

Nieuws

van Lloyds Bank



Nieuwsbrief Lloyds Bank maart 2022

Voorwaarden Lloyds Bank Hypotheek herschreven in begrijpelijke taal

Ook in de financiële dienstverlening is begrijpelijke en toegankelijke juridische taal een must. Daarom hebben we het taalgebruik, de indeling en de lay-out van de voorwaarden van de Lloyds Bank Hypotheek (1) verbeterd. De voorwaarden zijn inhoudelijk niet gewijzigd.

Wat hebben we precies verbeterd?

- De vorige versie van de voorwaarden bestaat uit vier onderdelen: de algemene hypotheekinformatie, de toelichting op het hypotheekaanbod, algemene voorwaarden en de akkoordverklaring. Deze vier onderdelen zijn in de nieuwe versie samengevoegd tot een geheel.
- We hebben de teksten herschreven naar begrijpelijke taal op taalniveau B1 (eenvoudig Nederlands).
- De nieuwe versie is in een ander jasje gestoken en bevat een duidelijke inhoudsopgave. De kopjes in de inhoudsopgave zijn aanklikbaar.

U vindt de nieuwe versie van de voorwaarden Lloyds Bank Hypotheek (1) op www.lloydsbank.nl/voorwaarden

We nemen de nieuwe versie op 6 maart in gebruik

Op 6 maart is de nieuwe versie van de voorwaarden ingeregeld in het Stater Hypotheken Systeem (SHS). Dit betekent dat aanvragen die u vanaf 6 maart bij ons indient de nieuwe versie ontvangen.

Gebruik de juiste woorden

Wanneer u als hypotheekadviseur werkzaamheden voor een klant verricht, dan is er bijna altijd sprake van een 'overeenkomst van opdracht'. Ook wanneer er alleen een mondelinge afspraak bestaat kan zo'n overeenkomst ontstaan. Wanneer de klant op enig moment ontevreden is over de wijze waarop u de opdracht heeft uitgevoerd, dan zal een rechter gaan kijken wat de klant op basis van de afspraak had mogen verwachten. In de praktijk blijkt dat in een dergelijke procedure waarde gehecht kan worden aan bepaalde woorden die door uw kantoor in reclameteksten of offertes zijn gebruikt. Kijk daarom kritisch naar de woorden die uw kantoor in zijn communicatie gebruikt. Veel woorden bevatten een soort "garantie". Het is verstandig dan iets minder stellige woorden te gebruiken die min of meer bij de klant hetzelfde gevoel geven.

Wij geven vier voorbeelden:

- Wij bieden laagste rente ➤ Wij bieden een scherpe rente
- Wij kijken altijd naar ➤ In het algemeen kijken wij naar
- Wij geven het beste advies ➤ Wij geven een passend advies
- Wij vergelijken de totale markt ➤ Wij vergelijken de aanbieders waarmee wij goede ervaringen hebben

Weet jij de NPS van jouw kantoor?

Veel ondernemingen hechten waarde aan hun NPS-score. De letters NPS staan voor Netto Promotor Score. In de kern geeft dit cijfer weer in welke mate klanten uw kantoor aanbevelen. Binnen financieel advieskantoren is het nog niet gebruikelijk om de NPS te meten en bekend te maken.

Lloyds Bank biedt in het kader van een pilot maximaal 5 kantoren aan om de NPS van hun kantoor te laten meten. Voorwaarde om hiervan gebruik te maken is dat u bereid bent om minimaal 500 klanten een hele korte mail te sturen met daarin een link. Via die link krijgen deze klanten dan twee of drie vragen. Op basis van de antwoorden wordt dan de NPS van uw kantoor uitgerekend. Wilt u in aanmerking komen om zonder kosten van dit aanbod gebruik te maken? Stuur dan een mail aan: marketing@lloydsbank.nl

Benut de kennis van onze acceptanten

Lloyds Bank is een van de weinige geldverstrekkers die nog werkt met eigen acceptanten. Het grote voordeel is dat deze collega's zo ongeveer alle 'bijzondere' situaties al eens hebben meegemaakt en uit ervaring weten wat wel en niet bij Lloyds Bank kan.

U kunt dus veel tijdwinst boeken door in een zo vroeg mogelijk stadium bij 'moeilijke zaken' contact met ons te zoeken. Wij kunnen u dan direct vertellen welke informatie later in het proces belangrijk wordt om tot een positieve beslissing te kunnen komen. Die informatie kunt u dan gelijk al verzamelen.

Overigens heeft de AFM aangekondigd dit jaar extra onderzoek te gaan doen naar overkreditering. De AFM heeft bekend gemaakt vooral te kijken naar onjuiste toepassingen van uitzonderingen op de leennormen, onjuiste toepassing van maatwerk en het niet juist rekening houden met lopende financiële verplichtingen zoals studieleningen.

Volg je ons al op LinkedIn?

Hier leest u onder andere de meest actuele ontwikkelingen en informatie over onze producten en acceptatiebeleid. U vindt onze LinkedIn pagina [hier](#).