



## **Toelichting specifieke Diensten zoals genoemd in het Abonnement Nazorg Hypothecair Krediet en Vermogensopbouw Alsmede Advies en Bemiddeling aan Woning gerelateerde Schadeverzekeringen 't Huis Onbezwaard B.V**

( 't Huis Hypotheken is een handelsnaam van 't Huis Onbezwaard B.V)

### **Dienstverlening schadeverzekeringen**

#### **Adviseren schadeverzekeringen**

##### **Inventariseren van de verzekerbare risico's op het gebied van particuliere schadeverzekeringen waarmee u te maken kunt krijgen.**

Wij stellen u mondeling en/of schriftelijk vragen. Deze vragen stellen wij om een goed inzicht te krijgen in de omstandigheden die in het algemeen invloed kunnen hebben op de vraag of en zo ja welke verzekeringen ten behoeve van uw woning u nodig heeft. Ook vragen wij u ons te informeren over mogelijke veranderingen in de toekomst die voor u redelijkerwijs nu al te voorzien zijn en die gevolgen kunnen hebben voor de risico's die u heeft verzekerd of kunt verzekeren. Daarnaast inventariseren wij uw specifieke wensen ten aanzien van het onderwerp particuliere schadeverzekeringen in relatie tot uw woning.

##### **Marktanalyse van de verzekerbare risico's die al zijn verzekerd**

Het is mogelijk dat u bij aanvang van het abonnement al verzekeringen ten behoeve van uw woning heeft afgesloten. Wij controleren of de risico's waarvoor u de betreffende verzekeringen heeft afgesloten nog aanwezig zijn en zo ja of deze verzekeringen nog passend zijn voor het risico zoals dat ten tijde van het afsluiten van het abonnement bestond. Hierbij onderzoeken wij tevens of de verzekeringsmaatschappijen waarmee wij samenwerken mogelijk nog aantrekkelijkere voorwaarden kunnen bieden.

##### **Advies om wel of geen aanvullende verzekeringen met betrekking tot uw woning af te sluiten**

Op grond van de informatie die u ons heeft verstrekt en de waarnemingen die wij hebben gedaan informeren wij u over de risico's die u kunnen treffen met betrekking tot uw woning en die op het moment van het afsluiten van het abonnement niet of niet passend zijn verzekerd. Hierbij informeren wij u ook in algemene zin over de financiële gevolgen die het intreden van een dergelijk risico voor u kan hebben. Vervolgens zullen wij u een concreet advies geven of u er verstandig aan doet om een of meerdere van deze risico's toch te verzekeren. Uiteraard bent u vrij om dit advies wel of niet op te volgen.

## BEMIDDELEN SCHADEVERZEKERINGEN

### **Onderzoek naar de kwaliteit van de voorwaarden van de verzekering en de hoogte van de premie van (aanvullend) te verzekeren risico's en ons advies daarover**

Ons kantoor brengt namens klanten regelmatig nieuwe verzekeringen onder bij meerdere verzekeringsmaatschappijen. Indien u op basis van ons advies een verzekering met betrekking tot uw woning wilt afsluiten dan onderzoeken wij, binnen de groep verzekeringsmaatschappijen

waarbij wij regelmatig verzekeringen onderbrengen, welke maatschappij op dit moment verzekeringsvoorwaarden biedt die voor uw situatie passend zijn. Hierbij letten wij op de inhoud van de polisvoorwaarden, de hoogte van de premie, de bijzondere (in positieve of negatieve zin) afwijkende clausules zoals die door de verzekeringsmaatschappij worden gehanteerd en onze ervaringen met de betreffende maatschappijen in de administratieve afhandeling van verzoeken tot aanpassing van de verzekering. In ons advies betrekken wij ook de ervaringen die ons kantoor heeft met de wijze waarop de verzekeringsmaatschappijen in de praktijk schades afwickelen. Op basis van dit onderzoek en op basis van de informatie die wij van u hebben ontvangen, geven wij u een concreet advies bij welke verzekeringsmaatschappij u er verstandig aan doet welke specifieke verzekering af te sluiten.

### **Verzorgen van voorlopige dekkingen indien wenselijk, en nadrukkelijk met u afgesproken**

U kunt ons opdragen te bemiddelen bij het afsluiten van een schadeverzekering met betrekking tot uw woning. Tussen het moment waarop u ons deze opdracht geeft en het moment waarop de verzekeringsmaatschappij de door u gewenste verzekering laat ingaan, kan een tijdsverloop zitten. Binnen deze tijdsperiode bent u dus voor het risico dat u wilt verzekeren niet verzekerd. Zou u in deze periode een schade krijgen dan heeft u geen recht op een schadevergoeding omdat er nog geen verzekeringsovereenkomst is.

