Onze Diensten-wijzer



FDC Financieel Planners & Adviseurs

Erkend Hypotheek adviseur

GECERTIFICEERD FFP FINANCIEEL PLANNER

KEURMERK FINANCIËLE DIENSTVERLENING

Wie zijn wij?

Wij zijn FDC. Wij stellen ons met dit dienstverleningsdocument graag aan u voor.

Onze passie is het adviseren en begeleiden van relaties bij financiële vraagstukken. **Ons doel is uw financiële situatie gezond te maken en die gezond te houden.**
Na een uitgebreide inventarisatie maken we een analyse van uw financiële situatie waarna we een specifiek op uw maat gesneden advies samenstellen. Wij zijn pas tevreden als we voor u een passende oplossing hebben gevonden en als we er van overtuigd zijn dat u ons advies begrijpt en ervaart als het beste advies voor uw situatie. En uiteraard willen we u Financiële Gezondheid behouden. Financiële gezondheid kan niet zonder periodiek onderhoud!

Ons kantoor heeft een AFM vergunning met nummer 120104012. Omdat wij Kwaliteit erg belangrijk vinden zijn wij aangesloten bij Stichting Keurmerk Financiële Dienstverlening. Dit keurmerk staat voor de hoogste kwaliteit van financiële dienstverlening. Jaarlijks wordt er getoetst door Stichting Keurmerk Financiële Dienstverlening of onze dienstverlening voldoet aan de strenge kwaliteitsnormen. Daarnaast staan al onze adviseurs geregistreerd als Erkend Hypotheekadviseur (SEH/EFA) en/of als gecertificeerd Financieel Planner (FFP). Tevens worden door middel van Permanente Educatie onze adviseurs jaarlijks vakinhoudelijk bijgeschoold. Meer informatie hierover kun u vinden op www.mijnerkendhypotheekadviseur.nl en www.ffp.nl .

Wij zijn verplicht om uw persoonlijke gegevens ter verweken conform de richtlijnen die vastgesteld zijn in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De wijze waarop wij uw privacy waarborgen kunt u vinden op www.fdc.nl/privacy .

Ons adviestraject bestaat uit vijf stappen



Hoe kunt u ons bereiken?

FDC Financieel Planners & Adviseurs
De Ruijterkade 112
1011 AB Amsterdam

Telefoon: 088-02 04 520 (optie 1 in het keuzemenu)

Email: info@fdc.nl

Website www.fdc.nl

Hoe realiseren wij met onze dienstverlening uw financiële gezondheid?

Onze dienstverlening bestaat uit persoonlijk en deskundig advies én bemiddeling op het gebied van:

- Hypotheken en financieringen
- Oudedagsvoorzieningen
- Levensverzekeringen
- schadeverzekeringen
- Sparen en beleggen
- Ontslagvergoedingen
- Financiële begeleiding bij echtscheiding
- Financiële Planning

Omdat **Financiële gezondheid** zich vaak over meerdere disciplines uitstrekt kun u van ons een integrale aanpak verwachten. Advies over de aflossing van een hypotheek staat bijvoorbeeld niet los van uw ouderdomsvoorziening.
Op basis van onze brede kennis en ervaring van een integrale aanpak kunnen we u prima helpen met het maken van de juiste keuzes.

Financiële gezondheid is bovendien een dynamisch geheel dat voortdurend in beweging is. Denk alleen maar aan de wijzigingen in de fiscale wetgeving. We bieden u daarom de mogelijkheid om één van onze (service) abonnementen af te nemen. Hiermee heeft u het gemak van doorlopende aandacht voor uw Financiële Gezondheid en weet u zeker dat uw financiële zaken altijd up-to-date zijn.

Financiële Gezondheid in 5 stappen:

Stap 1. Inventariseren

Het adviestraject start met het uitgebreid in kaart brengen van uw persoonlijke financiële situatie, wij noemen dit een **Financiële Foto**. Daarnaast inventariseren we uw wensen, behoeften en risicobereidheid en leggen dit vast in een **klantprofiel**. Tevens willen ons een beeld vormen van uw kennis en ervaring met complexe financiële producten.

