

Doordelen van hypotheekdata **STRAKS NET ZO MAKKELIJK ALS APPEN**

Tien jaar geleden had niemand van appen gehoord, en nu is het niet meer weg te denken uit ons dagelijkse leven. Wij hebben in korte tijd collectief ons gedrag aangepast en appen als werkwoord aan onze vocabulaire toegevoegd. En er komt alweer een nieuw woord aan: doordelen. Het doordelen van je eigen gegevens, zodat je niet meer overal alles opnieuw hoeft in te vullen. Hierdoor wordt jouw informatie op minder plekken vastgelegd.



Technologie maakt het mogelijk en wetgeving vereist dat consumenten in 2019 volledige controle hebben over persoonlijke data, ongeacht waar deze is opgeslagen. De hypotheeksector kan hierin een sleutelrol vervullen door te faciliteren dat consumenten zelf bepalen wie toegang krijgt tot persoonlijke (financiële) data, wie er gebruik van mag maken en wie iets mag toevoegen of doordelen in de keten. Doordelen wordt een nieuw soort transactiedienst, deze keer niet met geld, maar met data.

Klant wil meer controle

Nog meer dan bij de televisie, waarbij de afstandsbediening de kijker zicht geeft op de hele wereld, heeft internet de consument toegang gegeven tot de wereld. De smartphone is de ultieme mobiele afstandsbediening die controle (terug)geeft aan mensen. Niet meer alleen vanuit huis, maar vanaf iedere plek, op ieder moment, wanneer de consument het wil.

In de financiële sector zien we dezelfde ontwikkeling. De sector bevindt zich in een overgangsfase van 'customer centric' naar wat we bij INNOPAY 'control centric' noemen. Hierbij bepaalt de klant zelf wie er toegang heeft tot zijn data en wat deze partij ermee mag doen. Ook de keuze voor het kanaal en product ligt bij de klant. Deze transitie is weergegeven in figuur 1. Bij banken en fintechs is dit zichtbaar in de ontwikkeling van het 'open banking' concept, maar ook binnen de hypotheeksector ontstaan steeds meer vergelijkbare modellen.

Om volledig 'control centric' te worden met betrekking tot data, moeten hypotheekbedrijven en -ketens in ieder geval een doordeelstrategie ontwikkelen. Daarin moet vastgelegd worden hoe bedrijven hun klanten faciliteren om eenvoudig

en veilig data van anderen te hergebruiken, welke data extra moet worden vastgelegd en hoe opgeslagen data wordt gedeeld. Uiteraard allemaal op een veilige en compliant wijze, zoals we gewend zijn bij financiële transactiediensten.

De Europese wetgeving geeft twee control centric richtlijnen die grote gevolgen hebben voor de manier waarop met persoonlijke betaalrekeningdata moet worden omgegaan: Payment Service Directive 2 (PSD2) en General Data Protection Regulation (GDPR). Deze laatste gaat verder dan financiële gegevens. GDPR geeft nog meer controle aan klanten over persoonlijke data door organisaties verplichtingen op te leggen ten aanzien van inzage, veiligheid, portabiliteit en het recht om vergeten te worden.

Digitaal vertrouwen creëren

Het huidige internet is helaas nooit gebouwd om transacties te ondersteunen. De wijze waarop vertrouwen erin is verankerd is



verre van optimaal. Het is daarom nog geen volwaardig transactiekanaal en zeker niet voor gevoelige hypotheekproducten en diensten. Bij het creëren van een digitale vertrouwensrelatie met klanten moet de zogenaamde vertrouwensparadox worden doorbroken. Hiermee bedoelen we de tegengestelde behoefte van gebruikers om data, en dan met name persoonsgegevens, meer toegankelijk te maken én veel beter te beveiligen, om zo hun digitale vertrouwen in

staat te stellen om zijn financiële data die zijn bank al van hem heeft, gemandateerd door te delen. Of liever nog toegang tot zijn data gecontroleerd beschikbaar te stellen aan de rest van de keten.