In bijzondere omstandigheden mogen wij namens de verzekeringsmaatschappij waarbij u de aanvraag voor een nieuwe verzekering heeft ingediend een zogenaamde voorlopige dekking verlenen. Deze voorlopige dekking geldt slechts voor een beperkt aantal dagen en dient ervoor om de tijd te overbruggen tussen het moment waarop u de aanvraag voor een verzekering indient en het moment waarop de verzekeringsmaatschappij over uw aanvraag voor het afsluiten van een nieuwe verzekering heeft beslist.

Alleen wanneer wij u dit schriftelijk hebben bevestigd kunt u er van uitgaan dat u na het indienen van een aanvraag voor een nieuwe verzekering een tijdelijke dekking heeft tot het moment waarop de maatschappij definitief over uw aanvraag heeft beslist. In deze bevestiging treft u ook de voorwaarden en het verzekerde bedrag aan waarvoor de voorlopige dekking aan u is verstrekt.

### **Verzorgen van de aanvraag van de nieuwe verzekeringen en bewaking van termijnen**

Elke verzekeringsmaatschappij wil alvorens een verzekering te accepteren van u specifieke informatie ontvangen. Het is belangrijk dat de vragen die de maatschappij in dit kader stelt volledig en naar waarheid worden beantwoord. Worden bepaalde vragen onjuist beantwoord dan kan dit, in het geval u te maken krijgt met een schade, de verzekeringsmaatschappij het recht geven om geen uitkering te verlenen. Wij lichten daarom de achtergrond van de vragen toe en zullen ons inspannen om te voorkomen dat u per ongeluk bepaalde vragen onjuist beantwoordt. Indien de verzekeringsmaatschappij, alvorens een besluit te kunnen nemen of zij het door u aangeboden risico willen accepteren, naast informatie ook bepaalde documenten wil ontvangen, dan ondersteunen wij u daarbij zodat de aanvraag in \_één keer goed\_ wordt ingediend. Na het indienen van de aanvraag bewaken wij de termijnen waarbinnen het redelijk is dat de maatschappij een beslissing neemt. Blijft de beslissing uit dan nemen wij contact op met de maatschappij om spoedige afhandeling te bevorderen. Geeft de verzekeringsmaatschappij aan de aangeboden verzekering alleen te willen

accepteren indien aan bepaalde aanvullende voorwaarden wordt voldaan dan beoordelen wij deze nadere voorwaarden. Indien deze naar ons oordeel niet redelijk zijn dan treden wij namens u in overleg met de betreffende verzekeringsmaatschappij om te proberen tot aanpassing van deze nadere voorwaarden te komen.

### **Verzorgen van de communicatie met de verzekeringsmaatschappijen waarbij verzekeringen moeten worden opgezegd of worden aangepast**

Er kan een moment aanbreken waarop u niet langer behoefte heeft aan verzekeringen die u in het verleden heeft afgesloten met betrekking tot uw woning. Bijvoorbeeld omdat het risico waarvoor u de verzekering heeft afgesloten niet langer bestaat. Of omdat u het risico bij een andere verzekeringsmaatschappij wilt onderbrengen omdat die betere voorwaarden en of premies heeft. In dat geval verzorgen wij voor u de contacten met de verzekeringsmaatschappij waarbij u de verzekering wenst op te zeggen. Ook controleren wij of u eventueel nog recht heeft op premierestitutie. Deze communicatie verzorgen wij ook namens u indien u een bestaande verzekering niet wilt beëindigen maar wel wilt aanpassen aan veranderingen die aan uw kant hebben plaatsgevonden of gaan plaatsvinden. Denk hierbij aan verhuizingen, verbouwingen van uw woning, aanschaf dure inventaris etc. Ook in die gevallen verzorgen wij namens u de communicatie met de verzekeringsmaatschappijen die nodig is om te zorgen dat de bestaande verzekeringen worden aangepast aan de omstandigheden die bij u zijn veranderd en waarover u ons heeft geïnformeerd

### **Bewaking tijdige ontvangst verzekeringsdocumenten en controle of inhoud conform onze aanvraag is**

Op basis van de aanvraag maakt de verzekeringsmaatschappij de verzekeringsovereenkomst op. De specifieke gegevens zoals die voor u binnen de verzekering gelden staan op het poli blad. Dit poli blad is een belangrijk document. Het poli blad in combinatie met de polisvoorwaarden beschrijft de rechten en plichten van zowel de verzekeringsmaatschappij als van u. Het is belangrijk te controleren of de eisen zoals u die bij het aanvragen van de verzekering ten behoeve van uw woning heeft geformuleerd ook correct in de verzekeringsovereenkomst zijn verwerkt. Denk bijvoorbeeld aan tenaamstelling, risico-adres, kring van verzekerden, de verzekerde bedragen etc. Wij controleren namens u of de verzekeringsovereenkomst zoals die door de verzekeringsmaatschappij is opgesteld, overeenkomt met de gegevens zoals die in de aanvraag voor de verzekering zijn vermeld. Uiteraard bewaken wij daarbij ook dat de verzekeringsmaatschappij de documenten tijdig opmaakt en toestuurt.

