

De reis naar duurzaam incasseren



P A S T

P R E S E N T

F U T U R E

Oorspronkelijke en Begrijpelijkere versie

Oorspronkelijke herinnering

Geachte heer XXXXXXXXXX,

Het is niet gelukt om het termijnbedrag van uw hypotheek met vervaldatum 1 december 2019 af te schrijven van uw rekening met nummer NLXXXXXXXXXXXXXXXXXX. Dat kan gebeuren. Het is wel belangrijk dat u de achterstand van € 236,25 alsnog betaalt. Maak het openstaande bedrag daarom zo snel mogelijk aan ons over. Lees hieronder hoe u dit kunt doen.

Betalen via iDEAL

U kunt het openstaande bedrag via onderstaande link snel en gemakkelijk betalen. Deze link werkt tot en met 11 december 2019.

Let op! U ontvangt een aparte iDEAL link voor ieder leningdeel dat niet betaald is.

Betalen via mijn.nn of de NN App

U heeft in mijn.nn en de Nationale-Nederlanden app altijd inzicht in uw betalingen. Ook openstaande betalingen kunt u hier eenvoudig betalen met iDEAL. Ga naar nn.nl om in te loggen of een mijn.nn-account aan te maken. Wilt u meer informatie over de NN app? Dan tikt u in de zoekfunctie (vergrootglas) 'MijnNN App' in. U krijgt dan meer informatie over het installeren van de app. Heeft u vragen over mijn.nn of de NN app? Dan belt u met de MijnNN Helpdesk via telefoonnummer 088 - 663 01 12.

Herincasso

Als wij de betaling niet op 11 december 2019 hebben ontvangen, proberen wij het bedrag op 16 december 2019 opnieuw van uw bankrekening af te schrijven. Zorgt u voor voldoende saldo op uw rekening als u het termijnbedrag op de herincassodatum nog niet aan ons heeft overgemaakt?

Heeft u hulp nodig?

Het kan zijn dat u op dit moment niet in staat bent om het bedrag te betalen. Of dat u in de toekomst meer problemen verwacht. Neem dan contact met ons op. U kunt ons op werkdagen van 08.00 uur tot 17.30 uur bereiken op telefoonnummer 010 513 00 96. We bespreken graag met u hoe we tot een oplossing kunnen komen.

Met vriendelijke groet,
Monique Sueters-Versteegen
Directeur Hypotheken & Consumptief Krediet
Nationale-Nederlanden

Begrijpelijkere

Beste heer/mevrouw,

Het is helaas niet gelukt om het termijnbedrag van € 736,25 voor uw hypotheek af te schrijven van NLXXXXXXXXXXXXXXXXXX. Dat kan gebeuren. Het is wel belangrijk dat u alsnog betaalt. Maak het openstaande bedrag daarom voor **1 september 2020** aan ons over. Hieronder leest u hoe u dit kunt doen.

U kunt op drie manieren betalen

1) Betaal eenvoudig en snel via de iDEAL link

Let op!

- U ontvangt een aparte iDEAL link voor ieder leningdeel dat niet betaald is. - Deze link werkt tot en met 1 september.

2) Betaal openstaande betalingen via mijn.hypotheekverstrekker

Ga naar hypotheekverstrekker.nl en log in of maak een mijn.hypotheekverstrekker-account aan.

3) Betaal via uw Hypotheekverstrekker-app

Kunt u niet betalen?

Neem direct contact met ons op. We bespreken graag samen met u hoe we tot een passende oplossing kunnen komen. Wij zijn bereikbaar op werkdagen van 08.00 uur tot 17.30 uur op telefoonnummer 020 327 97 00 of mail ons op hulpbijbetalen@hypotheekverstrekker.nl

Heeft u al betaald?

Dan hoeft u niks te doen.

Alvast dank.

Met vriendelijke groet,
Marleen de Jong
Medewerker debiteurenbeheer Hypotheekverstrekker

Twee extra getargete versies

Target contact - *Kunt u niet betalen blok naar boven*

Beste heer/mevrouw,

Het is helaas niet gelukt om het termijnbedrag van € 736,25 voor uw hypotheek af te schrijven van NLXXXXXXXXXXXXXXXXXX. Dat kan gebeuren. Het is wel belangrijk dat u alsnog betaalt. Maak het openstaande bedrag daarom voor **1 september 2020** aan ons over. Hieronder leest u hoe u dit kunt doen.

Kunt u niet betalen?

Neem direct contact met ons op. We bespreken graag samen met u hoe we tot een passende oplossing kunnen komen. Wij zijn bereikbaar op werkdagen van 08.00 uur tot 17.30 uur op telefoonnummer 020 327 97 00 of mail ons op hulpbijbetalen@hypotheekverstrekker.nl

U kunt op drie manieren betalen

1) Betaal eenvoudig en snel via de iDEAL link

Let op!

- U ontvangt een aparte iDEAL link voor ieder leningdeel dat niet betaald is. - Deze link werkt tot en met 1 september.

2) Betaal openstaande betalingen via mijn.hypotheekverstrekker

Ga naar [hypotheekverstrekker.nl](https://www.hypotheekverstrekker.nl) en log in of maak een mijn.hypotheekverstrekker-account aan.

3) Betaal via uw Hypotheekverstrekker-app

Heeft u al betaald?

Dan hoeft u niks te doen.

Alvast dank.

Met vriendelijke groet,
Marleen de Jong
Medewerker debiteurenbeheer Hypotheekverstrekker

Target contact 2 - *Meeste focus op contact opnemen*

Beste heer/mevrouw,

Het is helaas niet gelukt om het termijnbedrag van € 736,25 voor uw hypotheek af te schrijven van NLXXXXXXXXXXXXXXXXXX. Dat kan gebeuren. Het is wel belangrijk dat u alsnog betaalt. Maak het openstaande bedrag daarom voor **1 september** aan ons over. Hieronder leest u hoe u dit kunt doen.

Kunt u niet betalen?

