

Klanten van Crédit Agricole Consumer Finance kunnen in zes stappen naar een compensatieaanbod op Mijnrentevergoeding.nl

Een week geleden is Crédit Agricole Consumer Finance Nederland B.V. (CA CF NL) gestart met de uitvoering van de compensatieregeling met de speciale website Mijnrentevergoeding.nl. Dit is een initiatief van CA CF NL, waar Interbank, De Nederlandse Voorschotbank, Intermediaire Voorschotbank en Ribank onderdeel van zijn.

Klantcampagne gestart

Op 7 mei 2020 zijn wij gestart met het compenseren van klanten naar aanleiding van de Kifid-uitspraken in januari 2019 en de einduitspraak op 6 februari 2020. Wij benaderen zelf klanten die hiervoor in aanmerking komen met een klantcampagne. De brieven aan klanten worden verspreid in de tijd verstuurd, zodat het speciale serviceteam klanten goed kan helpen bij vragen. De eerste brieven vielen op 9 mei op de mat bij klanten. Binnenkort start de landelijke advertentiecampagne om het compensatieplan bij klanten (ook degenen die geen brief hebben gekregen) extra onder de aandacht te brengen.

Klantreacties positief

De eerste klantreacties komen binnen met positieve feedback op de website www.mijnrentevergoeding.nl die voor deze compensatieregeling is ontwikkeld.

We hebben veel tijd en aandacht besteed om het compensatieproces zo toegankelijk mogelijk te maken voor onze klanten. Zij kunnen in zes eenvoudige stappen de vergoeding aanvragen. Klanten vinden de website duidelijk en gebruiksvriendelijk en gaan redelijk snel door het hele proces. De eerste 900 klanten hebben het aanbod voor rentevergoeding al geaccepteerd.

Kanttekeningen op compensatieregeling

Wij bieden een compensatieregeling waarbij een klant tot 12 jaar terug zijn rentevergoeding kan krijgen. Naast positieve reacties ontvangen wij ook kritische vragen en opmerkingen. Zo wordt bijvoorbeeld gevraagd waarom wij de peildatum 1 januari 2008 aanhouden. De reden dat wij de rentevergoeding voor alle contracten berekenen vanaf 1 januari 2008 is dat wij de compensatie voor duizenden klanten digitaal en betrouwbaar berekenen. Zo kunnen we de rentevergoeding zo efficiënt mogelijk in mindering brengen op het uitstaand saldo of uitbetalen en is het van belang dat er complete en betrouwbare rentegegevens van het doorlopend krediet in onze huidige computersystemen staan.

Een andere vraag die we krijgen, gaat over het feit dat er geen rentevergoeding wordt berekend als de klantrente lager was dan de marktrente. Wij vinden dat de klant niet een te hoge rente heeft betaald, zolang de klantrente onder de marktrente lag. Als de klantrente dus lager was dan de marktrente wordt er geen vergoeding berekend.

Wij bieden klanten die het niet eens zijn met hun aanbod altijd de mogelijkheid te reageren, ook wanneer zij akkoord zijn gegaan met hun aanbod voor rentevergoeding. Klachten worden serieus behandeld volgens onze klachtenprocedure.

Wij luisteren naar onze klanten

Bij het uitwerken van de compensatieregeling was een belangrijke randvoorwaarde een zo laagdrempelig mogelijk aanmeldproces voor onze klanten. Het hele proces kan in zes stappen eenvoudig en digitaal worden afgerond. We zijn blij dat we de eenvoud en toegankelijkheid van het proces terugkrijgen uit de klantreacties. Honderden klanten die het compensatieproces al volledig hebben doorlopen, hebben ons ook waardevolle feedback gegeven op basis waarvan wij een verbetering van het proces kunnen doorvoeren. Dit doen we op korte termijn. Hierdoor wordt het voor andere klanten nog eenvoudiger om het proces te doorlopen.

Vragen van klanten

We kunnen ons voorstellen dat klanten vragen hebben. Zij kunnen terecht bij het serviceteam op het gratis telefoonnummer 0800-00 56. Onze medewerkers zijn op werkdagen bereikbaar tussen 08.30 uur en 18.00 uur en op zaterdag tussen 10.00 uur en 17.00 uur. Uiteraard kunnen klanten ook bij hun tussenpersoon terecht.