Stap 2. Analyseren en berekenen

Na het in kaart brengen van uw persoonlijke situatie en wensen, voeren wij een zorgvuldige analyse uit. We maken berekeningen, onder andere van de risico's bij overlijden, arbeidsongeschiktheid en werkloosheid en geven aan welke kosten hieraan verbonden zijn om deze risico's af te dekken. Vervolgens maken wij een eerste selectie van mogelijke producten die aansluiten op uw wensen.

Stap 3. Advies

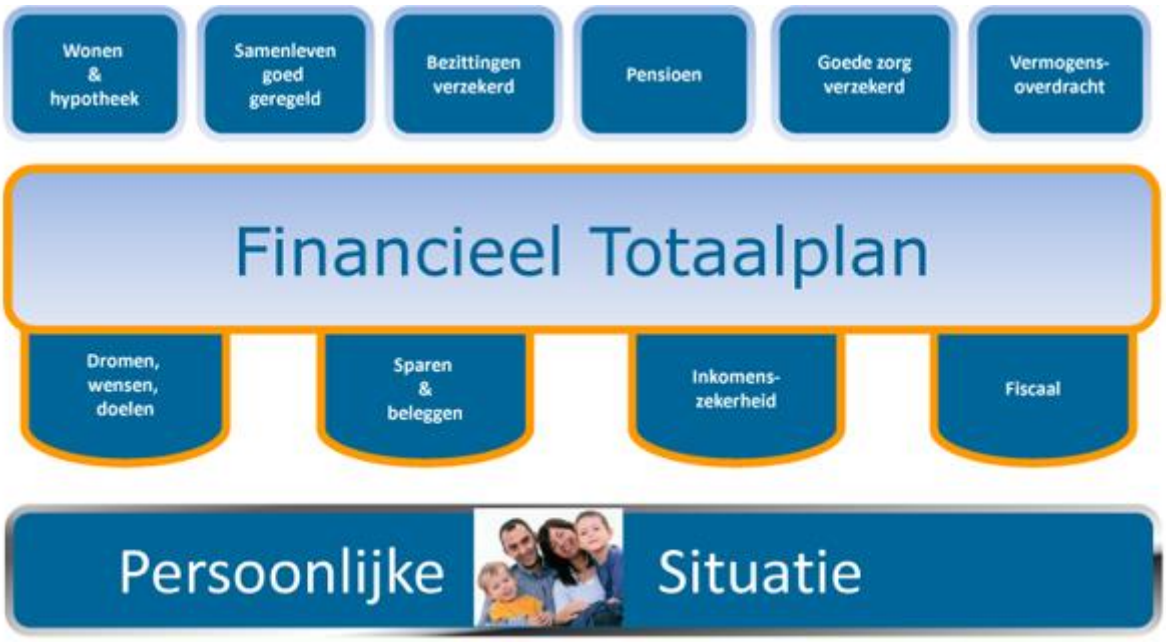
Op basis van de inventarisatie, wensen, analyses en berekeningen komen wij uiteindelijk tot een concreet passend advies. Dit advies gaan wij samen bespreken en na een laatste fine-tuning leggen we alles wat we besproken hebben vast in een **Adviessamenvatting** waarin u kunt lezen op basis van welke criteria, argumenten en motivaties wij samen tot dit advies gekomen zijn.

Stap 4. Bemiddeling

Na de afronding van de Adviesfase verzorgen we graag de aanvragen van de geadviseerde producten en de administratieve afhandeling hiervan. Op deze manier waarborgen wij dat de door ons geadviseerde constructie of producten op juiste wijze door de banken en verzekeraars worden uitgevoerd. Wellicht overbodig om te vermelden is dat we geen enkele vergoeding ontvangen van welke partij dan ook. U bent onze opdrachtgever !

