

## **Proces: Verkopen en afhandelen woningfinanciering (voorbeeld-proces)**

Versie: 1.1  
Ingangsdatum: 1 januari 2006

### **Leeswijzer**

Deze procesbeschrijving bestaat uit drie hoofdstukken:

#### Hoofdstuk 1 Inleiding

Omvat de doelstelling, het vigerend beleid, de commerciële context, de uitgangspunten, de prestatie-indicatoren en het processchema en is met name bedoeld voor de doelgroep Managers.

#### Hoofdstuk 2 Handelingen

Beschrijft de handelingen per processtap en geeft een toelichting op de risicopreventie-handelingen en is met name bedoeld voor de doelgroep Uitvoerende medewerkers.

#### Hoofdstuk 3 Procesinrichting

Gaat in op de wijzigingen t.o.v. de vorige versie, de rollen, de gebruikte systemen en overige hulpmiddelen, de procescontroles, de efficiencymaatregelen en de relevante afwijkingen per processtap en is met name bedoeld voor de doelgroep Medewerkers met de rol van procesinrichter en de controllers.

# 1 Procesbeheersing

## 1.1 Doelstelling

Het effectief en efficiënt afhandelen van de verkoop van een hypotheek.

## 1.2 Het vigerende beleid

Het beleid omtrent het verkopen van hypotheeken is vastgelegd in het document 'De verkoopstrategie voor de periode 2005 tot 2008'.

## 1.3 Uitgangspunten

Voor dit proces zijn de volgende uitgangspunten van toepassing:

- Verwerking vindt grotendeels plaats door het Service Centrum Financieringen SCF. Raadpleeg het document 'Dossier Service Centrum Financieringen (SCF)' voor gedetailleerde informatie betreffende de werkzaamheden van het SCF voor de bankkantoren.
- Gedetailleerde werkinstructies voor de in dit proces genoemde handelingen zijn opgenomen in het systeem Hypo.
- De aanleiding voor dit proces is het verzoek van een klant om een offerte voor een woningfinanciering (hypotheek).

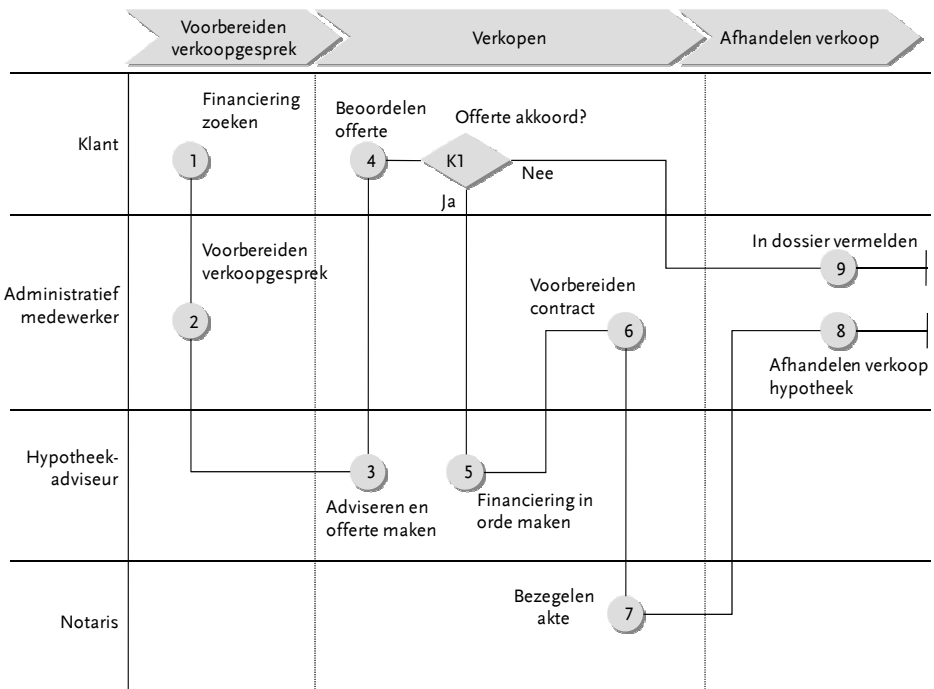
## 1.4 Prestatie-indicatoren

<i>Resultaatindicator</i>	<i>Normwaarde</i>	<i>Frequentie</i>
Ondertekende aktes/ overeenkomsten als percentage van het aantal verkopen.	100%	Maandelijks

