



hdn
altijd vooruit

December 2023

Wegwijzer Actief Klantbeheer





Inhoudsopgave

Inleiding: in drie stappen naar Actief Klantbeheer	2
1 Stap 1: Stel beleid data delen op	3
1.1 Wat is het doel?	3
1.2 Welke data?	3
1.3 Welke basis?	4
2 Stap 2: Kies manier van data delen	5
2.1 Data delen op basis van verschillende AVG-grondslagen i.c.m. opgenomen voorwaarden en opgesteld beleid.....	5
2.2 Data delen op basis van opgenomen toestemming in het Bindend Krediet aanbod en/of de Algemene voorwaarden	6
2.3 Data delen met periodieke toestemming van de klant	6
3 Stap 3: Implementeer het beleid	7
BIJLAGEN	8
Bijlage I: Uitleg regelgeving	8
Bijlage II: Relevante data intermediair	10
Bijlage III: Schematische weergave drie manieren data delen.....	11



Inleiding: in drie stappen naar Actief Klantbeheer

Actief Klantbeheer. Het is een hot-topic in de markt. Intermediairs, die actief met hun bestaande klanten aan de slag zijn, zijn enthousiast over digitaal delen van actuele hypotheekgegevens. Geldverstrekkers hebben het onderwerp op de agenda staan en softwareleveranciers staan paraat. Toch zie je in 2023 nog weinig Informatieaanvraag berichten over het HDN Platform gaan. En dat is niet voor niets. Vooral vragen over welke aanpak het beste werkt en hoe een en ander past binnen de geldende wetten en regels, zorgen voor terughoudendheid.

HDN heeft de afgelopen jaren een standaard ontwikkeld voor het delen van data. Ook is er veel contact geweest met alle partijen in de keten over geldende regelgeving, hoe het wel en niet kan werken en zijn er verschillende bijeenkomsten geweest om partijen bij elkaar te brengen en kennis te delen. Op basis van alle bijeenkomsten, gesprekken, onderzoeken en implementaties bundelen wij in dit document de bestaande kennis over Actief Klantbeheer. Dit biedt niet alleen inzicht in de huidige stand van zaken, maar biedt ook praktische handvatten om de uitdagingen rondom dit onderwerp te overwinnen.

Want wanneer kunnen welke klantgegevens vanuit de geldverstrekker worden gedeeld met het intermediair? De interpretatie van wet- en regelgeving is hierover nog volop in beweging. In de markt bestaan verschillende zienswijzen over wanneer en op welke grond je klantgegevens mag delen. Tegelijkertijd neemt het belang van een actueel klantbeeld in het adviesgesprek toe. Zowel reactief op verzoek van de klant, als proactief wanneer het intermediair de klant adviseert.

Graag nemen we je in dit document mee in drie stappen naar Actief Klantbeheer. Zie het vooral als een wegwijzer om goed en zorgvuldig met het eigen data deel beleid en Actief Klantbeheer aan de slag te gaan.



1 Stap 1: Stel beleid data delen op

Op basis van gesprekken met marktpartijen en experts concluderen we dat het essentieel is een beleid op te stellen rond het delen van data als je klantgegevens wilt gaan delen. Je kunt een beleid opstellen door het beantwoorden van drie hoofdvragen.

- a. Wat is het doel voor klant, intermediair en geldverstrekker van het delen van data en hoe past dit in de strategie?
- b. Welke data wordt gedeeld en met wie?
- c. Wat is de basis voor het delen van data?

1.1 Wat is het doel?

Een beleid of aanpak om te komen tot data delen start met de vraag waarom de organisatie data wil delen. Er zijn meerdere redenen of aanleidingen om data te gaan delen. Denk aan:

- Behoeft van het intermediair aan actuele data bij het uitvoeren van actief klantbeheer.
- Voordelen voor de klant:
 - Meer gemak bij het delen van informatie met de adviseur;
 - De adviseur is altijd op de hoogte van de actuele feiten;
 - Bijvoorbeeld potentieel financieel voordeel bij een lagere risicoklasse.
- Vanuit de zorgplicht kan het voor geldverstrekkers relevant zijn te weten dat adviseurs ook gedurende de looptijd haar klant van advies voorziet op basis van actuele gegevens.
- Advieskansen op gebied van verduurzaming die de portefeuille verder helpen te vergroenen.
- Richtlijnen vanuit de AFM en (bijzondere) Zorgplicht (zie Bijlage I voor een uitleg).