### **Controle juiste premiestelling inclusief recht op premiekortingen**

Verzekeringsmaatschappijen kennen vaak verschillende tarieven voor dezelfde verzekering. Het tarief waarop u recht heeft, kan daarbij van allerlei zaken afhankelijk zijn. Bijvoorbeeld de postcode van uw woonadres, uw leeftijd, het feit of u meerdere verzekeringen bij de betreffende verzekeringsmaatschappij heeft afgesloten, de vraag of en zo ja hoe vaak u eerder schades heeft geclaimd, of u bepaalde maatregelen heeft getroffen om schades te voorkomen of te beperken etc. Aan de hand van de gegevens zoals u die ons verstrekt heeft en de waarnemingen die wij zelf hebben gedaan, controleren wij of de verzekeringsmaatschappij u de juiste premie berekent. Maar ook of zij op correcte wijze eventuele kortingen op de premie hebben meegenomen

### **Beheer schadeverzekeringen**

#### **Archivering van de particuliere schadeverzekeringen die via ons kantoor zijn gesloten**

Op ons kantoor bewaren wij van alle particuliere schadeverzekeringen met betrekking tot uw woning die u via ons kantoor heeft afgesloten alle relevante gegevens. Daarbij kunt u denken aan bijvoorbeeld de gegevens die aan de verzekeringsmaatschappij zijn gezonden bij het aanvragen van de verzekering, het poli blad, de verzekeringsvoorwaarden en de

correspondentie die wij namens u met de verzekeringsmaatschappij hebben gevoerd. Indien u in een bepaalde situatie, bijvoorbeeld na een schade, dus bepaalde gegevens niet meer ter beschikking heeft dan bent u niet afhankelijk van de medewerking van de verzekeringsmaatschappij om uw dossier weer compleet te maken maar kunt u een beroep op ons doen. Alleen in de versie *\_goud\_* doen wij deze archivering ook voor de door u bij derden afgesloten verzekeringen.

### **Periodieke controle van alle bestaande verzekeringen (zowel via ons als via derden gesloten) of deze aangepast moeten worden aan veranderingen in uw situatie.**

Op het moment dat u een verzekering afsluit kan deze passend zijn voor de situatie waarin u op dat moment verkeert. Maar nadat de verzekering is ingegaan, kunnen uw omstandigheden veranderen. Hierdoor kan de verzekering die oorspronkelijk goed aansloot bij uw persoonlijke situatie niet meer passend zijn. Bepaalde nieuwe risico's kunnen onbedoeld onverzekerd blijven of voor risico's die inmiddels niet meer aanwezig zijn, kunt u onnodig premies blijven betalen. Binnen het abonnement *zilver* controleren wij eens in de twee jaar, mits de verzekeringen via ons kantoor zijn afgesloten. Bij het abonnement *goud* controleren wij ook eens in de twee jaar of de verzekeringen zoals u die heeft afgesloten nog steeds passend zijn voor uw persoonlijke situatie op dat moment. Dat doen wij zowel voor de verzekeringen die via ons kantoor zijn afgesloten als voor de verzekeringen die u elders heeft afgesloten maar via ons kantoor laat administreren.

### **Online overzicht bestaande verzekeringen**

Als relatie van ons kantoor krijgt u op verzoek een persoonlijke en beveiligde toegangscode. Hiermee kunt u op elk moment van de dag waar ook ter wereld uw verzekeringsgegevens digitaal inzien. Alleen in de versie *goud* geven wij dit online inzicht ook voor de door u bij derden afgesloten verzekeringen.

### ***Schadebehandeling***

#### **Ondersteuning bij invullen schade-aangifte**

U kunt te maken krijgen met bijvoorbeeld een brand of inbraak. Zaken waarvan wij natuurlijk hopen dat die zich niet zullen voordoen. Maar indien dit toch het geval is dan kan het zijn dat u juist voor deze calamiteit een verzekering heeft afgesloten die de financiële schade, die het gevolg is van deze calamiteit, geheel of gedeeltelijk vergoedt. U zult zich hiervoor uiteraard moeten wenden tot de verzekeringsmaatschappij waarbij u het risico heeft verzekerd. Dat begint met een goede en correct ingevulde schade-aangifte. Voor u is het belangrijk dat deze aangifte correct en volledig gebeurt. Worden zaken verkeerd ingevuld of vergeten dan kan dit de afwikkeling van de schade ernstig vertragen. Ook is het belangrijk dat u een goede inventarisatie maakt van de door u werkelijk geleden schade.