<i>Procesindicator</i>	<i>Normwaarde</i>	<i>Frequentie</i>
Kwaliteit	99 % foutloos	Maandelijks
Doorlooptijd verkoopafhandeling.	maximaal 2 werkdagen	Kwartaal

## 1.5 Processchema





## Verkopen en afhandelen woningfinanciering









## 2 Handelingen

### 2.1 Handelingen per processtap







#### 1 *Financiering zoeken* Klant

- 
-  Heeft een huis op het oog.
  -  Gaat na welke financiering mogelijk is.  Internet, banken
  -  Maakt afspraak bij bank
- 
- Output: afspraak
- 





#### 2 *Vorbereiden verkoopgesprek* Administratief medewerker

- 
-  Ga na welke financiering(en) de klant nu heeft.  Klantsys
  -  Ga na welke (woonhuis)verzekeringen de klant nu heeft.  Klantsys
  -  Maak een elektronisch verkoopdossier aan.  Klantsys
- 
- Output: elektronisch verkoopdossier.
- 



#### 3 *Adviseren en offerte maken* Hypotheekadviseur

- 
-  Ga na welke wensen de klant precies heeft.
  -  Bespreek met de klant de mogelijkheden die de bank  Hypo biedt (cross-selling).  
*Opm.: Hypo rekent op basis van invoer en actuele rente- en balansinformatie de mogelijkheden uit.*
  -  ★ Identificeer de klant. Handleiding en checklist  
'klantidentificatie'  
*Opm.: Wees er zeker van dat de klant is wie hij zegt te zijn. Maak, als het klantsysteem dat aangeeft, een kopie van pas of rijbewijs en teken dat aan in het dossier.*
  -  Maak een offerte aan en geef die aan de klant mee.  Hypo
- 
- Output: offerte.
- 










#### 4 *Beoordelen offerte* Klant

- 
-  De klant vergelijkt eventueel de offerte met andere offerten.
  -  Klant gaat de voorwaarden na.
  -  De klant beoordeelt zijn financiële positie.
  -  Klant beslist of hij op de offerte ingaat.
- 
- Output: beslissing doorgaan ja/nee
-

## K1 Offerte akkoord?




-  Ja: ga door met processtap 5.
-  Nee: ga door met processtap 9.

### 5 Financiering in orde maken Hypotheekadviseur

-  Breng bestaande verzekeringen in.  Hypo
-  Open relevante producten.  Hypo en prodsys
-  Vraag indien nodig (nieuwe) levensverzekering aan.  Werkinstructie 'openen verzekeringen'
-  Indien nodig: maak afspraak met klant i.v.m. de ondertekening van onderhandse akte binnen de bestaande hypothecaire zekerheid.
-  Stel bankgarantie op.  Prodsys



Output: financiering ingevoerd, bankgarantie, afspraak met klant

### 6 Voorbereiden contract Administratief medewerker

-  Bereid akten voor.
-  Vraag bij klant de benodigde stukken op.  Checklist 'Stukken'

Output: Akten en alle stukken











### 7 Bezegelen akte Notaris








-  Indien nodig ondertekent de notaris de hypothecaire inschrijving en namens de bank ook de akte(n).
-  Indien nodig zorgt de notaris voor de ondertekening van de akte(n) door de klant.

*Opm.: De notaris zorgt tevens voor identificatie van de klant.*




Output: Door de notaris ondertekende akte(n)


### 8 Afhandelen verkoop hypotheek Administratief medewerker

-  Onderteken de akte namens de bank.  Checklist voor controle hypotheken  
*Controleer tekst en stukken alvorens te tekenen*
-  Verzorg de overdracht van gegevens naar de verzekeraar.  Checklist hypotheektypen  
*Alleen bij hypotheeken met verzekeringscomponent.*
-  Activeer de overeenkomst  Hypo
-  Verwerk de boekingen die op de tussenrekening worden gestort.  Hypo
-  Vraag een bankpas aan voor de beleggingshypotheek.  Prodsys

	Maak, bij inbreng van een Spaarhypotheek, de afkoopwaarde over naar de verzekeraar.	
	Bij gebruik van afwijkende rentecodes: controleer de juiste (cr)-rentecode's op het bouwdepot en/of premie-depot.	 Prodsys
	Controleer of de invoer van de lening is goedgekeurd.	 Prodsys
	Archiveer verkoopdossier.	 Klantsys
<hr/>		
Output: verkoopdossier, alle financiële mutaties in orde, alle nodige producten opgevoerd.		
<hr/>		
Einde proces		


## 9 In dossier vermelden Administratief medewerker


	Schat eventuele latere verkoopkansen in.	
	Maak een aantekening in het klantdossier.	 Klantdossier
<hr/>		
Einde proces		


 = Handeling

★ = (In de tekst voor de handeling) Risicopreventie–handeling

Hulpmiddelen:

 = Geautomatiseerde ondersteuning

 = Checklist, handboek enz.