Neem direct contact met ons op. We bespreken graag samen met u hoe we tot een passende oplossing kunnen komen. Dit kan op de volgende manieren:

1. Bel ons op telefoonnummer 020 327 97 00 (bereikbaar op werkdagen van 08:00 tot 17:30)

of

2. Stuur een mail naar hulpbijbetalen@hypotheekverstrekker.nl

U kunt op drie manieren betalen

Betaal eenvoudig en snel via de iDEAL link. Let op! U ontvangt een aparte iDEAL link voor ieder leningdeel dat niet betaald is. Deze link werkt tot en met 1 september. Of betaal openstaande betalingen via mijn.hypotheekverstrekker. Ga naar [hypotheekverstrekker.nl](https://www.hypotheekverstrekker.nl) en log in of maak een mijn.hypotheekverstrekker-account aan. U kunt ook betalen via uw Hypotheekverstrekker-app.

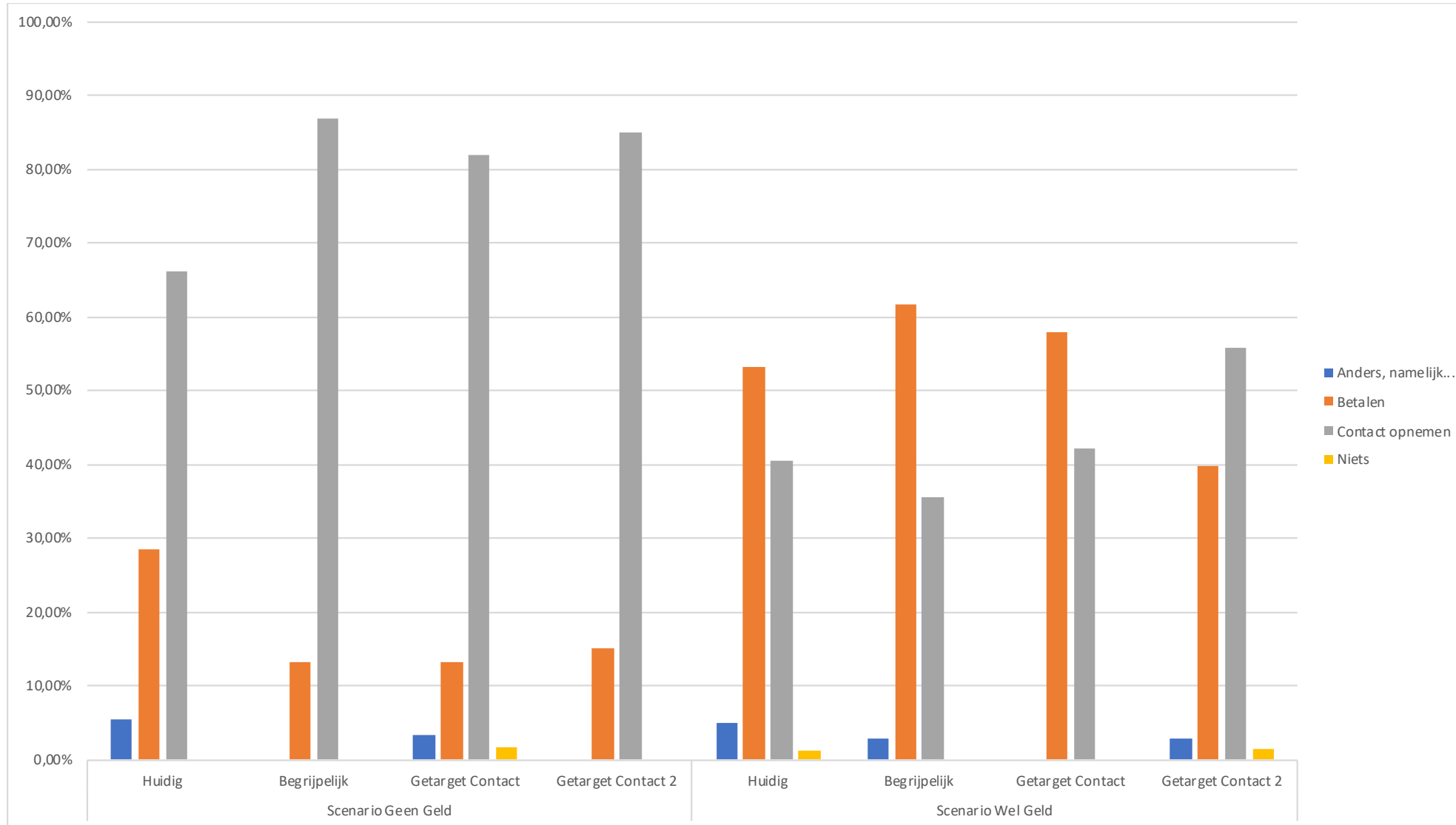
Heeft u al betaald?

Dan hoeft u niks te doen.

Alvast dank.

Met vriendelijke groet,
Marleen de Jong
Medewerker debiteurenbeheer Hypotheekverstrekker