Binnen het abonnement *\_zilver\_* staan wij onze relaties, bij het invullen van het schadeaangifteformulier, actief bij voor zover het gaat om verzekeringen die via ons kantoor zijn afgesloten. Binnen het abonnement *\_goud\_* geven wij deze ondersteuning ook voor de particuliere schadeverzekeringen die u bij een andere financiële dienstverlener of rechtstreeks bij een verzekeringsmaatschappij heeft afgesloten maar die wel via ons kantoor zijn geadministreerd.

#### **Benoeming indien wenselijk van contra-expertise**

Indien u te maken krijgt met een calamiteit waardoor er schade ontstaat van wat groter financieel belang dan zal de verzekeringsmaatschappij een deskundige sturen om de exacte omvang van de schade te bepalen. Deze deskundige wordt aangesteld en betaald door de verzekeringsmaatschappij. Zeker bij grotere of complexere schades kunnen er discussies ontstaan over het juiste schadebedrag. Over het algemeen zal de verzekeringsmaatschappij

het oordeel van de door haar ingeschakelde deskundige volgen. Veel verzekeringen geven u het recht om ook een eigen deskundige te benoemen. De kosten hiervan komen dan veelal voor rekening van de verzekeringsmaatschappij. In voorkomende gevallen zullen wij u adviseren of het aanstellen van een eigen schadedeskundige wel of niet aan te bevelen is. Indien u dat wenst zullen wij u een deskundige adviseren waarvan het onze ervaring is dat deze uw belangen goed zal behartigen bij het vaststellen van uw financieel belang. Indien u dat wenst verzorgen wij de contacten tussen deze eigen aan te stellen schadedeskundige, de schadedeskundige van de verzekeringsmaatschappij en de verzekeringsmaatschappij zelf. Binnen het abonnement \_silver\_ staan wij onze relaties bij, bij het benoemen van een contra expert voor zover het gaat om verzekeringen die via ons kantoor zijn afgesloten. Binnen het abonnement \_goud\_ geven wij deze ondersteuning ook voor de particuliere schadeverzekeringen die u bij een andere financiële dienstverlener of rechtstreeks bij een verzekeringsmaatschappij heeft afgesloten maar die wel via ons kantoor zijn geadministreerd.

### **Overleg met verzekeringsmaatschappij en bewaking termijnen**

De definitieve afwikkeling van een schade kan zeer lange tijd vergen. Dat hoeft niet te maken te

hebben met bewust vertragen van de afhandeling van de schade door de betrokken verzekerings-maatschappij. Een schade kan zeer complex zijn waarbij veel partijen betrokken zijn. Vrij snel kan dan een situatie ontstaan waar de ene partij op de andere partij gaat wachten. Onze taak is het om te proberen de afwikkeling van de schade waar mogelijk te bespoedigen. Hiervoor is vaak veel en intensief contact met de verzekeringsmaatschappij, taxateurs en eventuele tegenpartijen nodig. Binnen het abonnement \_silver\_ staan wij onze relaties bij in de contacten met de verzekeringsmaatschappij bij het afwikkelen van een schade voor zover het gaat om verzekeringen die via ons kantoor zijn afgesloten. Als relatie van ons kantoor krijgt u op verzoek een persoonlijke en beveiligde toegangscode. Hiermee kunt u op elk moment van de dag waar ook ter wereld uw verzekeringsgegevens digitaal inzien Alleen in de versie \_goud\_ geven wij dit online inzicht ook voor de door u bij derden afgesloten verzekeringen.

### **Controle juistheid standpunten verzekeringsmaatschappij**

Nadat de verzekeringsmaatschappij alle gegevens heeft ontvangen die in het kader van de schade-aangifte belangrijk zijn, zal de maatschappij een standpunt innemen. Dat standpunt kan inhouden dat men het volledige bedrag zoals u dat heeft geclaimd, gaat uitkeren. Maar het is ook mogelijk dat de verzekeringsmaatschappij zich op het standpunt stelt dat u recht heeft op een lager bedrag. Of zelfs aangeeft helemaal niets van de schade te willen vergoeden omdat bijvoorbeeld de oorzaak van de schade niet valt onder hetgeen in de verzekeringsvoorwaarden is opgenomen als gebeurtenis waarvoor de verzekering recht geeft op een schadevergoeding. Ons kantoor zal het besluit van de verzekeringsmaatschappij ten aanzien van de schadevergoeding van uw woning toetsen aan de hand van het aanvraagformulier, de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden, de relevante jurisprudentie, de openbare gedragscodes waartoe de verzekeringsmaatschappij zich heeft verplicht alsmede aan de gepubliceerde uitspraken van de geschillencommissie Financiële Dienstverlening KIFID. Indien wij van oordeel zijn dat de verzekeringsmaatschappij een onjuist standpunt inneemt dan informeren wij u hierover en zullen wij, indien u dat wenst, de verzekeringsmaatschappij van onze visie in kennis stellen en indien de verzekeringsmaatschappij dat wenst nader toelichten en onderbouwen. Binnen het abonnement \_silver\_ controleren wij de juistheid van het standpunt van de maatschappij in het kader van een besluit om wel of geen schadevergoeding uit te keren voor zover het gaat om verzekeringen die via ons kantoor zijn afgesloten. Binnen het abonnement \_goud\_ geven wij deze ondersteuning ook voor de particuliere schadeverzekeringen die u bij een andere financiële dienstverlener of rechtstreeks bij een verzekeringsmaatschappij heeft afgesloten maar die wel via ons kantoor zijn geadministreerd.