 = Overig hulpmiddel

## 2.2 Risicopreventie–handelingen

Stap      Toelichting op de risicopreventie–handelingen in het werkproces

3	Handeling: Identificeer de klant.
---	-----------------------------------

Risico

Niet voldoen aan regelgeving voor toezicht.

Risicosoort (ROB)

Integriteitsrisico

Toelichting

Het Basel Comité voor Banktoezicht heeft in het rapport 'Customer Due Diligence for Banks' aanbevelingen gedaan met als doel de integriteit van financiële instellingen te borgen en de reputatie-, operationele, juridische en concentratierisico's te beperken.

### 3 Procesinrichting

#### 3.1 Wijzigingen

Gewijzigd ten opzichte van vorige versie

---

Vorige versie: 1.0

Wijziging: invoering van de rol 'Administratief medewerker'.

---

#### 3.2 Rollen

Rol	Verantwoordelijkheid voor de uitvoering
Verkoper	Adviseren en offerte woningfinanciering.
Administratief medewerker	Administratieve afhandeling van de verkoop woningfinanciering.
Klant (actor)	Tekent contracten.
Notaris (actor)	Ondertekent en registreert de akte(n).

#### 3.3 Gebruikte systemen

Stap	Systeem
3, 5, 8	Hypo
2, 9	Klantsysteem
5, 9	Prodsys

#### 3.4 Overige hulpmiddelen

Stap	Hulpmiddel
8	Klantdossier
9	Checklist voor controle hypotheke
9	Checklist hypotheektypen

#### 3.5 Procescontroles

Stap	Periodieke controles
Alg.	<p><i>Procescontrole</i></p> <p>Ga na wat de meest actuele werkprocesbeschrijving is. Ga na of die daadwerkelijk gebruikt wordt.</p> <p><i>Frequentie/ omvang</i></p> <p>Jaarlijks</p> <p><i>Risico</i></p> <p>Medewerkers worden verkeerd geïnstrueerd als gevolg van het niet meer actueel zijn van de (vastgestelde) procesbeschrijving.</p> <p><i>Risicosoort</i></p> <p>Operationeel risico (algemeen)</p> <p><i>Betreft de handeling(en)</i></p> <p>Alle handelingen</p>

---

Stap    Periodieke controles

---

*Achtergrondinformatie*

Minimaal 1x per jaar worden alle processen geactualiseerd. Wanneer medewerkers procesbeschrijvingen kopiëren voor gebruik op de werkplek, dan verliezen die op den duur hun geldigheid.

---

Alg.    *Procescontrole*

Stel door middel van interviews met bij het proces betrokken medewerkers vast of deze conform het vastgestelde proces werken.

*Frequentie/ omvang*

Jaarlijks

*Risico*

Er zijn onbewust andere werkwijzen in het proces gelopen waardoor er inefficiënt(er) wordt gewerkt en/of er meer risico's worden gelopen.

*Risicosoort*

Operationeel risico (algemeen)

*Betreft de handeling(en)*

Alle handelingen

*Achtergrondinformatie*

Zie vorige procescontrole

---

Alg.    *Procescontrole*

Check via een steekproef of in de klantdossiers alle benodigde bescheiden aanwezig zijn en alle voorbehouden zijn afgewerkt.

*Frequentie/ omvang*

Minimaal 2 keer per jaar

*Risico*

Oorzaak is het over het hoofd zien, het niet volledig afhandelen, of het niet correct of niet tijdig uitvoeren van activiteiten, waardoor de overeenkomst uiteindelijk niet wordt opgemaakt conform de afspraken met de klant en de daarvoor geldende voorschriften.

*Risicosoort*

Operationeel risico (algemeen)

*Betreft de handeling(en)*

Alle handelingen

*Achtergrondinformatie*

De accountant mag bij onderzoek geen onvolledige dossiers aantreffen.

---