1.2 Welke data?

Welke data is noodzakelijk om een goed advies op te stellen voor de klant? Een kwalitatief onderzoek onder acht intermediairs geeft een mooi overzicht van gegevens die voor intermediairs achtereenvolgens van belang zijn (zie Bijlage II).

De klantdata, geleverd vanuit de geldverstrekker aan het intermediair, moet passen bij de behoefte van het intermediair. De gegevens moeten relevant en passend (proportioneel) zijn, en er mogen niet te veel gegevens gedeeld worden in het kader van privacy.

Kortom, het is van belang als geldverstrekker goed te bepalen in je beleid welke data je wil delen met het intermediair. Zie bijstaand tekstkader voor een praktijkvoorbeeld.



Een voorbeeld van een geldverstrekker

1. De waarde van de woning (van het moment van afsluiten van de hypotheek) delen we met de adviseur.
2. Achterstand van hypotheek delen we niet met de adviseur, hier achten we het gerechtvaardigd belang van de klant hoger dan het belang voor de adviseur dit te moeten weten om zijn/haar werk goed te kunnen doen dus delen het daarom niet met de adviseur.

1.3 Welke basis?

Wanneer duidelijk is waarom welke data wordt gedeeld, is het belangrijk ook een goede onderbouwing te geven. Per dataveld geef je aan waarom de organisatie deze data deelt en op basis van welke grondslagen je dat doet. Dit gaat om de grondslagen van de AVG2 waarin wordt gekeken naar de proportionaliteit van de gedeelde data. Overwegingen kunnen zijn:

- Primair (P): contact houden en kunnen opnemen tijdens uitvoering van specifieke overeenkomst tussen Klant (en haar Intermediair) en Geldverstrekker (op basis van Artikel 6.1(b) AVG);
- Secundair (S): contact kunnen opnemen indien er sprake is van gerechtvaardigd belang – voornamelijk bekeken vanuit de Klant, maar daardoor ook vanuit eventuele zorgplicht van Geldverstrekker en/of Intermediair –, enigszins gelinkt aan (P) doch met name op basis van Artikel 6.1(f) AVG;
- Tertiair (T): contact houden en kunnen opnemen tijdens uitvoering van specifieke overeenkomst tussen Klant en haar Intermediair (op basis van Artikel 6.1(b) AVG);
- Quartair (Q): contact kunnen opnemen indien er sprake is van gerechtvaardigd belang – voornamelijk bekeken vanuit de Klant, maar daardoor ook vanuit eventuele zorgplicht van Intermediair –, enigszins gelinkt aan (T), enigszins gelinkt aan (P) doch met name op basis van Artikel 6.1(f) AVG;
- Overige (O): contact houden en kunnen opnemen tussen Klant en haar Intermediair, op basis van in vrijheid gegeven, specifiek, geïnformeerd, expliciet en ondubbelzinnig gegeven toestemming (op basis van Artikel 6.1(a) AVG);

Het kan raadzaam zijn een raamwerk te maken met hierin per dataveld het waarom, hoe, waar en wanneer van te delen data. Door een duidelijke uitwerking paraat te hebben kan te allen tijde worden aangetoond dat er een duidelijk data deel beleid zit achter het delen van de klantgegevens.



2 Stap 2: Kies manier van data delen

Op basis van interviews met marktpartijen hebben we op hoofdlijn drie manieren van data delen in de huidige praktijk gevonden.