## **BEHEER VERMOGENSOPBOUWPRODUCTEN**

### **Archivering van de documenten inzake vermogensopbouwproducten**

Ten behoeve van uw hypotheek sluit u mogelijk financiële producten om te zijner tijd de geldlening af te lossen. Of producten waarmee u zich verzekert tegen de financiële gevolgen van calamiteiten als werkloosheid, arbeidsongeschiktheid of overlijden. Deze verzekeringen kunnen belangrijk zijn om voldoende financiële middelen te hebben om na een dergelijke calamiteit in uw woning te kunnen blijven wonen. Binnen het abonnement *\_zilver\_* archiveren wij alle relevante stukken voor zover het gaat om financiële producten met betrekking tot aflossing van uw hypotheek en het opvangen van uw woonlasten na een calamiteit voor zover het gaat om financiële producten die u via ons kantoor heeft afgesloten. Binnen het abonnement *\_goud\_* geven wij deze ondersteuning ook voor financiële producten, die u bij een andere financiële dienstverlener of rechtstreeks bij een verzekerings-maatschappij heeft afgesloten maar die wel via ons kantoor zijn geadministreerd. Door het feit dat binnen ons kantoor alle relevante stukken aanwezig zijn, bent u, indien u bepaalde stukken kwijt bent, niet afhankelijk van de financiële instelling waar u de betreffende producten heeft afgesloten.

### **Online overzicht bestaande vermogensopbouwproducten**

Als relatie van ons kantoor krijgt u op verzoek een persoonlijke en beveiligde toegangscode. Hiermee kun u op elk moment van de dag waar ook ter wereld de belangrijkste gegevens digitaal inzien van de door u afgesloten vermogensopbouwproducten waaronder levensverzekeringen en betalingsbeschermers met betrekking tot uw woning. Binnen het abonnement *\_zilver\_* geven wij toegang tot dit digitaal overzicht voor zover het gaat om financiële producten met betrekking tot aflossing van uw hypotheek en het opvangen van de financiële gevolgen van werkloosheid, arbeidsongeschiktheid, overlijden en calamiteiten die via ons kantoor zijn afgesloten. Binnen het abonnement *\_goud\_* geven wij deze ondersteuning ook voor financiële producten die u bij een andere financiële dienstverlener of rechtstreeks bij een verzekeringsmaatschappij heeft afgesloten maar die wel via ons kantoor zijn geadministreerd.

### **Onderhoud Vermogensopbouwproducten**

#### **periodieke controle rendement en kosten**

Op het moment dat u een financieel product afsluit kunnen er onderbouwde verwachtingen zijn ten aanzien van kosten en rendement waarmee u met de aanschaf van het betreffende product naar verwachting mee te maken kunt krijgen. Door bijvoorbeeld economische omstandigheden kan de werkelijkheid anders verlopen dan ten tijde van het afsluiten van het financiële product mocht worden verwacht. Het is dan ook van groot belang om periodiek te onderzoeken of de aannames die zijn gemaakt bij het afsluiten van het product gedurende het Binnen het abonnement *\_zilver\_* controleren wij eens in de twee jaar met betrekking tot de door u in het kader van de hypotheek afgesloten vermogensopbouwproducten, waaronder bestaan van het financiële product correct blijken te zijn, dan wel dat rekening moet worden gehouden met mogelijke belangrijke afwijkingen.

Levensverzekeringen en betalingsbeschermers, of de kosten en rendementen zich ontwikkelen conform de veronderstellingen zoals die ten tijde van het afsluiten van deze producten bestonden. Binnen het abonnement *\_goud\_* geven wij deze ondersteuning ook voor financiële producten die u bij een andere financiële dienstverlener of rechtstreeks bij een verzekeringsmaatschappij heeft afgesloten maar die wel via ons kantoor zijn geadministreerd.