Belangrijkste inzichten uit panelonderzoek

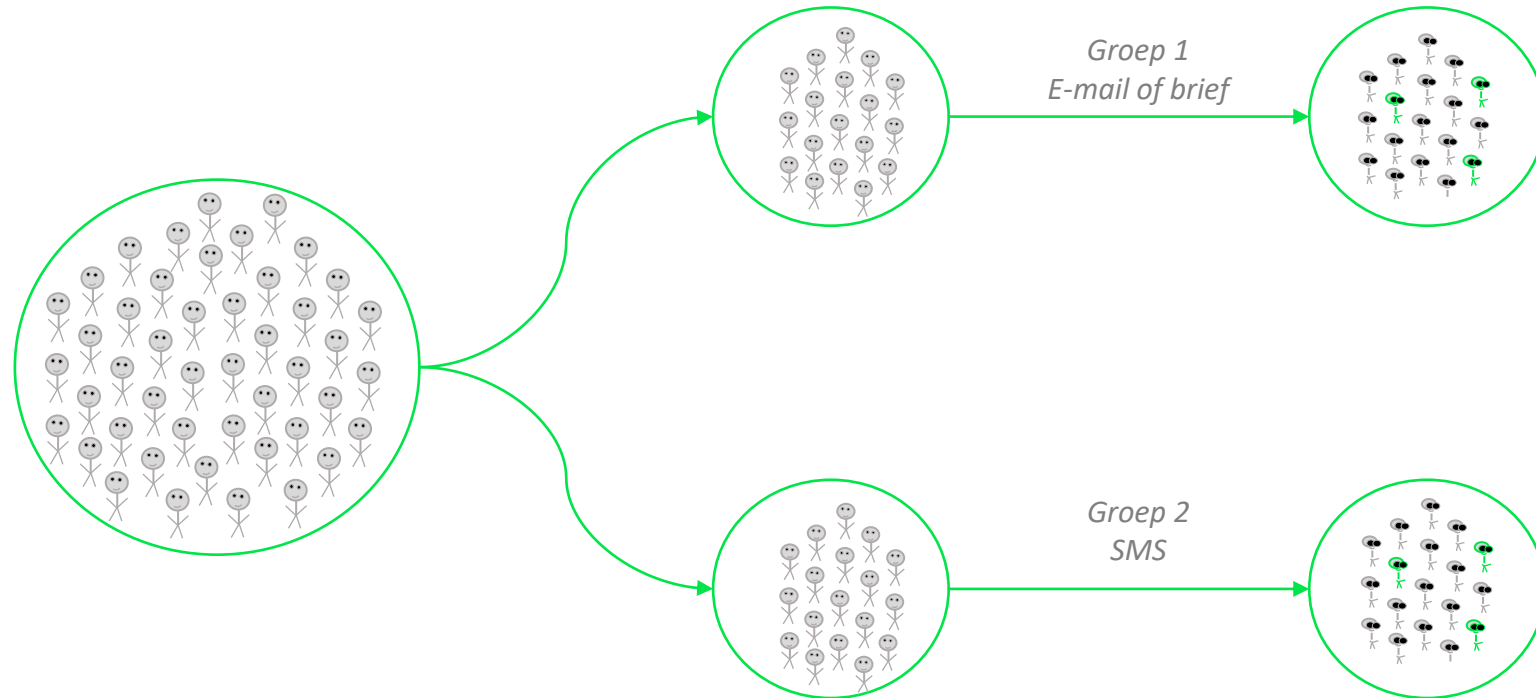




“De klant in **beweging** krijgen”

Invloed van kanaal op contact met de klant

Onderzoeksopzet



Groep klanten
aselect verdelen
over 2 groepen

Interventie

Analyse of
interventie(s) effect
hebben gehad

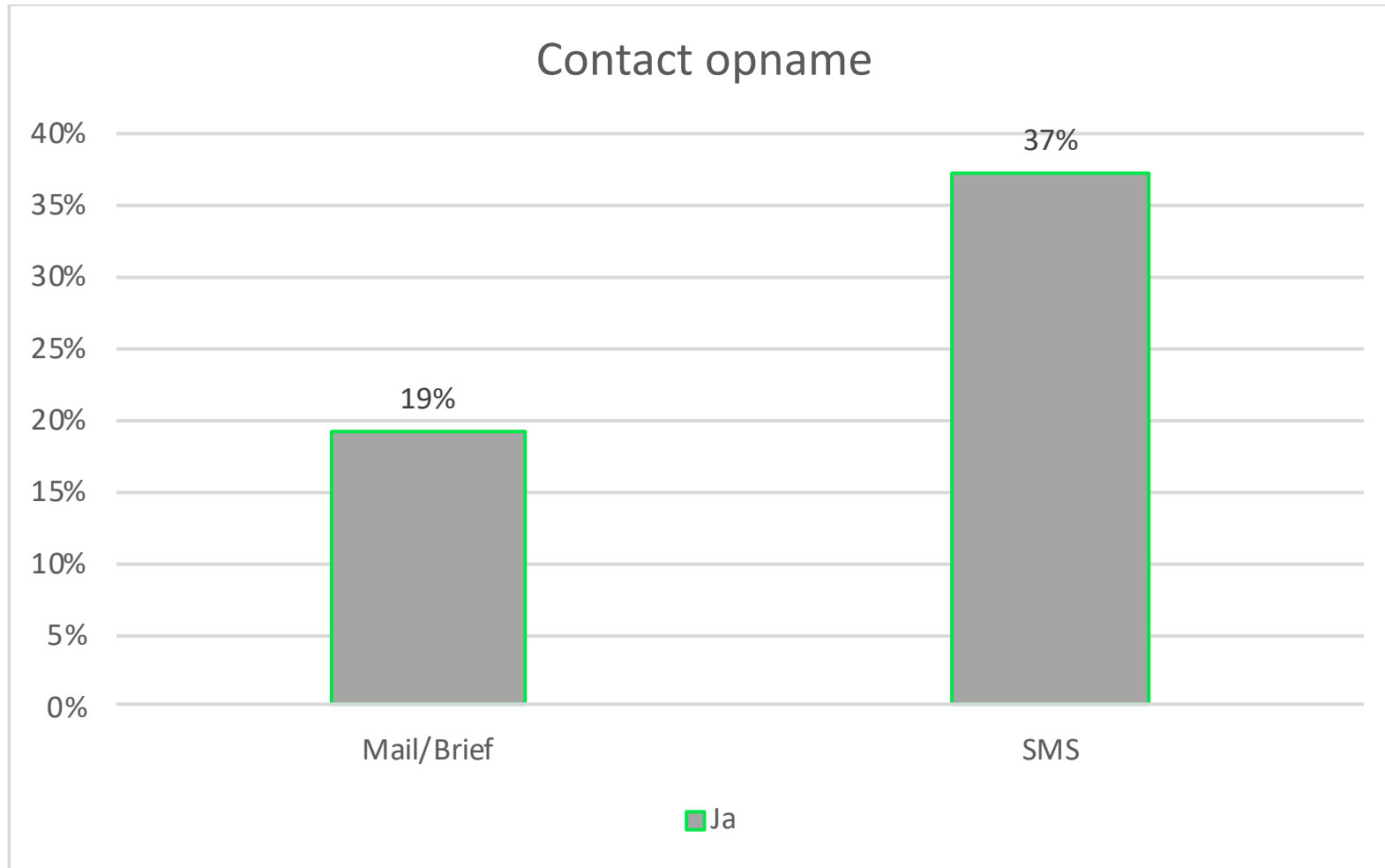
Afhankelijke variabele



Contact gezocht

GEEN contact gezocht

De SMS werkt beter dan de brief/e-mail



- De SMS zorgt er duidelijk voor dat meer klanten contact opnemen met de bank.
- Het verschil tussen de twee groepen is **18%** punt.