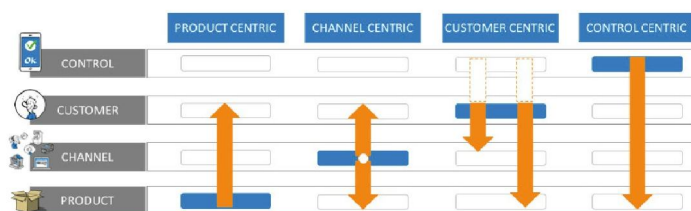
De informatievraag aan de klant wordt dan anders: "Mag ik uw data krijgen?" wordt vervangen door: "Wilt u mij tijdelijk toegang tot uw data geven?". Welke van deze twee vragen zou de vertrouwensrelatie met uw klant het meest versterken?

Internet is nog geen volwaardig transactiekanaal voor gevoelige hypotheekproducten en diensten

de ander te versterken. Digitaal vertrouwen kan worden gerealiseerd door de consument controle over 'zijn' hypotheekdata te geven. Dit zou kunnen door de klant in

Datadeel-afsprakenstelsel

Bij INNOPAY geloven we in de kracht van samenwerking, juist in de digitale wereld. Dit zien we niet



alleen bij het openbaar vervoer, waar we samen met tien vervoerders en Translink werken aan de opvolger van de OV-chipkaart. Maar ook in de logistieke sector waarin we samen met grote logistieke partijen een vertrouwensinfrastructuur (iSHARE) ontwikkelen om datadelen tussen ondernemingen te vergemakkelijken. In de financiële sector zien we succesvolle samenwerking tussen banken bij pinnen, iDEAL en iDIN.

Onderlinge samenwerking in de hypotheeksector met nieuwe innovatieve fintechs is helaas nog te zeldzaam. De structurele samenwerkingen die er wel zijn, lijken vooralsnog meer op een gedwongen huwelijk, terwijl er toch duidelijk wederzijdse voordelen zijn. Het steeds breder inzetten van Application Programming Interfaces (API's) zorgt ervoor dat het doordelen van data meer gecontroleerd en gebruikersvriendelijk kan gebeuren. Daarnaast zorgt het ervoor dat er compleet nieuwe (open) business- en servicemodellen kunnen ontstaan, omdat hypotheekproduct- en distributiestrategieën schaalbaar kunnen worden gemaakt.



Shikko Nijland
 CEO & Managing Partner van INNOPAY en medeauteur van het managementboek van het jaar 2019: 'Alles Transactie'.

In 2017 heeft INNOPAY de voordelen van samenwerking in de hypotheekketen onderzocht in opdracht van HDN. Met een brede ketenvertegenwoordiging zijn verschillende samenwerkingsinitiatieven voorgesteld met als doel de risico's op GDPR non-compliance te minimaliseren voor alle partijen in de keten. Deze initiatieven dragen echter ook in belangrijke mate bij aan het verbeteren van de klantervaring doordat er afspraken worden gemaakt over hoe bijvoorbeeld de regie van de klant in de gehele keten transparant te maken en toe te passen.



Esther Groen
 Partner bij INNOPAY en verantwoordelijk voor commercie. Daarnaast leidt ze de Banking & Payments praktijk.

Als we het hebben over zo'n samenwerking, kan bijvoorbeeld worden gedacht aan het gemeenschappelijk ontwikkelen van een datadeelafsprakenstelsel. Dit zou de ontwikkelkosten relatief laag houden en de kans op sectorbrede adoptie vergroten. Het resultaat is dat het voor klanten makkelijker en laagdrempeliger wordt om alle relevante hypotheekdata snel, juist en volledig beschikbaar te stellen voor de hele hypotheekketen. Bovendien kan een dergelijk afsprakenstelsel ook als basis dienen voor nieuwe open businessmodellen met partijen binnen en buiten de sector. Hierdoor wordt het doordelen van hypotheekdata voor klanten net zo makkelijk als appen. En dan is ook 'doordelen' straks niet meer weg te denken uit ons dagelijks leven. **IF**