#### ***Periodieke controle wijziging persoonlijke situatie***

Nadat u een financieel product heeft afgesloten kan uw persoonlijke situatie zich wijzigen. U

kunt een ander beroep kiezen, een ander niveau van inkomsten krijgen, uw gezinssituatie kan veranderen en uw kostenpatroon kan veranderen. Deze veranderingen kunnen er toe leiden dat u behoefte krijgt aan een ander niveau en/of vorm van vermogensopbouw en risicobescherming. Is dat het geval dan zal onderzocht moeten worden of uw bestaande vermogensopbouwproducten, levensverzekeringen en betalingsbeschermers aan deze nieuwe situatie aangepast kunnen worden. Binnen het abonnement *\_zilver\_* controleren wij eens in de twee jaar of de door u in het kader van de hypotheek via ons kantoor afgesloten vermogensopbouwproducten, waaronder levensverzekeringen en betalingsbeschermers, nog aansluiten bij uw persoonlijke situatie op dat moment. Binnen het abonnement *\_goud\_* geven wij deze ondersteuning ook voor vermogens-opbouwproducten, levensverzekeringen en betalingsbeschermers die u ten behoeve van uw woning bij een andere financiële dienstverlener of rechtstreeks bij een verzekeringsmaatschappij heeft afgesloten maar die wel via ons kantoor zijn geadministreerd.

### **Doorvoeren van wijzigingen**

*Indien het wenselijk is veranderingen aan te brengen in door u in het verleden in verband met de aankoop van uw woning afgesloten vermogensopbouwproducten waaronder levensverzekeringen alsmede betalingsbeschermers dan verzorgt ons kantoor namens u de contacten met de betreffende financiële instellingen teneinde deze wijzigingen daadwerkelijk te laten doorvoeren.* Binnen het abonnement *\_zilver\_* verzorgen wij deze mutaties ten aanzien van de door u via ons kantoor afgesloten vermogensopbouwproducten, waaronder levensverzekeringen alsmede betalingsbeschermers, Binnen het abonnement *\_goud\_* geven wij deze ondersteuning ook voor financiële producten die u bij een andere financiële dienstverlener of rechtstreeks bij een verzekeringsmaatschappij heeft afgesloten maar die wel via ons kantoor zijn geadministreerd.

### **Ondersteuning bij claim op betalingsbeschermer**

#### **Ondersteuning bij invullen schade-aangifte betalingsbeschermer**

U kunt te maken krijgen met arbeidsongeschiktheid of werkloosheid. Zaken waarvan wij natuurlijk hopen dat die zich niet zullen voordoen. Maar indien dit toch het geval is dan kan het zijn dat u juist voor deze calamiteit een verzekering heeft afgesloten die de inkomensschade, die het gevolg is van deze calamiteit, geheel of gedeeltelijk vergoedt. U zult zich hiervoor uiteraard moeten wenden tot de verzekeringsmaatschappij waarbij u het risico heeft verzekerd. Dat begint met een goede en correct ingevulde schade-aangifte. Voor u is het belangrijk dat deze aangifte correct en volledig gebeurt. Worden zaken verkeerd ingevuld of vergeten dat kan dit de afwikkeling van de schade ernstig vertragen. Ook is het belangrijk dat u een goede inventarisatie maakt van de door u werkelijk geleden schade. Binnen het abonnement *\_zilver\_* staan wij onze relaties, bij het invullen van het schadeaangifteformulier, actief bij voor zover het gaat om verzekeringen die via ons kantoor zijn afgesloten. Binnen het abonnement *\_goud\_* geven wij deze ondersteuning ook voor de particuliere schadeverzekeringen die u bij een andere financiële dienstverlener of rechtstreeks bij een verzekeringsmaatschappij heeft afgesloten maar die wel via ons kantoor zijn geadministreerd.

#### **Overleg met verzekeringsmaatschappij en bewaking termijnen**

De definitieve afwikkeling van een claim op een betalingsbeschermer kan zeer lange tijd vergen. Dat hoeft niet te maken te hebben met bewust vertragen van de afhandeling van de schade door de betrokken verzekeringsmaatschappij. Een schade kan zeer complex zijn waarbij veel partijen betrokken zijn. Vrij snel kan dan een situatie ontstaan waar de ene partij op de andere partij gaat wachten. Onze taak is het om te proberen de afwikkeling van de schade waar mogelijk te bespoedigen. Hiervoor is vaak veel en intensief contact met de verzekeringsmaatschappij, arbeidsdeskundigen of een tegenpartij nodig. Binnen het abonnement *\_zilver\_* staan wij onze relaties bij, bij overleg met de verzekeringsmaatschappij

en bewaking van termijnen voor zover het gaat om verzekeringen die via ons kantoor zijn afgesloten. Binnen het abonnement **\_goud\_** geven wij deze ondersteuning ook voor de particuliere schadeverzekeringen die u bij een andere financiële dienstverlener of rechtstreeks bij een verzekeringsmaatschappij heeft afgesloten maar die wel via ons kantoor zijn geadministreerd.