Stap 5. Nazorg en onderhoud van uw financiële gezondheid

Om uw **Financiële Gezondheid** te waarborgen is het belangrijk dat we u niet eenmalig adviseren maar dat we elkaar ook periodiek blijven informeren. Zowel in uw eigen financiële situatie (verandering van baan, relatie en dergelijke) maar zeker ook als gevolg van (fiscale en juridische) wetwijzigingen en productontwikkelingen. In verband hiermee bieden wij (Service) abonnementen aan waardoor u doorlopend gebruik kunt maken van onze dienstverlening. We blijven u met raad en daad bijstaan, ook nadat het financiële product is afgesloten. U kunt met al uw vragen over het afgesloten product bij ons terecht. Verandert er iets in uw persoonlijke situatie? Dan is het mogelijk dat dit van invloed is op het door ons geadviseerde financiële product. Afhankelijk van uw persoonlijke situatie, spreken wij af hoe wij u hierbij kunnen adviseren en geven wij nader invulling aan bovengenoemde stappen. De specifieke invulling van uw adviestraject en de richtprijs hiervoor leggen wij voor aanvang van onze dienstverlening vast in een **dienstverleningsopdracht.**



Welke aanbieders en producten kunnen wij u bieden?

We hebben een zorgvuldige selectie gemaakt van aanbieders van financiële producten, zoals banken, verzekeraars en vermogensbeheerders. **Wij ontvangen geen enkele vergoeding van deze aanbieders waardoor wij volledig vrij zijn in onze advisering.** De enige belangen die wij hebben zijn uw belangen, U bent onze opdrachtgever en wij behartigen uitsluitend uw belangen. Op geen enkele wijze zijn wij verplicht om te bemiddelen bij één bepaalde aanbieder. Geen enkele aanbieder heeft eigendomsrechten en/of zeggenschap in ons kantoor en wij hebben geen zeggenschap in een maatschappij.

Wat zijn de kosten van onze dienstverlening en Hoe worden wij betaald?

In het verleden ontvingen wij provisie van de diverse aanbieders. De kosten hiervan betaalde u indirect en zaten verwerkt in de prijsstelling van het product (premiestelling, afsluitkosten). Om elke vorm van belangenvermenging te voorkomen hebben wij, vooruitlopend op de wetgeving, in een vroeg stadium besloten dat u ook kunt kiezen voor directe betaling voor onze dienstverlening.
Per 2013 is er een wettelijk provisieverbod van toepassing.

U betaalt ons voor de tijd, kennis en expertise die wij inzetten voor uw Financiële Gezondheid en het behoud daarvan. Deze investering is goed besteed want een goed financieel plan, gecombineerd met een periodiek onderhoud hiervan, bespaart u ook veel geld!
Het eerste kennismakingsgesprek is altijd vrijblijvend en is voor onze rekening. Tijdens dit gesprek leren wij elkaar kennen en kunt u aangeven wat uw wensen zijn. Vaak combineren we dit met een uitgebreide inventarisatie en bepaling van uw klantprofiel. Wij zullen onze dienstverlening nader toelichten en een indicatie geven van de kosten hiervan. Betaling voor onze dienstverlening kan op de volgende manieren plaatsvinden:

- Advies en/of bemiddeling tegen vast tarief (richtprijs)
- Advies, Periodieke update, Service en Nazorg op basis van een abonnement
- Advies en/of bemiddeling en service tegen uurtarief

Voordat wij onze dienstverlening starten worden de afspraken hierover schriftelijk vastgelegd in een dienstverleningsopdracht.
In de bijlage “Tarieven Dienstverlening 2019” staan de tarieven vermeld van veel voorkomende adviestrajecten.

Beloning van onze medewerkers

Onze medewerkers worden beloond op basis van een vast maandelijks salaris. Afhankelijk van de functie en de beoordeling van het functioneren, kunnen medewerkers een salarisverhoging en/of eindejaarsuitkering ontvangen. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers op integer klantgericht handelen. Wij hanteren hiermee een gezonde en marktconforme beloningsmethodiek, die bijdraagt aan een zorgvuldige klantbehandeling. Zodra het wettelijk mogelijk is zullen alle adviseurs en leidinggevenden een beroepseed afleggen.