- Data delen op basis van verschillende AVG-grondslagen in combinatie met opgenomen voorwaarden.
- Data delen op basis van opgenomen toestemming in het Bindend Krediet aanbod en/of de Algemene voorwaarden
- Data delen met periodieke toestemming van de klant.

Deze manieren zijn tijdens een sessie in november 2023 met een afvaardiging van de markt nader besproken. Onderstaand zijn de voornaamste inzichten per manier kort weergegeven. In Bijlage III vind je een schematisch overzicht van de drie manieren.

2.1 Data delen op basis van verschillende AVG-grondslagen i.c.m. opgenomen voorwaarden en opgesteld beleid.

De AVG geeft 6 grondslagen voor het delen van data. De afwegingen staan opgenomen in de algemene voorwaarden, data policy en privacy statement.

Voor de klant, het intermediair en uiteindelijk voor de geldverstrekker, lijkt dit een relatief aantrekkelijke oplossing. Het is namelijk eenvoudig voor de klant, omdat hij weet dat hij gedurende de looptijd van het product kan rekenen op Actief Klantbeheer en omdat hij zelf niets hoeft te doen om toestemming te geven. Het intermediair kan zich goed informeren over het actuele klantbeeld en hoeft geen extra handelingen uit te voeren om toestemming hiervoor te krijgen. Het is voor de geldverstrekker aantrekkelijk omdat de onduidelijkheid over het delen van data zorgvuldig weggenomen is en er geen verkeer is voor het toestemming geven om de data te delen.

Wel vraagt deze manier van datadelen op voorhand een initiële investering. Het vraagt van een partij om met verschillende disciplines uit de organisatie te komen tot een expliciete en onderbouwde afweging van het gerechtvaardigd belang van data delen. Dit vraagt focus en capaciteitsinzet van een organisatie. Dit levert wel een duurzaam en goed onderbouwd resultaat waarin duidelijk gemaakt wordt welke datavelden gedeeld mogen worden vanuit gerechtvaardigd belang.

Implementatie van deze manier van datadelen kent een aantal voordelen. De softwareleveranciers hoeven geen toestemming modules te bouwen en kunnen het data delen snel ondersteunen. Ook de uitdaging om de gehele portefeuille over te zetten op het nieuwe data delen is bij deze oplossing niet zo zeer een issue, aangezien het gerechtvaardigd belang voor de gehele portefeuille geldt.



2.2 Data delen op basis van opgenomen toestemming in het Bindend Krediet aanbod en/of de Algemene voorwaarden

Bij het afsluiten van de hypotheek wordt toestemming gevraagd om gedurende de looptijd van de hypotheek data te mogen delen.

Deze manier van data delen is prettig voor de adviseur door de administratieve efficiëntie en de duidelijkheid. De benadering van data delen via bindend aanbod en/of algemene voorwaarden vraagt van een klant slechts om een eenmalige toestemming. Hierdoor is het voor de klant duidelijk dat zijn data wordt gedeeld en er gedurende de looptijd van de hypotheek klantcontact of advies kan zijn. De gekoppelde adviseur kan te allen tijde informatie opvragen voor een duidelijk beeld van de klant. De klant heeft geen keuze in welke data op welk moment wel of niet worden gedeeld met de gekoppelde adviseur. Het invoeren van deze variant heeft voor de geldverstrekker de uitdaging om ook voor eerdere dossiers in zijn portefeuille toestemming op te halen.

Wetgeving biedt beperkte richtlijnen, het zou de markt helpen als hier meer uniformiteit geboden wordt door middel van een kader.

2.3 Data delen met periodieke toestemming van de klant

Bijvoorbeeld in de 'Mijn omgeving' van de klant geeft de klant toestemming gegevens te delen. Hij geeft ook aan voor welke periode de toestemming geldig is. De klant heeft via deze methode ook de mogelijkheid om de toestemming weer in te trekken.

