



Mungo Dunnett Associates  
in the Czech mortgage market

Mungo Dunnett Associates  
na hypotečním trhu České Republiky

# Our background and areas of expertise

## Introducing Mungo Dunnett Associates

Mungo Dunnett Associates is the main consulting firm working in the mortgage market in Great Britain. We have a team of 32 people based in Oxford, and have worked in recent years with all of the major UK banks including Barclays, HSBC, Royal Bank of Scotland and LloydsTSB, as well as numerous specialist mortgage companies and Building Societies. We also run the Mortgage Lenders' Forum, the main 'best practice' group in the UK mortgage market. Mungo Dunnett, the Chairman of the business, frequently speaks at international events.

We are totally focused on adding value to our clients' business by bringing them, at speed, precisely the advice and recommendations that allow them to move forward profitably. We specialise in cost effective projects that provide help in exactly the area where mortgage companies need it. We are used by companies who prefer us to the big international consulting firms because we are quicker, less expensive and easier to do business with. Because we work with so many mortgage companies of different sizes, we know exactly the activities and changes that will quickly make the biggest difference. This is why we are seen not as consultants, but as expert practitioners.

## Our areas of expertise

We have carried out numerous projects with mortgage companies in each of the following areas:

### 1 Data Analysis and Management Information

- We build simple and effective analytical databases for mortgage companies
- We identify which customers are most likely to move their mortgage to a competitor
- We identify the profitability of products, customers and channels
- We install simple data systems to track mortgage customer enquiries and branch sales performance

### 2 Customer Retention

- We are UK experts in mortgage customer retention
- We carry out analytical, pricing, customer communication and staff training activities

### 3 Distribution Strategy

- We assess channel and partner activities
- We improve the strategies used by mortgage companies to deal with intermediaries
- We recommend the most important investments in branches, call centre activity, online marketing and management of intermediaries

### 4 Product Development and Assessment

- We assess the design and marketing of mortgage products
- We recommend improvements to pricing and portfolio management practices

### 5 Marketing Communications and Segmentation

- We assess and improve marketing communications
- We create distinctive communications and contact strategies for mortgage customers

### 6 Arrears and Collections Management

- We assess and improve arrears strategies
- We provide depth analysis of portfolio performance
- We improve collections processes, based on extensive behavioural understanding of customers in debt

### 7 Operational Efficiency

- We are world experts in improving the operating efficiency of mortgage processes
- We assess the effectiveness of operational areas (often focusing on underwriting)
- We identify specific areas where resource can be reduced
- We identify areas where processing speed and/or quality can be improved
- We usually remove 20–40% from the cost base of the areas where we operate

## Mungo Dunnett Associates – představení

Mungo Dunnett Associates je významná poradenská společnost působící na hypotečním trhu ve Velké Británii. Máme tým 32 lidí se sídlem v Oxfordu a v posledních letech jsme spolupracovali se všemi významnými bankami ve Velké Británii včetně Barclays, HSBC, Royal Bank of Scotland and LloydsTSB. Spolupracovali jsme rovněž s několika specializovanými hypotečními společnostmi a také se stavebními spořitelny. Provozujeme rovněž Fórum hypotečních poskytovatelů, které je významnou skupinou sdílející zkušenosti s poskytováním hypoték na trhu Velké Británie. Mungo Dunnett, ředitel společnosti, často přednáší na mezinárodních konferencích.

Zaměřujeme se především na to, abychom do podnikání našich klientů přidali v krátkém čase hodnotu, která přinese správná doporučení a poradenství umožňující posun dopředu za předpokladu ziskovosti. Specializujeme se na projekty generující úsporu nákladů, které pomohou v oblastech, ve kterých to hypoteční společnosti skutečně potřebují. Jsme najímáni společnostmi, které preferují náš přístup oproti velkým mezinárodním poradenským společnostem, protože jsme rychlejší, levnější a snadněji se s námi spolupracuje. Protože spolupracujeme s mnoha hypotečními společnostmi různých velikostí, víme přesně jaké aktivity a změny přinesou rychle ty největší přínosy. Toto je hlavní důvod, proč nejsme vnímáni jenom jako konzultanti, ale také jako praktičtí odborníci.

## Oblasti naší specializace

Se společnostmi poskytujícími hypotéky jsme realizovali několik projektů v následujících oblastech:

### 1 Analýza dat a informace pro management

- Vybudujeme srozumitelnou a účinnou analytickou databázi
- Identifikujeme, kteří klienti s největší pravděpodobností mohou refinancovat hypotéku u konkurence
- Určíme ziskovost produktů, klientů a ziskovost jednotlivých kanálů
- Umíme zavést jednoduchý systém na monitorování požadavků klientů a monitorování výsledků poboček

### 2 Retence, udržení klientů

- Na britském trhu jsme považováni za specialisty na udržení klientů
- Realizujeme činnosti spojené s analýzami, cenovou politikou, komunikací směrem ke klientům a aktivity spojené se školením zaměstnanců

### 3 Distribuční strategie

- Vyhodnotíme distribuční kanály a aktivity spojené s externími partnery
- Zlepšujeme strategie, které mají hypoteční společnosti pro práci se zprostředkovateli (externími partnery)
- Děláme doporučení týkající se důležitých investic do pobočkové sítě, telefonních center, online marketingu a spolupráce se zprostředkovateli (externími partnery)

### 4 Vývoj produktů a vyhodnocení oblastí

- Vyhodnotíme design a marketing hypotečních produktů
- Děláme doporučení pro vylepšení cenové politiky a řízení portfolia

### 5 Marketingová komunikace a segmentace

- Vyhodnotíme a zlepšíme marketingovou komunikaci
- Vytvoříme účinnou komunikaci a strategii jednání s klienty, kteří mají hypotéku

### 6 Vymáhání pohledávek a nedoplatků

- Vyhodnotíme strategii vymáhání pohledávek a nedoplatků
- Realizujeme detailní analýzu kvality portfolia
- Vylepšíme procesy vymáhání pohledávek na základě našich zkušeností se zadluženými klienty

### 7 Provozní efektivita

- Jsme uznávaným světovým odborníkem na vylepšování provozní efektivitu, zpracování hypotečních úvěrů
- Vyhodnotíme efektivitu v provozních oblastech (často se zaměřením na proces schvalování úvěrů)
- Identifikujeme specifické oblasti, kde může dojít k úspoře
- Identifikujeme oblasti, kde by mělo dojít ke zvýšení procesní rychlosti anebo kvality zpracování
- Běžně uspoříme 20–40% z nákladové základny v oblastech, na které se zaměříme

Mungo Dunnett Associates  
11 Polstead Road Oxford OX2 6TW England  
Tel: +44 1865 311 966  
[info@md-as.com](mailto:info@md-as.com) [www.md-as.com](http://www.md-as.com)