

## **Interview winnaar verkiezing IIR Hypotheekproduct van het jaar 2011! Met Han de Ruiter, AEGON**

In februari 2011 won **AEGON** de verkiezing van het IIR Hypotheekproduct van het jaar. Het product dat de meeste stemmen kreeg was de 'automatische verlaging van de hypotheekrente'. Samen met Han de Ruiter kijken wij terug op het afgelopen jaar.



### **Kun je kort uitleggen wat de 'automatische verlaging van de hypotheekrente' precies inhoudt?**

"AEGON heeft besloten om de hypotheekrente van een aantal bestaande klanten automatisch te verlagen. Het gaat hierbij om klanten met een hypotheek op een huis waarvan de waarde voldoende is gestegen om de renteopslag (ook wel topopslag genoemd) geheel of gedeeltelijk te laten vervallen. AEGON heeft dit altijd al gedaan voor klanten die zelf bij AEGON een verzoek deden aan de hand van een recente WOZ beschikking of taxatie. Vanaf 2010 (oktober) hanteert AEGON als beleid dit proactief voor zijn klanten te doen.

AEGON gaat een stap verder en verlaagt de rente van een hypotheek automatisch als na modelmatig taxeren blijkt dat de renteopslag kan komen te vervallen doordat de waarde van het huis voldoende in waarde is gestegen."

### **Het is nu een jaar later... Wat zijn de ervaringen in de praktijk?**

"De reacties van de klanten zijn positief. Ze vinden het goed dat ze van AEGON proactief informatie krijgen over de renteverlaging. Dat is een positief bericht. En omdat onze klanten dit niet verwachten, versterkt het de relatie."

### **Wat is de impact geweest van het winnen van het 'IIR Hypotheekproduct van het jaar'?**

"AEGON heeft veel positieve aandacht in de pers gekregen. Ook van consumenten (bijvoorbeeld via twitter, Aegon blog etc.). Het bevestigt AEGON dat we op de goede weg zijn om meer klantgericht te worden. Ook belangenorganisaties vinden dit een prima actie."

### **Hoe speelt AEGON in met dit product op het huidige klimaat?**

"Elk jaar wordt de portefeuille doorlopen en wordt gekeken welke klanten in aanmerking komen voor een renteverlaging. AEGON gaat geen renteverhoging doorvoeren als de waarde van de woning gedaald is. Dus alleen een renteverlaging.

Opvallend is wel dat nog geen enkele andere partij deze regeling heeft overgenomen. Zeker in de huidige periode moet je de aandacht richten op de bestaande klanten en je klant altijd in het vizier houden."

### **Heeft u nog tips voor onze lezers?**

"Blijf jezelf ontwikkelen. Richt je ook op de verbeteringen van de dienstverlening in plaats van alleen op producten."