De implementatie van deze oplossing is op juridisch vlak relatief eenvoudig. Op het vlak van IT moet meer gedaan worden in vergelijking met de andere opties. Denk bijvoorbeeld aan het bouwen van een toestemming module en een register voor het bijhouden van de toestemming en het onderhoud hiervan. De klant moet bij deze manier van data delen vaker (meer dan eens) het toestemming traject bewandelen waardoor er mogelijk frustratie ontstaat. Voordeel voor de klant is dat deze het delen van data (meestal) eenvoudig kan stoppen in de 'mijn omgeving'. Vaak is de periodieke toestemming in de huidige context slechts een aantal maanden. Dit creëert mogelijk een hobbel in het contact met de klant doordat er vaker een uitstap gemaakt moet worden om toestemming te geven. Het proactief sturen van signalen naar het intermediair (advieskansen) wordt bemoeilijkt doordat de toestemming niet gedurende langere tijd aanwezig is.



3 Stap 3: Implementeer het beleid

Graag staan we even stil bij het goede nieuws, er is namelijk al een HDN standaard voor het delen van data beschikbaar. Het informatiebericht ondersteunt het zenden van informatie die het voor het intermediair mogelijk maakt te controleren of de klant nog de juiste hypotheek heeft. Het gaat hier onder andere om objectinformatie en om actuele leninginformatie gedurende de looptijd van de hypotheek. Op basis hiervan kan het intermediair invulling geven aan zijn zorgplicht. Wanneer er iets wijzigt in het leven van de klant kan door het actuele klantbeeld, het best passende advies gegeven worden. Ook kan op basis van de actuele gegevens een eventuele wijziging worden doorgegeven aan de geldverstrekker. Dit voorkomt uitval en onduidelijkheid in het beheerproces. En het is efficiënter voor alle betrokken partijen; klant, intermediair en geldverstrekker.

Op basis van de standaard kan je het eigen databeleid toetsen en checken per dataveld of er genoeg grond is om het veld op te nemen.



BIJLAGEN

Bijlage I: Uitleg regelgeving

In het bepalen van beleid op data delen is zorgplicht uiteraard een relevant onderwerp. Deze bijlage geeft hier een korte doorkijk in.

In feite kan er niet gesproken worden van één Zorgplicht. Er bestaan verplichtingen vanuit de algemene zorgplicht voor de financiële dienstverlener in artikel 4:24a Wft. Daarnaast bestaat er ook de civiele zorgplicht, welke voortvloeit uit artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek (goed opdrachtnemerschap), algemene voorwaarden zoals de algemene bankvoorwaarden en de in de rechtspraak ontwikkelde 'bijzondere zorgplicht'. Ook zien we de zorgplicht nadrukkelijk terug in de leidraad van de AFM. Hierin staat onder andere geduid dat het intermediair de door de consument verstrekte informatie zoveel mogelijk dient te controleren op juistheid en volledigheid.

Deze verschijningsvormen van zorgplicht zijn complementair en kunnen daarom niet los van elkaar worden gezien. De toezichtrechtelijke gedragsregels uit de Wft worden vaak gebruikt om de bijzondere zorgplicht te concretiseren. De bijzondere zorgplicht geeft juist duiding waar de toezichtrechtelijke regels ontoereikend zijn gebleken om de klant te beschermen. De bijzondere zorgplicht kan namelijk verder reiken dan de verplichtingen uit de toezichtregels.

De documentatie in wetgevend kader en leidraden is uitgebreid en gedetailleerd maar hebben gezamenlijk tot doel dat financiële ondernemingen het klantbelang centraal stellen, bij afsluiten van het financiële product maar zeker ook gedurende de looptijd van het product.

Gedurende de pré-contractuele fase en contractuele fase zijn de financiële instellingen verplicht zich te houden aan de volgende bepalingen:

- **Een informatieverplichting**

voorafgaand aan de overeenkomst moet de financiële onderneming de klant van voldoende informatie voorzien om een weloverwogen keuze te kunnen maken over het geadviseerde product. Gedurende de looptijd van de overeenkomst moet de onderneming de klant op de hoogte houden van wezenlijke wijzigingen in deze informatie.