“De klant in **beweging** krijgen”

Tailoring werkt

Preventief beheer



De heer GAM Somers
Vivaldistr 16
5283KR Baxtel

532

Onderwerp Ook als het financieel tegenzit, denken wij met u mee. **Datum** 30 juli 2020

Geachte heer Somers,

Het komt regelmatig voor dat klanten te maken krijgen met een verminderd inkomen. Het betalen van de hypotheeklasten kan dan moeilijker worden. Denk aan het verliezen van werk, een echtscheiding of arbeidsongeschikt raken. Ook de huidige ontwikkelingen rondom het coronavirus kunnen van invloed zijn op uw (financiële) situatie.

Voorkomen is beter dan...
Veel van onze klanten weten niet dat Nationale-Nederlanden ook kan meedenken over mogelijke preventieve oplossingen, dus al voordat er betalingsproblemen ontstaan. Wat de reden ook is, u kunt altijd contact met ons opnemen.

Hoe kunnen wij u helpen?
Heeft u tijdelijk minder inkomsten, dan kunnen we een betalingsregeling met u afspreken. Verwacht u langdurige betalingsproblemen? Dan bekijken onze specialisten samen met u of er mogelijkheden zijn om uw hypotheeklasten te verlagen en betaalbaar te houden.

Snel contact is belangrijk
Als u verwacht dat u uw hypotheeklasten niet meer kunt betalen, is het belangrijk dat we tijdig met elkaar in contact komen. We helpen regelmatig in situaties waarbij er nog geen achterstanden zijn. Hoe eerder we in gesprek komen, hoe groter de kans op goede oplossingen. Zo ervaren we dat keer op keer samen met onze klanten. Belt u ons als u ons nodig heeft? Wij zijn op werkdagen bereikbaar van 9.00 tot 17.30 uur op 010-5130095. Of stuur een e-mail naar hypotheekhulp@nn.nl. Vermeld hierbij in de onderwerpregel uw leningsnummer.

Met vriendelijke groet,

Monique Sueters-Versteegen
Directeur Hypotheken & Consumptief Krediet

Leningnummer
102618408

Nationale-Nederlanden
Prinses Beatrixlaan 35, Den Haag
Postbus 93604, 2509 AV Den Haag T 010 513 00 95 www.nn.nl

Nationale-Nederlanden Bank N.V. Statutair gevestigd te Den Haag Handelsregisternummer 52605884

Onderwerp Heeft u hulp nodig bij het betalen van uw hypotheek?

Geachte heer Somers,

Wij zien dat u de afgelopen {periode} meerdere malen niet op tijd uw termijnbedrag van € X voor uw hypotheek heeft betaald. Dit kan natuurlijk gebeuren, zeker in deze tijd. De ontwikkelingen rondom het coronavirus zorgen er helaas voor dat veel mensen financieel geraakt worden.

Hoe kunnen wij u helpen?

Wist u dat wij het afgelopen jaar ruim X klanten geholpen hebben die hun hypotheek niet meer op tijd konden betalen? Bij Nationale-Nederlanden denken wij graag met u mee. We gaan met u in gesprek, zelfs voordat er betalingsproblemen ontstaan. Heeft u bijvoorbeeld tijdelijk minder inkomsten? Dan kunnen we een betalingsregeling met u afspreken. Of verwacht u langdurige betalingsproblemen? Dan bekijken onze specialisten graag samen met u of er mogelijkheden zijn om uw hypotheeklasten te verlagen.

Wat de reden ook is, neem alstublieft contact met ons op.

Hoe kunt u ons bereiken?

