

Nazorg en kosten, bijlage bij Cliëntovereenkomst

Wie een financieel product heeft afgesloten heeft volgens de wet recht op nazorg. Tijdens de looptijd moet u bijvoorbeeld worden geïnformeerd over belangrijke wijzigingen in het product of eerste advies en over relevante wet- en regelgeving. Denk hierbij aan verandering in de hypotheekrenteaftrek of een nieuw rentevoorstel na afloop van de rentevaste periode. Het betreft hier dus niet alleen een passieve service voor het geval u vragen heeft, maar omvat ook een actieve signalerings- en informatiefunctie.

Ook moeten wij, als uw persoonlijke financieel adviseur bijvoorbeeld (simpele) vragen kunnen beantwoorden over het oorspronkelijke advies en gewijzigde cliëntgegevens verwerken. Heeft u betaald voor financieel advies, dan zullen wij dus niet voor elke aanvullende vraag opnieuw kosten berekenen. Wij hebben dit document opgesteld om duidelijkheid te geven over wat u kunt verwachten over onze dienstverlening ten aanzien van de nazorg.

Randvoorwaarden voor nazorg, Cliëntovereenkomst en Informatievoorziening

Om actief nazorg te kunnen leveren dient er een cliëntenovereenkomst opgesteld te worden. In deze cliëntenovereenkomst staat welke afspraken we hebben gemaakt over de dienstverlening en wanneer er kosten in rekening gebracht kunnen worden. Daarnaast is het van belang dat u, als cliënt van Clarté ons op de hoogte houdt van wijzigingen ten aanzien van uw persoonlijke situatie dat invloed kan hebben op het financieel advies dat u heeft ontvangen.

Ter verduidelijking een voorbeeld over de informatievoorziening. Stel, u heeft van ons advies gekregen over de betaalbaarheid van de hypotheek bij overlijden. Wij hebben op basis van de gegevens van destijds aangegeven dat een aanvullende overlijdensrisicoverzekering niet noodzakelijk is. U wijzigt van werkgever en de nieuwe werkgever heeft geen nabestaandenpensioen in het pensioencontract opgenomen. Dit heeft invloed op de situatie bij overlijden en het kan goed zijn dat het advies dat wij destijds hebben gegeven nu niet meer passend is. Wanneer u ons informeert over de wijziging van werkgever, dan kunnen wij, indien nodig, ons advies aanpassen. Informeert u ons niet over deze wijziging, dan zijn wij ook niet in staat om passende nazorg te leveren.

Wat zijn kosteloze diensten en wanneer brengen wij kosten in rekening?

Voor de duidelijkheid over wanneer wij kosten in rekening kunnen brengen hebben wij een overzicht gemaakt van de diensten die vallen onder de servicewerkzaamheden waarvoor u niet hoeft te betalen en de aanvullende nazorg en nieuwe diensten waarvoor wel kosten in rekening gebracht kunnen worden. Wanneer er geen aanvullende afspraken zijn gemaakt over het “afkopen van de tijdsbesteding” dan kunnen wij voor de aanvullende nazorg en nieuwe diensten een factuur sturen voor onze tijd tegen het dan geldende uurtarief. Het overzicht dat hierna volgt is overgenomen van het De Organisatie van Financiële Dienstverleners (OvFD).

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			*
- 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			*