- **Een waarschuwingsverplichting**

de klant dient indringend te worden gewaarschuwd voor de verbonden risico's aan de dienst of het product.



De privacy wet Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

In de AVG staat geëxpliciteerd dat op basis van 6 grondslagen informatie gedeeld mag worden:

1. Het is noodzakelijk om gegevens te verwerken om een overeenkomst uit te voeren.
2. Het is noodzakelijk om gegevens te verwerken omdat u dit wettelijk verplicht bent.
3. Het is noodzakelijk om gegevens te verwerken om vitale belangen te beschermen.
4. Het is noodzakelijk om gegevens te verwerken om een taak van algemeen belang of openbaar gezag uit te oefenen.
5. Het is noodzakelijk om gegevens te verwerken om uw gerechtvaardigde belang te behartigen.
6. U heeft toestemming van de persoon om wie het gaat.

Persoonsgegevens en bijzondere persoonsgegevens

Voorbeelden van Persoonsgegevens	Voorbeelden van Bijzondere persoonsgegevens
Naam	Persoonsgegevens waaruit iemands ras of etnische afkomst blijkt
Adres	Persoonsgegevens waaruit iemands politieke opvattingen blijken
Telefoonnummer	Persoonsgegevens waaruit iemands religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen blijken
Pasfoto	Persoonsgegevens waaruit het lidmaatschap van een vakbond blijkt
Email adres	Gegevens over iemands gezondheid
Aankopen op internet	Gegevens over iemands seksueel gedrag of seksuele gerichtheid
Beelden op internet (foto of video)	Genetische gegevens
BSN nummer	Biometrische gegevens (bedoeld voor de unieke identificatie van een persoon)

In de AVG staat met het oog op privacy duidelijk uitgewerkt dat op basis van de grondslagen niet alle persoonsgegevens zomaar gedeeld mogen worden. Hierin wordt een onderscheid gemaakt tussen persoonsgegevens en bijzondere persoonsgegevens. "Gewone" persoonsgegevens gaat over informatie welke ofwel direct over iemand gaan, ofwel naar deze persoon te herleiden zijn. Bijzondere persoonsgegevens zijn gegevens die zo privacygevoelig zijn dat wanneer ze verwerkt worden deze een grote(re) impact kunnen hebben op de persoon. Deze gegevens krijgen daarom extra bescherming vanuit de AVG.



Bijlage II: Relevante data intermediair

De klantdata, die geleverd wordt vanuit de geldverstrekker, moet ook relevant zijn voor het intermediair. Het uitgangspunt bij het delen van data is dat het actuele leninginformatie van de klant moet bevatten en data minimalisatie. Dus welke data is noodzakelijk om te kunnen voorzien in het opstellen van een goed advies voor de klant. Een kwalitatieve uitvraag geeft de volgende inzichten.

Klantdata type	Belangrijkheid
Hypotheek gegevens (hypotheeknummer, duur, inschrijving etc)	4,8
Informatie lening delen (onder andere rentevast periodes, LTV, actuele hoofdsom)	4,8
NAW-gegevens van de Hypotheekgever	4,1
Wie zijn de hypotheekgevers	4,0
Object info (onder andere adres, taxatiedatum, marktwaarde, WOZ-waarde)	3,9
NAW-gegevens van de debiteur	3,6
Wijzigingen (info over recente wijzigingen)	3,6
Overbrugging gegevens	3,4
Achterstandsinfo (onder andere is er achterstand, hoeveel achterstand)	3,4
Depothouder	2,8
Gegevens van het advieskantoor dat de oorspronkelijk aanvraag indiende	1,9

Hypotheekgegevens en informatie over de lening delen, steken uit als meest belangrijkste informatie die de geldverstrekker kan leveren. De geldverstrekker is ook dé partij die, voor dit stuk informatie, als de enige bron van waarheid kan optreden.

Opvallend is dat NAW-gegevens, welk het intermediair ook in zijn eigen softwarepakket heeft zitten, als belangrijk worden gescoord.