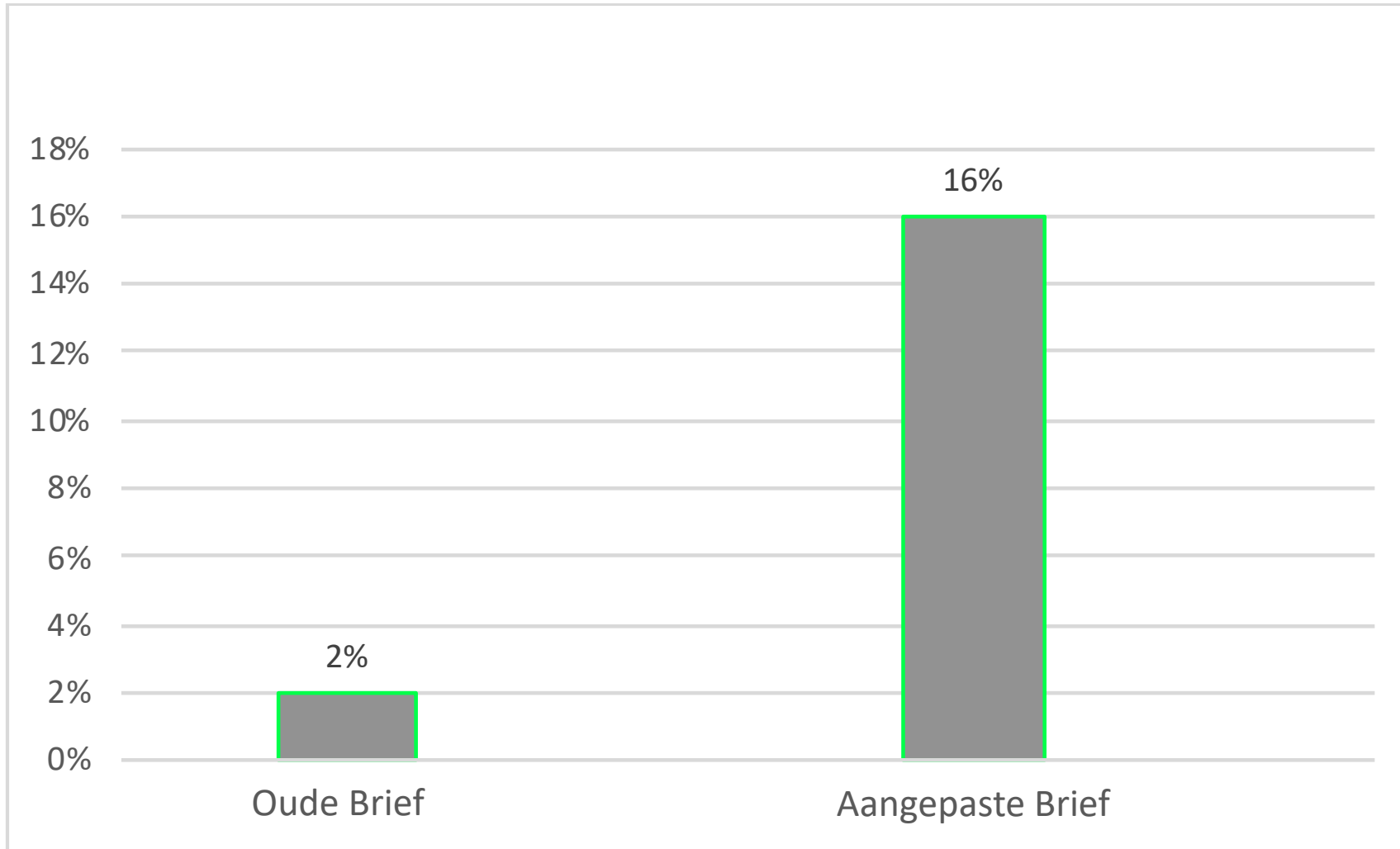
Bel ons op 010-5130095. Bereikbaar op werkdagen van 09:00 tot 17:30. Of stuur een e-mail naar hypotheekhulp@nn.nl. Vermeld hierbij in de onderwerpregel uw leningsnummer.