Overige kosten aan derden

Naast de kosten voor onze dienstverlening kunnen er nog kosten door andere partijen bij u in rekening worden gebracht. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de kosten voor een notaris, kosten bankgarantie, mutatiekosten bij een verzekeringsmaatschappij. Deze moet u zelf betalen. Bij een hypotheek kunnen deze kosten in de meeste gevallen worden opgenomen in de financieringsopzet. Wij streven er naar om vooraf duidelijk aan te geven welke extra kosten er in rekening kunnen worden gebracht.

U krijgt van de aanbieder waar uw producten worden ondergebracht periodiek een overzicht van de betreffende producten en de te betalen bedragen. De door u te betalen bedragen kunt u op de met hen overeengekomen wijze voldoen. U betaalt dus steeds rechtstreeks aan de betreffende verzekeringsmaatschappij, bank of vermogensbeheerder. Wij maken u erop attent dat als u de bedragen niet tijdig voldoet, u van de betreffende aanbieder een waarschuwing (betalingsherinnering) krijgt. Blijft de betaling uit, dan kan de aanbieder het product zelfs beëindigen.

Wat verwachten wij verder van u?

- Verstrek altijd juiste en volledige gegevens. Dit is erg belangrijk. Bij onjuiste of onvolledige informatie kan de aanbieder uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.
- Informeer ons tijdig en volledig over alle wijzigingen in uw persoonlijke situatie. Zo stelt u ons in staat om uw financiële producten actueel te houden. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie (geboorte, scheiding, overlijden, verhuizen, veranderingen in inkomens- en arbeidssituatie of beëindiging van lopende verzekeringen).
- Laat ons weten of u ergens anders verzekeringen hebt lopen. Dit kan essentieel zijn om over- of juist onderverzekering te voorkomen.
- Controleer of alle informatie en bijbehorende documenten die u van ons krijgt klopt. In geval van onjuistheden of onvolledigheden verwachten wij van u dat u deze zo spoedig mogelijk, in ieder geval binnen 10 werkdagen, schriftelijk aan ons doorgeeft.
- Geef ons tijdig (binnen 24 uur voor de afspraak) telefonisch door, als u een afspraak voor een gesprek niet kunt nakomen. Niet nagekomen afspraken en afspraken die niet tijdig zijn afgezegd, kunnen wij bij u in rekening brengen.
- Zorg dat u altijd op tijd u betalingen nakomt, zodat er geen betalingsachterstanden ontstaan.

Let op! Geld lenen kost geld

Niet tevreden?

Uiteraard hopen wij een prettige en langdurige samenwerking met u aan te gaan; daarvoor doen wij ons uiterste best. Mocht u onverhoopt niet tevreden zijn met onze dienstverlening, dan horen wij dat graag zo snel mogelijk. Een klacht ontvangen wij schriftelijk op bovengenoemd postadres ter attentie van de directie en binnen 1 jaar na het gegeven advies en/of de verrichtte bemiddeling. Na ontvangst van uw klacht nemen wij zo spoedig mogelijk contact met u op en zullen we op zoek gaan naar een bevredigende oplossing. Als u van mening bent dat wij uw klacht niet juist hebben afgehandeld, kunt u terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid):

KiFiD
Postbus 93257
2509 AG DenHaag
Tel: 070-3338999
E-mail:
consumenten@kifid.nl
Website:www.kifid.nl

Ons Kifid aansluitnummer is 300.009.637. U kunt zich ook tot de burgerlijke rechter wenden. Kijk voor onze klachtenregeling ook op onze website.

Beëindigen van onze relatie

U hebt het recht om op elk gewenst moment de relatie met ons te beëindigen. U kunt uw bank of verzekering-maatschappij dan verzoeken de lopende contracten over te dragen naar een andere adviseur. Een dergelijke wijziging heeft geen gevolgen voor de producten die u via ons hebt afgesloten. Overigens kunnen wij - in uitzonderlijke gevallen – ook het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Ook dan blijven bestaande hypotheek- en verzekeringscontracten in stand.

