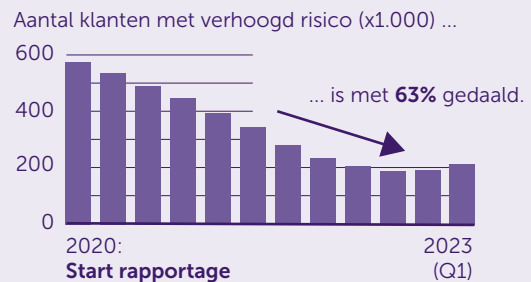
### Ruim 1,68 miljoen klanten benaderd

Sinds de start van het traject hebben hypotheekaanbieders **1,68 miljoen klanten** met een (deels) aflossingsvrije hypotheek benaderd. **44%** van hen heeft vervolgens **actie ondernomen** om de eigen financiële positie te verbeteren..



### Daling klanten met verhoogd risico

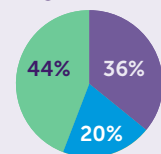
Deels doordat meer klanten **actie** hebben ondernomen, maar ook deels door de ontwikkeling van de **huizenprijzen**, is het aantal klanten met **verhoogd risico op restschuld met 63% afgenomen**.



### Ruim 370.000 betaalbaarheidstoetsen uitgevoerd

Hieruit bleek dat van 35% van hoog- en zeerhoogrisicoklanten en 20% van alle klanten de toekomstige betaalbaarheid onder druk staat.

#### Zeerhoog- en hoogrisicoklanten

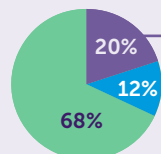


#### Betaalbaarheid aflossingsvrije hypotheek:

Herfinancierbaar op basis van annuïtaire lening  
Betaalbaar in de toekomst

#### Betaalbaarheid onder druk

#### Alle klanten



Niet alleen bij hoog- en zeerhoogrisico klanten staat de betaalbaarheid van de aflossingsvrije hypotheek onder druk: **20% van alle klanten** heeft dit probleem. **Aanpak op maat is dus nodig.**



## Klanten zijn moeilijk te bewegen. Hoe actiever je ze?

Klanten indelen in specifieke groepen.

Verlagen van drempels.

Gebruik maken van kansrijke momenten.

Duidelijke communicatie.