Met vriendelijke groet,

Piet Puk
Medewerker klantbehoud NN Bank



Preventief beheer



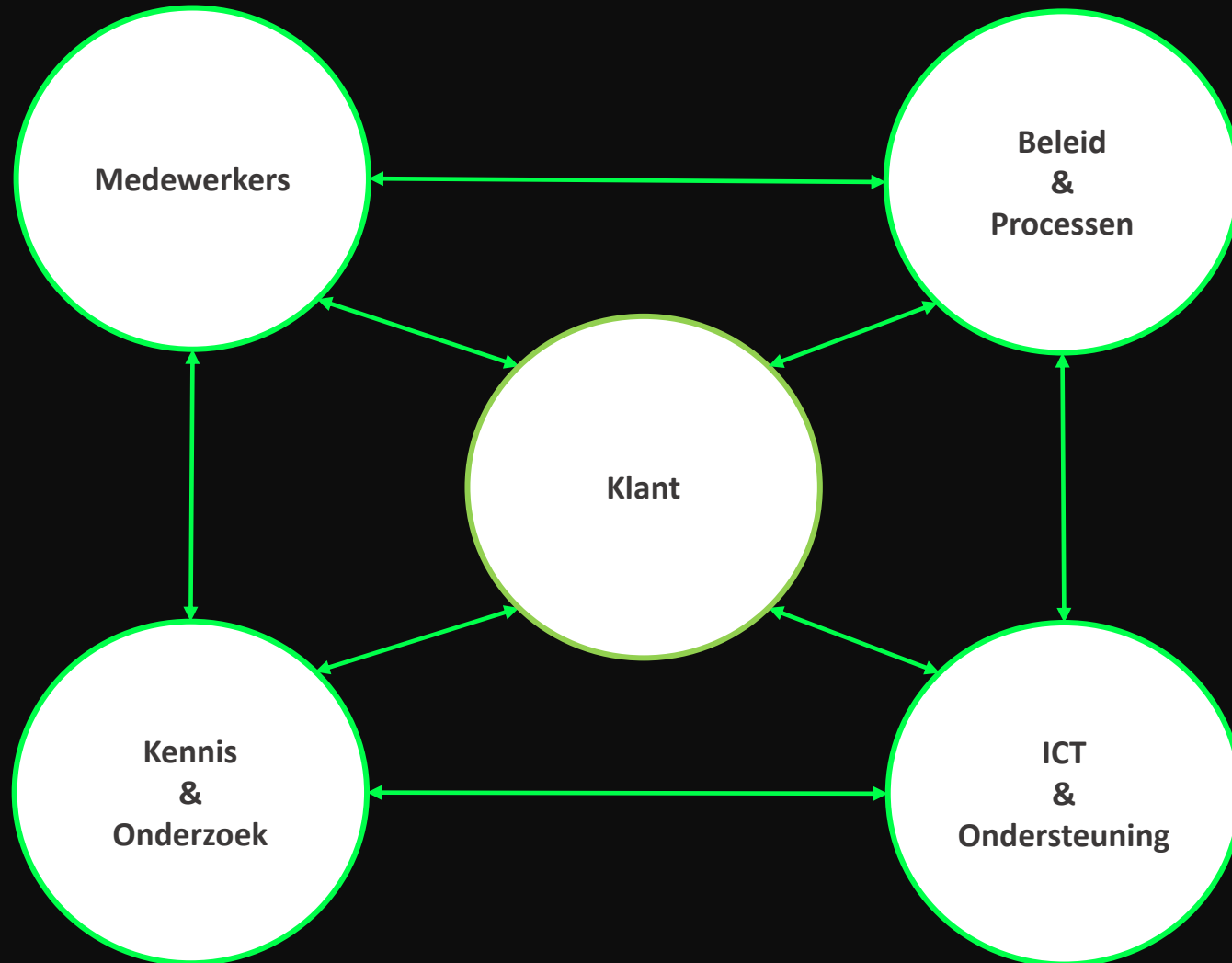
P A S T

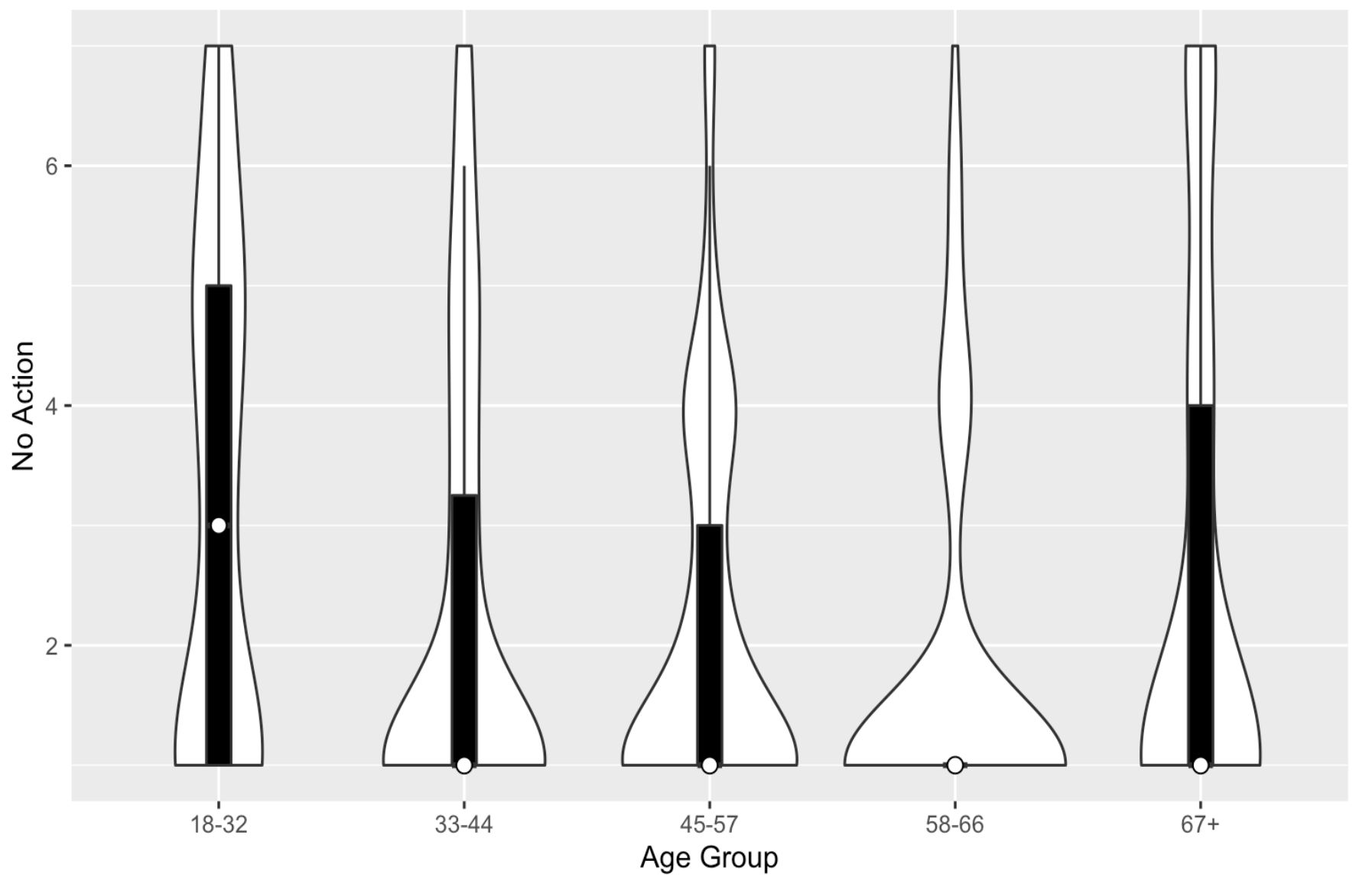
P R E S E N T

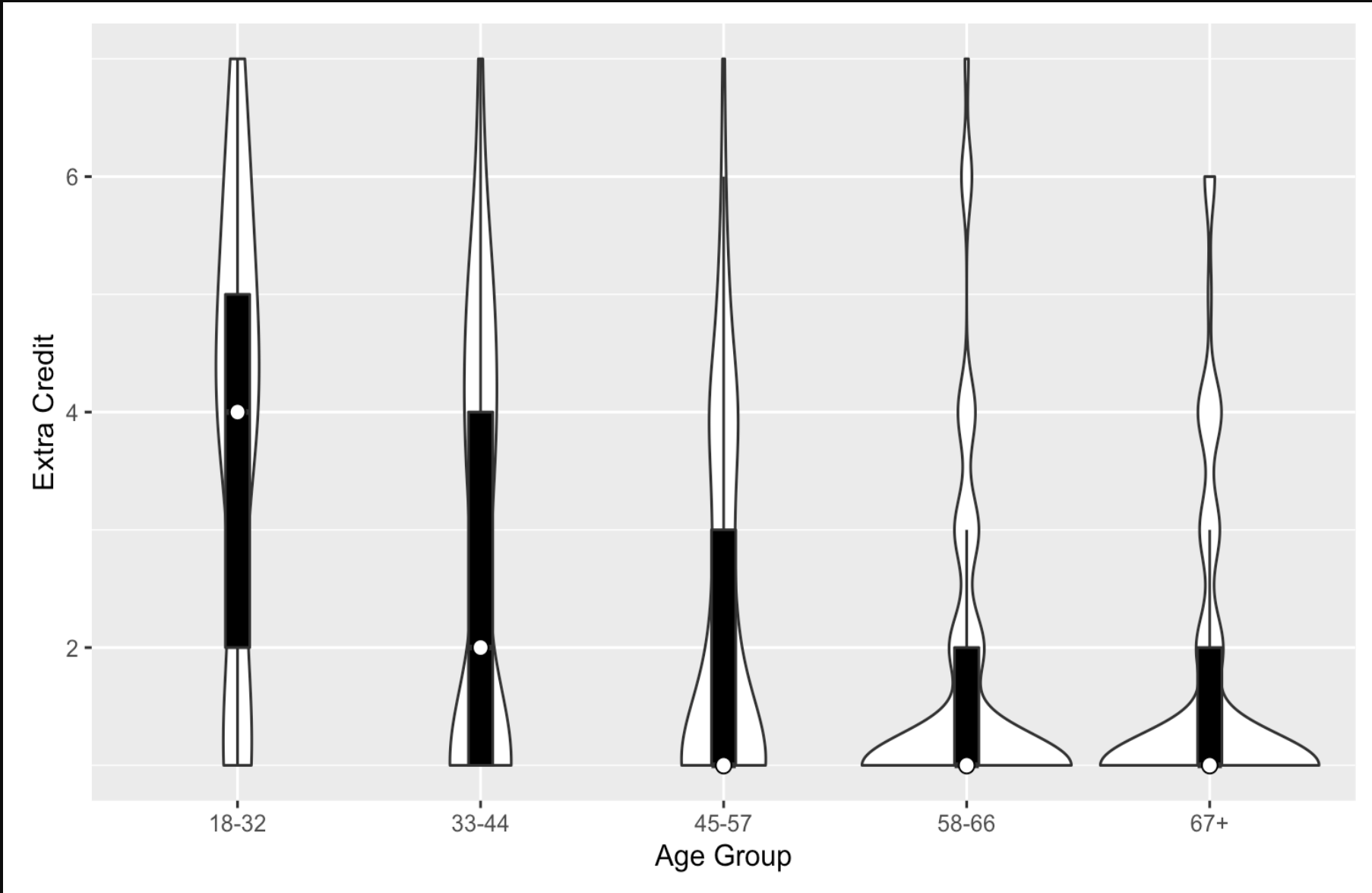
F U T U R E

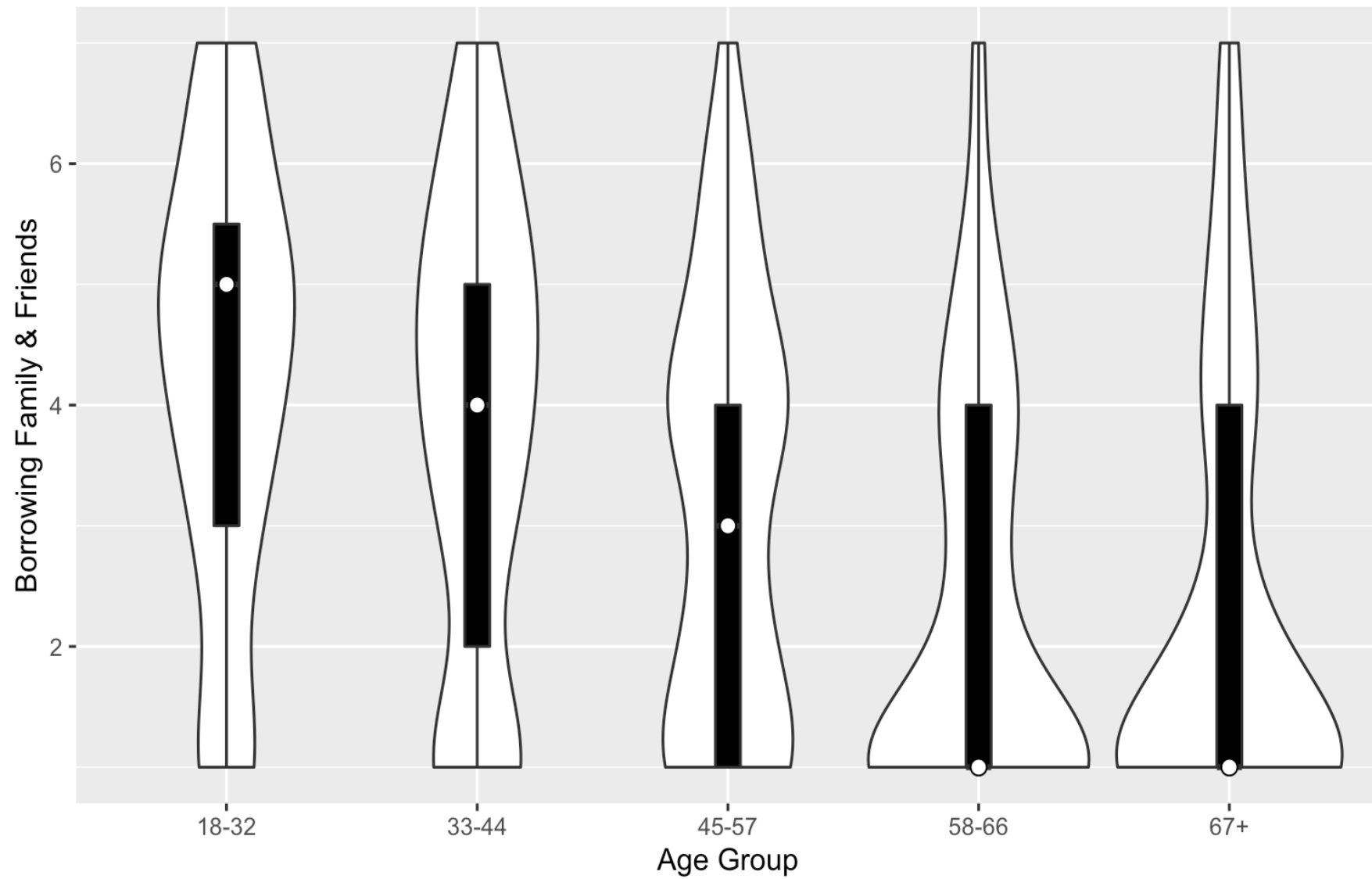
“De klant in **beweging** krijgen”

Duurzaam incasseren









P A S T

P R E S E N T

F U T U R E

Stornobrief – Onvoldoende saldo

E-mail

Onderwerp: De automatische incasso van uw hypotheek is mislukt

Pre-header: Betaal alsnog

Beste [meneer/mevrouw] [achternaam],

De automatische incasso van het laatste maandbedrag van uw hypotheek is mislukt. Dit komt doordat er niet genoeg geld op uw rekening [IBAN] stond. Hierdoor staat er nog een bedrag open van € [XX]. Op [datum] proberen we het nog een keer van uw rekening af te schrijven.