### **Controle juistheid standpunten verzekeringsmaatschappij**

Nadat de verzekeringsmaatschappij alle gegevens heeft ontvangen die in het kader van de schade-aangifte belangrijk zijn zal de maatschappij een standpunt innemen. Dat standpunt kan inhouden dat men het volledige bedrag zoals u dat heeft geclaimd, gaat uitkeren. Maar het is ook mogelijk dat de verzekeringsmaatschappij zich op het standpunt stelt dat u recht heeft op een lager bedrag. Of zelfs aangeeft helemaal niets van de schade te willen vergoeden omdat bijvoorbeeld de oorzaak van de schade niet valt onder het geen in de verzekeringsvoorwaarden is opgenomen als gebeurtenis waarvoor de verzekering recht geeft op een schadevergoeding. Ons kantoor zal het besluit van de verzekeringsmaatschappij ten aanzien van de schadevergoeding van uw woning toetsen aan de hand van het aanvraagformulier, de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden, de relevante jurisprudentie, de openbare gedragscodes waartoe de verzekeringsmaatschappij zich heeft verplicht alsmede aan de gepubliceerde uitspraken van de geschillencommissie Financiële Dienstverlening KIFID. Indien wij van oordeel zijn dat de verzekeringsmaatschappij een onjuist standpunt inneemt dan informeren wij u hierover en zullen wij, indien u dat wenst, de verzekeringsmaatschappij van onze visie in kennis stellen en indien de verzekeringsmaatschappij dat wenst nader toelichten en onderbouwen.

Binnen het abonnement **\_zilver\_** controleren wij de juistheid van het standpunt van de maatschappij in het kader van een besluit om wel of geen schadevergoeding uit te keren voor zover het gaat om verzekeringen die via ons kantoor zijn afgesloten. Binnen het abonnement **\_goud\_** geven wij deze ondersteuning ook voor de particuliere schadeverzekeringen die u bij een andere financiële dienstverlener of rechtstreeks bij een verzekeringsmaatschappij heeft afgesloten maar die wel via ons kantoor zijn geadministreerd.

### **Beheer Hypotheekovereenkomst**

#### **Archivering van documenten**

Wij archiveren alle relevante documenten die in het kader van de hypotheek, die door ons kantoor is geadviseerd en bemiddeld, worden opgesteld. Zolang u klant van ons kantoor bent en de hypotheekovereenkomst nog bestaat, bewaren wij deze gegevens. Indien u bepaalde stukken kwijt raakt kunt u bij ons een kopie opvragen.

#### **Online overzicht bestaande hypotheekovereenkomst**

Als relatie van ons kantoor krijgt u op verzoek een persoonlijke en beveiligde toegangscode. Hiermee kunt u op elk moment van de dag waar ook ter wereld de belangrijkste gegevens digitaal inzien van de door u afgesloten hypotheekovereenkomst.

Binnen de abonnementen **\_brons\_** en **\_zilver\_** geven wij toegang tot dit digitaal overzicht voor zover het gaat om de hypotheek die door ons kantoor is geadviseerd en bemiddeld. Binnen het abonnement **\_goud\_** geven wij deze ondersteuning ook voor de hypotheek die u bij een andere financiële dienstverlener of rechtstreeks bij een verzekeringsmaatschappij heeft afgesloten maar die wel via ons kantoor is geadministreerd.

### **Onderhoud hypotheekovereenkomst**

#### **Relevante veranderingen sociale of fiscale wetgeving**

Rondom hypothecair krediet zijn er regelmatig veranderingen op het gebied van wet- en regelgeving. In algemene zin informeren wij onze relaties door middel van nieuwsbrieven en



door middel van publicaties op onze website over deze wijzigingen.

### **Periodieke controle of bestand hypothecair krediet nog passend is bij uw persoonlijke situatie**

Nadat u een hypotheek heeft afgesloten kan uw persoonlijke situatie veranderen. Dit kan met zich meebrengen dat het voor uw situatie wenselijk is om meer of eerder met het aflossen van de schuld te starten. Of juist te kiezen voor latere aflossingen of tijdelijk mindere aflossing. Belangrijk is immers dat uw woonlasten nu en voor zover voorzienbaar in de toekomst blijven aansluiten bij uw persoonlijke financiële situatie. Binnen het abonnement brons controleren wij eens in de vier jaar of de door ons kantoor geadviseerde en bemiddelde hypotheek nog goed aansluit aan uw persoonlijke situatie op dat moment. Binnen het abonnement \_zilver\_ doen wij dat dit eens in de twee jaar. Bij het abonnement goud\_ doen wij dit ook eens in de twee jaar maar dan ook indien u de hypotheekovereenkomsten bij een andere financiële dienstverlener of rechtstreeks bij een verzekeringsmaatschappij heeft afgesloten mits die via ons kantoor is geadministreerd.