Verklaring voor ontvangst dienstenwijzer

Hierbij verklaar ik / verklaren wij, dat wij de dienstenwijzer van FDC Financieel Planners & Adviseurs in goede orde hebben ontvangen.

Datum ontvangst:.....

.....	.....
(naam klant)	(naam partner)
.....	.....
(handtekening klant)	(handtekening partner)

FDC Financieel Planners & Adviseurs

Inhoudsopgave tarieven FDC

1)	**Tarieven FDC Hypotheken en Opslagen Hypotheken**	**Pagina 8**
2)	**Tarieven FDC Overige Diensten**	**Pagina 9**
3)	**Tarieven FDC Hypothekenabonnement**	**Pagina 10**
4)	**Tarieven FDC Arbeidsongeschiktheidsadvies en abonnement**	**Pagina 11**
5)	**Tarieven FDC (Echt) Scheiding**	**Pagina 12**
6)	**Inhoud FDC Abonnementen**	**Pagina 13**

Basis Tarieven	Kosten Advies	Kosten Bemiddeling	Totale Prijs
U bent een Starter op de Woningmarkt	€ 1.295	€ 500	€ 1.795
U bent een Doorstromer	€ 1.995	€ 500	€ 2.495
Ontslag hoofdelijke aansprakelijk	€ 1.995	€ 500	€ 2.495

Opslagen Hypotheekadvies			
U bent Ondernemer	€ 995		€ 995
U bent Ondernemer/DGA met meerder Bv's	Maatwerk		vanaf € 995
U bent een Expat	€ 995		€ 995
U heeft een Buitenlands inkomen	€ 995		€ 995
ORV	€ 295	€ 200	€ 495
Woonlastenverzekering	€ 295	€ 200	€ 495
Lijfrente product	€ 295	€ 200	€ 495
Kapitaalverzekering	€ 295	€ 200	€ 495
Fiscaal geruisloze voortzetting kapitaalopbouw	€ 375		€ 375
Fiscaal geruisloze voortzetting lijfrente	€ 375		€ 375
Afkopen/stopzetten verzekering	€ 255		€ 255
U koopt een nieuwbouw woning	€ 495		€ 495
U heeft een Overbruggingshypotheek nodig	€ 495		€ 495
Advies en opstellen draagplichtovereenkomst	€ 495		€ 495
Partner	€ 500		€ 500
Rentemiddeling	€ 495		€ 495
Aanpassen rentevast periode	€ 495		€ 495
Interne omzetting	€ 1045	€ 250	€ 1295
Verhoging	Nieuw advies & bemiddeling		
Maatwerk	Vanaf € 995		€ 995
Extra aanvraag per geldverstrekker	€ 495		€ 495
Opstellen en presenteren adviesrapport	€ 295		€ 295
Verhuurhypotheek (minimum)	€ 3.500		€ 3.500
Uurtarief	€ 150	€ 75	

U heeft een hypotheek via FDC afgesloten, als financieel adviseur zijn wij door de Wet Financiële Dienstverlening verplicht u te adviseren en te begeleiden gedurende het afsluiten van uw product en in enige mate na het sluiten hiervan.
Uw behoefte voor advies is echter niet alleen gedurende het aanschaffen van een product maar in vele gevallen ook daarna. Hoe uw adviesbehoefte zich verhoudt in de toekomst is vooraf moeilijk in te schatten, om te voorkomen dat u in de toekomst voor onnodig hoge kosten komt te staan is het raadzaam om een service abonnement af te sluiten.

Middels dit abonnement voorkomt u dat u niet opnieuw hoeft te betalen voor diensten, zoals begeleiding bij een renteherziening, een doorlichting van uw hypotheek of advies over bijvoorbeeld extra aflossingen of een aanpassing van uw hypotheek. Behalve advies gedurende het abonnement heeft u ook recht op 20% korting bij een toekomstige hypotheekbemiddeling of vervolgadviezen. Dit kan u in de toekomst honderden euro's besparen. Met het abonnement krijgt u het recht op 5% extra korting op alle schadeverzekeringen bij onze zuster organisatie Lancyr Verzekeringen, deze korting levert u dus nog eens enkele tientallen euro's per jaar op.