Of betaal € [X] voor [datum]

Betaal met iDEAL

Of maak het bedrag over op rekeningnummer [IBAN]. Vermeld hierbij het betalingskenmerk <betalingskenmerk>.

Grip op je geld

Wil je weten of jij financieel 'fit' bent? Doe de gratis test van [Geldfit](#).

Kunt u niet betalen of heeft u vragen?

Bel ons dan op [telefoonnummer]. Dat kan van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 en 17.30 uur. Of mail ons op hulpbijbetalen@nn.nl. We helpen u graag.

CM003. Contactverzoek hypotheek

Digitaal

Onderwerp: Bel of mail ons zo snel mogelijk

Pre-header: Dan helpen we u verder

Beste [meneer, mevrouw] [achternaam],

Als gebeld

U heeft een betaalachterstand op uw hypotheek met leningnummer(s) [xxxxx en xxxx]. We hebben u hierover gebeld op [datum], maar u helaas niet bereikt.

Bel ons alstublieft voor [datum] op [telefoonnummer]



Heeft u tijdelijk minder inkomsten?

Dan kunnen we een betaalafpraak met u maken.



Verwacht u langdurige betalingsproblemen?

Dan kijken we graag samen met u welke mogelijkheden er zijn.

Dat kan van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 en 17.30 uur. Of mail ons op hulpbijbetalen@nn.nl. Er is meer mogelijk dan u denkt. We helpen u graag.

Of betaal € [XX] voor [datum]

Betaal met iDEAL

Of maak het bedrag over op rekeningnummer [IBAN]. Vermeld hierbij het betalingskenmerk <betalingskenmerk>.

Als herinnering

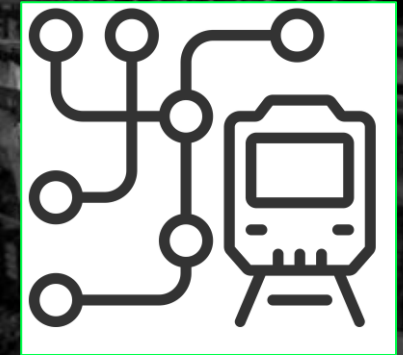
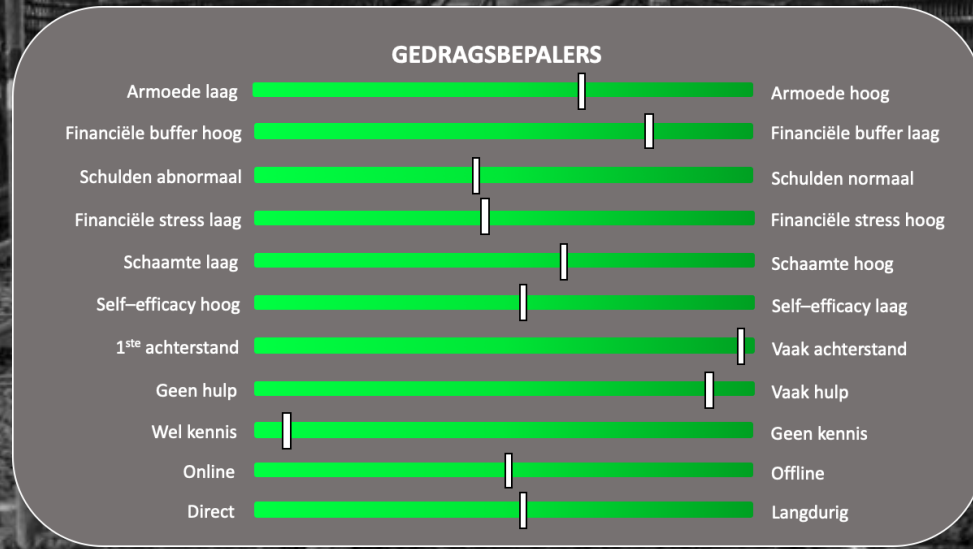
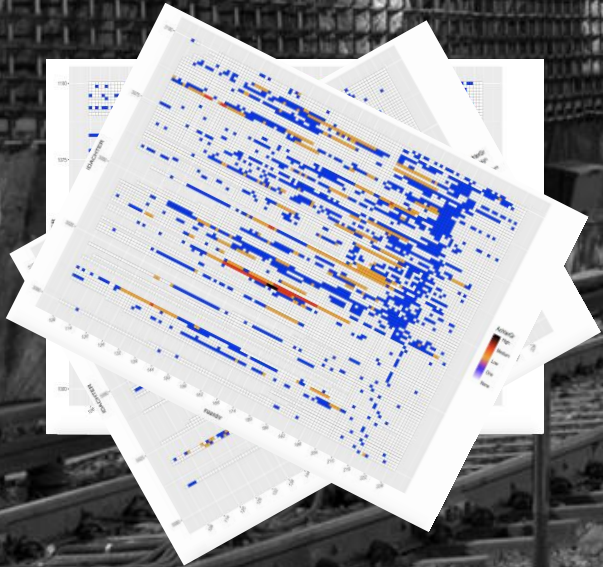
Wat gebeurt er als u ons niet op tijd belt, mailt of betaalt?

Dan kunt u een [achterstandsmelding bij het Bureau Krediet Registratie \(BKR\)](#) krijgen. Dit betekent dat u moeilijk een nieuwe lening of hypotheek kunt krijgen. Deze melding geldt nog 5 jaar nadat u uw achterstand heeft afbetaald of uw lening is gestopt.

Met vriendelijke groet,

“De klant in **beweging** krijgen”

Duurzaam incasseren



Dank voor jullie tijd
Vragen of Opmerkingen?



Felix Uhl



06-46354413



felix.uhl@degedragsstudio.nl