### **Advies en aanpassing bestaande hypotheekovereenkomst**

Indien wij vaststellen dat uw persoonlijke situatie zodanig is veranderd dat aanpassing van uw bestaande hypotheek wenselijk is dan zullen wij hierover een uitgebreid advies opstellen. In dit advies geven wij aan welke wijzigingen spelen en wat de voor- en nadelen zijn van aanpassing van uw bestaande hypotheek. Vervolgens geven wij u een concreet financieel onderbouwd advies met aanbeveling om wel of niet tot deze aanpassing van uw bestaande hypotheek over te gaan. Indien wij tot aanpassing van uw hypotheekovereenkomst adviseren, zullen wij, indien u dat wenst, deze aanpassingen ook communiceren met de betreffende financiële instelling. Wij bewaken dan de procedures en termijnen en verzorgen alle contacten om te zorgen dat de door u gewenste aanpassing ook daadwerkelijk zal plaatsvinden. Binnen de abonnementen \_brons\_ en \_zilver\_ geven wij deze adviezen en verzorgen wij deze aanpassingen voor de via ons kantoor geadviseerde en bemiddelde hypotheek. Binnen het abonnement \_goud\_ doen wij dat ook voor de hypotheekovereenkomst die u bij een andere financiële dienstverlener of rechtstreeks bij een verzekeringsmaatschappij heeft afgesloten mits die wel via ons kantoor is geadministreerd.

### **Periodieke controle actueel aanbod van geldverstrekkers**

Financiële producten worden door de financiële instellingen die deze aanbieden regelmatig vernieuwd. Ook is er tussen financiële instellingen soms heftige concurrentie. Nadat u een hypotheek heeft afgesloten, kan er een moment aanbreken waar nieuwe producten of nieuwe tarieven voor u zodanig aantrekkelijk zijn dat het zinvol is uw bestaande hypotheek vervroegd af te lossen. Om hierover echter een definitief advies te kunnen geven moeten alle voor- en nadelen van een dergelijke transactie in detail in kaart worden gebracht. Binnen het abonnement \_brons\_ onderzoeken wij, voor zover het gaat om hypothecaire kredieten die door ons kantoor zijn geadviseerd en bemiddeld, eens in de vier jaar of er aanleiding is om tot een dergelijke analyse over te gaan. Binnen het abonnement \_zilver\_ voeren wij elke twee jaar deze oriëntatie uit. Binnen het abonnement \_goud\_ voeren wij deze analyse ook uit voor de hypotheekovereenkomst die u bij een andere financiële dienstverlener of rechtstreeks bij een verzekeringsmaatschappij heeft afgesloten mits die wel via ons kantoor is geadministreerd.

### **Advies over te kiezen rentevastperiode**

Uw hypotheek gaat u voor een bepaalde periode aan. Bijvoorbeeld 30 jaar. Met de financiële instelling spreekt u af welke rente u voor deze lening betaalt. U kunt daarbij de rente vastleggen voor een termijn korter dan de looptijd van de hypotheek. Bijvoorbeeld voor 10 jaar. Na het verstrijken van deze 10 jaar krijgt u dan opnieuw de gelegenheid om de rente voor een bepaalde periode vast te leggen. U kunt dan kiezen om de rente variabel te houden of juist voor een langere tijd vast te zetten. Elke keuze die u hierbij maakt heeft voor- en

nadelen. De keuze die u maakt kan echter grote gevolgen hebben voor de maandelijkse woonlasten waarmee u te maken krijgt. Indien u dat wenst, analyseren wij uw persoonlijke situatie op het moment dat u deze keuze kunt maken en adviseren wij u welke nieuwe rentevast periode naar ons oordeel past bij uw situatie op dat moment.

### **Advies over aflossing**

Op het eind van de looptijd van de hypotheek moet de geldlening worden afgelost. Mogelijk heeft u daarvoor financiële producten aangeschaft waarmee deze aflossing gefinancierd kan worden. Wij geven u op dat moment adviezen hoe deze aflossing het best kan geschieden. Ook is het mogelijk dat wij u adviseren voor een deel van de schuld een nieuwe hypotheek aan te gaan. Ons advies is afhankelijk van uw situatie op dat moment.

Binnen de abonnementen brons zilver geven wij deze adviezen voor de via ons kantoor geadviseerde en bemiddelde hypotheek. Binnen de abonnementen \_brons\_ en \_zilver\_ geven wij deze adviezen voor de via ons kantoor geadviseerde en bemiddelde hypotheek. Binnen het abonnement goud doen wij dat ook voor de hypotheekovereenkomst die u bij een andere financiële dienstverlener of rechtstreeks bij een verzekeringsmaatschappij heeft afgesloten mits die wel via ons kantoor is geadministreerd.