Gedurende de looptijd van uw abonnement zal FDC uw kennis en financiële gegevens beschikbaar stellen in een online portaal. Middels dit portaal zullen uw gegevens op gepaste wijze worden beveiligd en beschikbaar gemaakt worden voor u en de bevoegde adviseur. Indien er wijzigingen optreden in uw financiële situatie, dan kunt u deze gegevens door middel van dit portaal op een veilige en correcte wijze aan uw adviseur doen toekomen. FDC behandelt uw gegevens conform de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, hierdoor is het verplicht om zorgvuldig met uw gegevens om te gaan. Het abonnement is essentieel om het gebruik van uw gegevens te rechtvaardigen. Zonder dit abonnement is FDC wettelijk verplicht uw gegevens te beperken in de administratie en het online account af te sluiten.

Het abonnement gedurende het kalenderjaar van het advies en het komende kalenderjaar zullen voor rekening van FDC zijn. Voor dit abonnement geldt een jaarlijkse fee van € 97. Deze wordt jaarlijks vooraf geïncasseerd in december van ieder jaar. Indien u hier geen gebruik van wil maken zult u dit expliciet moeten aangeven d.m.v. een opt-out.

Het hypotheekabonnement **€ 97,- per jaar**

- Het online beheren van het hypotheekdossier gedurende de looptijd (maximaal 30 jaar);
- Hypotheeklooptijdservice: op verzoek hulp bij kiezen nieuwe rentevaste-periode en check of de rente kan worden verbeterd;
- Toegang tot uw eigen financieel adviseur: fair use policy;
- 20% korting op tarief advies- en beheertarief;
- 5% korting op schadeverzekeringen van zusterbedrijf Lancyr verzekeringen (naast ;
- Financieel Fitter Abonnement (ter waarde van € 36 per jaar).

In bijlage 1) op pagina 13 vindt u meer informatie over de wettelijke nazorg en de inhoud van dit abonnement.

Arbeidsongeschiktheidsadvies en bemiddeling

Tarieven arbeidsongeschiktheidsadvies	Kosten advies	Kosten bemiddeling	Totale prijs
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	€ 450	€ 250	€ 700
Uurtarief	€ 150	€ 75	

U heeft een Arbeidsongeschiktheidsverzekering via FDC afgesloten, als financieel adviseur zijn wij door de Wet Financiële Dienstverlening verplicht u te adviseren en te begeleiden gedurende het afsluiten van uw product en in enige mate na het sluiten hiervan.
Uw behoefte voor advies is echter niet alleen gedurende het aanschaffen van een product maar in vele gevallen ook daarna. Hoe uw adviesbehoefte zich verhoudt in de toekomst is vooraf moeilijk in te schatten, om te voorkomen dat u in de toekomst voor onnodig hoge kosten komt te staan is het raadzaam om een service abonnement af te sluiten.

Middels dit abonnement voorkomt u dat u niet opnieuw hoeft te betalen voor diensten, zoals het her berekenen van de verzekeringsdekking. Behalve advies gedurende het abonnement heeft u ook recht op 20% korting bij een toekomstige hypotheekbemiddeling of vervolgadviezen. Dit kan u in de toekomst honderden euro's besparen. Met het abonnement krijgt u het recht op 5% extra korting op alle schadeverzekeringen bij onze zuster organisatie Lancyr Verzekeringen, deze korting levert u dus nog eens enkele tientallen euro's per jaar op.

