

Klantverhaal Triodos Bank

Hypotheekoplossing van Figlo bij Triodos Bank zorgt voor optimale klantreis

Wie is Triodos Bank



Een van de **duurzaamste** banken ter wereld



250 medewerkers

Kantoren in **5 landen**



Mensen **bewust maken** van de veranderkracht van geld



Opgericht in **1980**

In 2016 heeft Figlo een online hypotheekoplossing voor Triodos Bank gerealiseerd. In een, klantvriendelijk proces kunnen klanten zelf het hypotheekadvies voorbereiden en een afspraak maken met de hypotheekadviseur. Ook zien klanten direct hoeveel zij besparen op de hypotheekrente wanneer zij het energielabel van hun woning verbeteren. Jeroen Pels, Manager Hypotheken Triodos Bank, vertelt over zijn ervaringen met Figlo.

'Klantreis optimaal faciliteren'

Met de hypotheekoplossing van Figlo kan Triodos Bank de klantreis goed faciliteren. De consument die zich online oriënteert komt meteen in de goede flow terecht: hij of zij vult zelf de gegevens in die daarna geüpload worden. Dan volgt er een push naar de adviseur van Triodos Bank die deze data oppakt en in de Figlo rekenmodule doorrekent. Jeroen Pels: "In een soepel en klantvriendelijk online proces ziet de klant meteen het maximale leenbedrag en welk rentepercentage daarbij hoort. Klanten krijgen direct inzicht in wat ze kunnen lenen."

Keuze voor eigen adviseurs

Klanten kunnen zelf een hypotheekdossier aanmaken, de benodigde gegevens invullen en een afspraak maken met een hypotheekadviseur van Triodos Bank.

Bijdragen aan verduurzaming woningmarkt

Triodos Bank wil een bijdrage leveren aan de verduurzaming van de woningmarkt. Jeroen Pels: “Daartoe hebben we onder meer onze hypotheekrentetarieven gekoppeld aan het energielabel van een woning. Als een klant zijn huis verduurzaamt en zo een beter energielabel krijgt, dan ontvangt de klant korting op de hypotheekrente. Hoe energiezuiniger de woning, des te lager de hypotheekrente.”

Bewust geen ‘execution only’

Triodos Bank vindt het belangrijk om de klant echt te ontmoeten en in het adviesgesprek de toegevoegde waarde te laten zien. “Tijdens het adviesgesprek kijken we naar de mogelijkheden op het gebied van duurzaamheidsmaatregelen. Wij geloven dat zodra je samen energiebesparende maatregelen doorneemt, wordt de bereidheid om te verduurzamer groter.”

Verduurzaming wordt inzichtelijk

Klanten ervaren de hypotheekoplossing als ‘innovatief’ en ‘onderscheidend’. Jeroen Pels: “Het mooie is dat de klant zich al in de oriëntatiefase bewust wordt van het nut van energiebesparende maatregelen. Wij zijn zelf ook heel blij met deze oplossing. Intern verloopt het proces efficiënter en klanten worden ook veel sneller bediend.”

Plezierige samenwerking met Figlo

Jeroen Pels is positief over de samenwerking met Figlo: “Wij vinden het prettig om gelijkwaardig met andere partijen samen te werken: nuchter, praktisch, klantgericht, géén nodeloze complexiteit. Dat herkennen wij in Figlo en in Nathan Brouwer en zijn drie teamgenoten: de mouwen opstropen en aan de slag!” Mede door deze soepele samenwerking is de oplossing van Figlo in slechts drie maanden tijd gerealiseerd. Bij Triodos Bank was een team van vier mensen, onder wie Jeroen Pels, betrokken bij het project.

Oriëntatie- en inventarisatiemodule van Figlo

Het hypotheekdossier dat de klant heeft ingevuld wordt, wanneer de klant dat aangeeft, automatisch beschikbaar gesteld aan de adviseur van Triodos Bank. Wanneer deze zijn of haar advies heeft uitgebracht, is er een directe HDN-koppeling beschikbaar voor het digitaal ‘inschieten’ van de hypotheekaanvraag. Dit bespaart tijd en kosten en zorgt ervoor dat de adviseur meer aandacht aan de klant kan besteden.



“Binnen ca. 3 maanden hebben we in een goede samenwerking, met Triodos Bank en Yellowtail, deze oplossing gerealiseerd. Een mooie klantgerichte ‘hypotheekstraat’ met uitstekende resultaten. Leuk om te vermelden: ook de adviseurs van Triodos Bank zijn erg tevreden over het werken met de software van Figlo.”

– Nathan Brouwer, Enterprise Account Executive bij Figlo

Figlo: alle bouwstenen in één online adviessysteem

Figlo biedt één adviesoplossing voor alle vormen van financieel inzicht en advies: snel financieel inzicht, onderbouwd hypotheekadvies en uitvoerige planning. De klant staat centraal in de communicatie en wordt betrokken bij het advies- en informatieproces. Website: www.figlo.com

Voordelen Figlo:



Klantgerichte,
gebruiksvriendelijke ‘flow’



Snellere doorlooptijd,
meer tijd voor de adviseur



Efficiënter proces levert
kostenbesparing op



Sterke groei verkoop
aantal hypotheek