Bijlage III: Schematische weergave drie manieren data delen

	Variant 1 Data delen op basis van verschillende AVG-grondslagen in combinatie met opgenomen voorwaarden en opgesteld beleid.	Variant 2 Toestemming is opgenomen in het Bindend Krediet aanbod en/of de Algemene voorwaarden	Variant 3 Met periodieke toestemming van de klant
Omschrijving	Naast de AVG-grondslag voor toestemming van de klant zijn er nog 5 andere AVG-grondslagen die gebruikt kunnen worden om data te mogen delen. Per dataveld wordt een afweging gemaakt of dit gedeeld mag worden op basis van 1 van de grondslagen van de AVG. De afweging staat vermeld in de algemene voorwaarden en privacy statement. Deze afwegingen zijn gemaakt en opgenomen in een datapolicy die met behulp van AVG-experts uit de markt is opgesteld.	Bij het afsluiten van de hypotheek wordt toestemming gevraagd om gedurende de looptijd van de hypotheek data te mogen delen in het belang van de klant.	In de mijn omgeving van het softwarepakket wordt voor alle beschikbare data toestemming gevraagd van de klant. Dit gebeurt elke x periode opnieuw om de toestemming up- to-date te houden. De periode varieert van kort (bijvoorbeeld 6 maanden) tot lang (bijvoorbeeld 10 jaar).
AVG-grondslag	Op basis van alle 6 de grondslagen is er een afweging welke data gedeeld mag worden.	Naast de grondslagen waarin impliciet staat welke velden gedeeld worden, ligt de nadruk op het vragen van toestemming van de klant.	Naast de grondslagen, waarin impliciet staat welke velden gedeeld worden, ligt de nadruk op het vragen van toestemming van de klant
Zorgplicht	Op basis van de 6 grondslagen kan er continu voldaan worden aan de zorgplicht gedurende de contractuele fase.	Op basis van de toestemming kan de data gedeeld worden om te voldoen aan de zorgplicht.	Eerst wordt er toestemming gevraagd aan de klant voordat aan de zorgplicht voldaan kan worden
Data	Er is een analyse gedaan per veld welke data gedeeld mag worden op welke grond.	De data zijn niet specifiek gewogen. Wanneer nieuwe datavelden toegevoegd worden zal telkens een nieuwe analyse gedaan moeten worden of dit gedeeld mag worden. Mogelijk zal er dan ook hernieuwd toestemming gevraagd moeten worden.	De data zijn niet specifiek gewogen. Wanneer nieuwe datavelden toegevoegd worden moet telkens een nieuwe analyse worden gedaan of dit mag worden gedeeld. Mogelijk moet er dan ook hernieuwd toestemming worden gevraagd.
Risico's	Interpretatie van AVG en grondslagen is niet eenduidig waardoor er mogelijk afwijkende interpretaties kunnen ontstaan. Dit kun je mitigeren door herijken van je beleid.	Interpretatie van AVG en grondslagen is niet eenduidig waardoor er mogelijk afwijkende interpretaties kunnen ontstaan. Dit kun je mitigeren door herijken van je beleid.	Wanneer de klant zijn of haar toestemming intrekt moet hierop worden gehandeld.
Punten van aandacht bij de invoer van deze werkwijze	Juridische capaciteit investeren. Daarnaast medewerkers hierin meenemen en per uitbreiding van datavelden opnieuw beoordelen per situatie volgens de grondslagen van de AVG.	Bij een nieuw product is dit relatief eenvoudig in te voeren. Bij een bestaand product moet dit met terugwerkende kracht worden ingevoerd. Dit kan een relatief omvangrijke operatie zijn.	Alle klanten moeten worden benaderd om toestemming te geven. Eventuele bouw van consent module is een investering. Doorlooptijd voor adviseur langer doordat deze eerst moet wachten op akkoordbevestiging voordat data is in te zien.



HDN
Rijnzathe 12E
3454 PV De Meern

0182 750 585
info@hdn.nl
www.hdn.nl