Gedurende de looptijd van uw abonnement zal FDC uw kennis en financiële gegevens beschikbaar stellen in een online portaal. Middels dit portaal zullen uw gegevens op gepaste wijze worden beveiligd en beschikbaar gemaakt worden voor u en de bevoegde adviseur. Indien er wijzigingen optreden in uw financiële situatie, dan kunt u deze gegevens door middel van dit portaal op een veilige en correcte wijze aan uw adviseur doen toekomen. FDC behandelt uw gegevens conform de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, hierdoor is het verplicht om zorgvuldig met uw gegevens om te gaan. Het abonnement is essentieel om het gebruik van uw gegevens te rechtvaardigen. Zonder dit abonnement is FDC wettelijk verplicht uw gegevens te beperken in de administratie en het online account af te sluiten.

Het abonnement gedurende het kalenderjaar van het advies en het komende kalenderjaar zullen voor rekening van FDC zijn. Voor dit abonnement geldt een jaarlijkse fee van € 197. Deze wordt jaarlijks vooraf geïncasseerd in december van ieder jaar. Indien u hier geen gebruik van wil maken zult u dit expliciet moeten aangeven d.m.v. een opt-out.

Het arbeidsongeschiktheidsabonnement **€ 197,- per jaar**

- Toegang tot uw eigen financieel adviseur: fair use policy;
- 20% korting op tarief advies- en beheertarief;
- 5% korting op particuliere schadeverzekeringen van zusterbedrijf Lancyr verzekeringen;
- Financieel Fitter Abonnement (ter waarde van € 36 per jaar);
- Op verzoek: 1 keer per 3 jaar analyse van het gekozen verzekeringsdekking. En eventuele aanpassing van de dekking;
- U wordt per e-mail geïnformeerd bij wijzigingen van wet- en regelgeving die betrekking hebben op de afgesloten arbeidsongeschiktheidsverzekering.

In bijlage 1) op pagina 13 vindt u meer informatie over de wettelijke nazorg en de inhoud van dit abonnement.

Tarieven bij (echt) scheiding

	Kosten advies	BTW	Totale prijs
Opstellen convenant	€ 2.250	€ 472,50	€ 2.722,50
Samenlevingscontract beëindigen	€ 1.750	€ 367,50	€ 2.117,50
Opstellen ouderschapsplan en omgangsregeling	€ 450	€ 94,50	€ 544,50
Alimentatieberekening (partner- en kinderalimentatie)	€ 450	€ 94,50	€ 544,50
Toeslagen:			
Second Opinion	€ 750	€ 157,50	€ 907,50
Belastingaangifte van het jaar van scheiding	€ 250	€ 52,50	€ 302,50
Toeslag bij ontbinding huwelijkse voorwaarden	€ 500	€ 105,00	€ 605,00
Toeslag bij ontbinding partnerschapsvoorwaarden	€ 500	€ 105,00	€ 605,00
Update gesprek na een half jaar	€ 250	€ 52,50	€ 302,50
Financiële toekomst ná (echt) scheiding	€ 1.500	€ 315,00	€ 1.815,00
Uurtarief	€ 150	€ 31,50	€ 181,50

De tarieven voor hypotheekadvies en bemiddeling vindt u op pagina 8 (Ontslag Hoofdelijke Aansprakelijkheid).

De tarieven voor mediation worden met u besproken door de mediator.

Bijlage 1

Nazorg Activiteiten na het afsluiten van een hypotheek	Service-werkzaam-heden	Alle abon-nementen	Declaratie
Algemeen:			
- Beantwoording vragen over het oorspronkelijke advies	*		
- Beantwoording informatie vragen 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 de 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 2e hypotheek			*
- Omzetten hypotheek naar andere hypotheekvorm			*
- Begeleiding en advisering gedeeltelijke of volledige aflossing hypotheek			*
- Begeleiding bouwdepot		*	
- Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid			*
- Begeleiding hertoetsing Starterslening			*
Rente:			
- Signalering einde rentevast periode	*		
- Begeleiding, advisering, onderhandelen nieuwe rentevast 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			*
- Signaleren en informeren betaalbaarheid (bijv. gevolgen rentestijging of daling bij volgende rentevast periode)		*	
- Advies over betaalbaarheid (bijv. gevolgen rentestijging of daling bij volgende rentevast periode)			*