

BIJLAGE 1. (Nazorg)Activiteiten vanuit klantperspectief

Activiteiten na het afsluiten van de hypotheek	Service-werkzaamheden in aansluiting op bemiddeling	Aanvullende nazorg	Nieuwe dienst
Algemeen:			
- Beantwoording vragen over het oorspronkelijke advies	*		
- Beantwoording informatievragen correspondentie aanbieders inzake het product	*		
- Beantwoording adviesvragen correspondentie aanbieders inzake het product		*	
- Signaleren en informeren over nieuwe wet- en regelgeving	*		
- Advies over nieuwe wet- en regelgeving en de specifieke gevolgen voor de klant			*
- Gewijzigde klantgegevens doorgeven aan aanbieder	*		
- Informatie van aanbieder inzake het product doorgeven aan klant	*		
- Begeleiding klacht over aanbieder		*	
- Begeleiding bij betalingsachterstanden (verzoek vanuit klant)		*	
- Begeleiding bij betalingsachterstanden (verzoek vanuit aanbieder)			*
- Vraag over wijziging persoonlijke situatie		*	
- Advies over gevolgen wijziging persoonlijke situatie			*
- Agenderen en informeren voorzienbare impactvolle gebeurtenis		*	
Geldlening:			
- Verhoging of 2 ^e hypotheek			*
- Omzetten hypotheek naar andere hypotheekvorm			*
- Begeleiding en advisering gedeeltelijke of volledige aflossing hypotheek			*
- Begeleiding bouwdepot		*	
- Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid			*
- Begeleiding hertoets Starterslening			*
Rente:			
- Signalering einde rentevaste periode	*		
- Begeleiding, advisering, onderhandelen nieuwe rentevaste periode		*	
- Signaleren en informeren over tussentijds lagere rente dankzij gestegen waarde woning (vervallen rente-opslag)		*	
- Advies tussentijds lagere rente dankzij gestegen waarde woning (vervallen rente-opslag)		*	
- Signaleren en informeren tussentijds lagere rente bij huidige of andere aanbieder		*	
- Advies tussentijds lagere rente bij huidige of andere aanbieder			*
- Monitoring variabele hypotheekrente		*	
- Signaleren en informeren betaalbaarheid (bijv. gevolgen rentestijging of daling bij volgende rentevastperiode)		*	
- Advies over betaalbaarheid (bijv. gevolgen rentestijging of daling bij volgende rentevastperiode)			*

Activiteiten na het afsluiten van de hypotheek	Service-werkzaamheden in aansluiting op bemiddeling	Aanvullende nazorg	Nieuwe dienst
Kapitaalopbouw:			
- Signaleren en informeren extra premiestorting of inleg, premie vrijmaken of afkoop		*	
- Advies over extra premiestorting of inleg, premie vrijmaken of afkoop			*
- Monitoren ontwikkeling doelkapitaal, uitvoeren geschiktheids- en passendheidstoets en risicoprofiel opmaken: voor beleggersrekeningen, indien afgesproken in cliëntenovereenkomst voor beleggersrekeningen, indien uitgesloten in cliëntenovereenkomst voor overige producten met beleggingselement	*	*	*
- Begeleiding en advies bij aanpassing fondskeuze		*	
- Signaleren en informeren beëindiging verpanding	*		
- Advies beëindiging verzekeringen			*
Pensioen:			
- Periodiek inzichtelijk maken hypotheek en besteedbaar inkomen bij pensionering			*
- Begeleiding en advisering bij pensionering			*
Overlijden, arbeidsongeschiktheid en werkloosheid:			
- Signaleren en informeren of premie goedkoper kan		*	
- Advies over aanpassing of wijziging verzekering			*
- Bewaking passendheid hoogte dekking		*	
- Informeren bij overlijden, arbeidsongeschiktheid of werkloosheid		*	
- Begeleiding en advisering bij overlijden, arbeidsongeschiktheid of werkloosheid			*
Uit elkaar gaan:			
- Begeleiding en advisering bij einde relatie			*
Fiscaal:			
- Fiscale vragen beantwoorden over aftrekbaarheid, voorlopige teruggave, belastingaangifte in relatie tot het advies of het product	*		
- Signaleren en informeren aanpassing KEW, SEW en BEW als gevolg van wetgeving	*		
- Advies bij aanpassing KEW, SEW en BEW			*
- Informeren over nieuwe wetgeving en invloed op bestaande verzekeringen of hypotheek	*		
- Advies over nieuwe wetgeving en invloed op bestaande verzekeringen of hypotheek			*
- Begeleiding voorlopige teruggave mbt eigen woning (optioneel)			*
- Begeleiding belastingaangifte mbt eigen woning (optioneel)			*
- Begeleiden bij bezwaar tegen WOZ beschikking			*
Opstalverzekering			
- Signaleren en informeren als premie opstalverzekering niet betaald is of verzekering beëindigd wordt (als verzekering loopt via intermediair)			