



Nieuwsbrief Lloyds Bank juli 2023

Mogen wij even voorstellen ... onze nieuwe Desk accountmanagers

Vanaf 1 juli zijn er twee Desk accountmanagers gestart binnen ons Sales team. Hiermee breiden wij onze dienstverlening richting het intermediair verder uit. De Desk accountmanagers zijn een laagdrempelig aanspreekpunt voor voorlegposten, bespreekzaken en administratie rondom aanstellingen. Voor veel adviseurs zullen zij geen onbekenden zijn: Lonneke de Nijs en Irwan Zuil zijn al jaren actief als hypotheekacceptant binnen Lloyds Bank. Ze stellen zich hierbij graag voor.

Irwan Zuil

“In 2015 ben ik als Hypotheek Consultant begonnen bij Lloyds Bank op de Intermediair Service Desk. Die afdeling heeft, net als de bank zelf, een prachtige groei meegemaakt. Service, kennis en snelheid zijn sleutelwoorden die de basis vormen in ons werk. In mijn nieuwe rol zal ik nog steeds veel contact hebben met mijn oude collega’s, maar ook met het intermediair. Wat zijn de signalen op de markt? Hoe gaan wij om met deze signalen? En wat kunnen wij doen om de meerwaarde van onze producten en onze scherpe rentes nog meer onder de aandacht te brengen? Dat zijn onderwerpen waar ik me mee bezig ga houden. Heb je bespreekzaken voor reguliere hypotheekaanvragen, verhuurhypotheeken of consumptieve leningen? Dan help ik je graag op weg om te kijken wat de mogelijkheden zijn binnen Lloyds Bank.”

Lonneke de Nijs

“Sinds 1998 ben ik actief binnen de hypotheekbranche. Na 18 jaar voor ING Bank gewerkt te hebben ben ik in 2016 bij Lloyds Bank begonnen. Het grootste deel van die tijd was ik werkzaam als hypotheekacceptant. Ik vond het contact met tussenpersonen altijd al ontzettend leuk. In mijn nieuwe rol denk ik nog meer het verschil te kunnen maken. Als Desk accountmanager kan ik me bijvoorbeeld meer focussen op aanvragen die niet binnen de standaard kaders passen. Samen met het intermediair en mijn collega’s kijken naar mogelijkheden om een hypotheek in het klantbelang verantwoord te verstrekken vind ik een enorme uitdaging. Ook al blijft het antwoord soms toch ook ‘nee’. Schroom niet om contact met mij op te nemen als je vragen hebt. Ik zal zelf ook contact met jullie opnemen om te horen hoe Lloyds Bank het verschil voor jullie kan maken.”

Contact

De Desk accountmanagers zijn per e-mail te bereiken op am@lloydsbank.nl

Maatwerk bij kwetsbare klanten

Als financieel adviseur weet u als geen ander: iedere klant is anders. Zo spreken wij soms over ‘kwetsbare klanten’. Hiermee bedoelen wij klanten die door bepaalde eigenschappen of situaties een verhoogd risico lopen. U kunt dan denken aan al dan niet tijdelijke fysieke of mentale

ongemakken. Ook een beperkte kennis van de Nederlandse taal, laaggeletterdheid of dyslexie kunnen voor klanten een belemmering vormen. Of een tijdelijke moeilijke periode door een overlijden of beëindiging relatie. Als adviseur bevindt u zich bij uitstek in een positie om deze klanten te helpen bij het maken van financiële keuzes. Ook als aanbieder kunnen wij onze dienstverlening verbeteren als wij weten dat een klant (tijdelijk) specifieke wensen en behoeften heeft. Komt u in de praktijk een klant tegen waarvoor een stukje maatwerk wenselijk is? Vraag dan expliciet aan de klant of u deze informatie met ons mag delen. Wij zullen dan in onze communicatie zo goed mogelijk rekening houden met de omstandigheden van de klant.

Gevolgen bij het wijzigen van variabele rente

Marktrenten zijn het afgelopen jaar flink gestegen. En nog steeds zijn rentes volatiel. Dit uit zich in rentestijgingen, waar vaak ook de variabele rentes aan meedoen. Het wijzigen van de variabele rente merkt de klant direct in zijn/haar portemonnee. Dit gevolg wordt versterkt als de klant een overbruggingskrediet heeft en ook gebruik maakt van de verhuisregeling. Het overbruggingskrediet kent bij Lloyds Bank een eigen, variabel tarief. En het deel van de bestaande hypotheek waarvan de rente, conform de verhuisregeling, is meegenomen naar de nieuwe hypotheek wordt omgezet naar een variabele rente. Als de variabele rente voor beide producten wijzigt, dan heeft het voor deze situatie direct financiële gevolgen voor de maandlast van de nieuwe en bestaande hypotheek. Houd hier rekening mee in uw financieel advies en bespreek dit met uw klant.

Juiste document aanleveren bij Starterslening

Helaas komt het regelmatig voor dat wij verkeerde documenten ontvangen als er sprake is van een SVn Starterslening. Klanten krijgen vanuit het SVn eerst een 'rentevoorstel' en daarna pas een 'offerte'. De offerte is het document dat wij nodig hebben, het rentevoorstel is niet bindend en kunnen wij daarom niet accepteren.

Samenwerking met Ouderenbond ANBO

Voor ouderen moet de eigen woning een veilige en aangename plek zijn én blijven. Die veiligheid kan vaak al verhoogd worden door het treffen van eenvoudige maatregelen. In samenwerking met ANBO hebben wij een aantal comfort-en gemaksaanpassingen op een rij gezet.

- [Download de brochure](#)

Klacht ontvangen? Speel dan 'de film opnieuw af'

Sommige klachten zijn heel duidelijk en eenvoudig op te lossen. Maar het wordt voor ons als geldverstrekker uitdagender als de oorzaak van een klacht (deels) bij een adviseur ligt. In een recent interview deelden wij onze ervaringen en vertelden we welke adviezen wij geven aan adviseurs op het gebied van klachten.

- [Artikel Klachten](#)

Bijzonder beheer? Heel bijzonder!

Vanuit het verleden hebben afdelingen Bijzonder Beheer bij banken niet altijd een positief imago. Maar de tijden zijn veranderd, vertelt manager Bijzonder Beheer Sander Kok over zijn afdeling: "Bij Bijzonder Beheer gaan wij echt heel ver in het zoeken van een oplossing voor de klant." Ook neemt hij ons mee in de trends binnen zijn werkgebied.

- [Artikel Bijzonder Beheer](#)

CO₂ neutraal werken: Bescherming regenwoud

Wij werken bewust aan het zo klein mogelijk houden van onze CO₂ uitstoot. De uitstoot die overblijft, compenseren wij door te investeren in klimaatbeschermingsprojecten. Een van deze projecten is het beschermen van het oerbos van April Salumei op Papoea-Nieuw-Guinea. Om dit regenwoud te beschermen, hebben verschillende inheemse volken hun krachten gebundeld om te strijden tegen het binnendringen van industrie in hun thuisland. Ze beschermen een gebied van 600.000 hectare ongerept regenwoud en daarmee een enorm belangrijk CO₂-reservoir. Met behulp van dit klimaatbeschermingsproject kunnen kinderen naar school. Tegelijkertijd worden volwassenen ondersteund bij het vinden van een baan en wordt de gezondheidszorg versterkt.

- [Onze Climate Partner ID](#)