

Waar collega's bij Lloyds Bank over praten

# Actief klantbeheer bij hypotheeken



**LLOYDS BANK**



**LLOYDS BANK**

### **Praten met elkaar over het vak**

Lloyds Bank organiseert periodiek klankbordgesprekken. Voor deze gesprekken worden financieel adviseurs uitgenodigd. Tijdens deze bijeenkomsten wordt vaak één thema centraal gesteld. Adviseurs en medewerkers van Lloyds Bank bespreken het onderwerp en kijken waar deelnemers iets van elkaar kunnen leren en waar mogelijkheden worden gesignaleerd om de processen in de driehoek consument, adviseur en aanbieder te verbeteren.

In februari 2023 vond een klankbordgesprek plaats met als thema '**Actief klantbeheer in het kader van hypotheekbemiddeling**'.

In deze notitie is een samenvatting opgenomen van hetgeen tijdens deze bijeenkomst is besproken. De notitie wordt door Lloyds Bank ter beschikking gesteld aan alle financieel adviseurs in Nederland die hiervoor belangstelling hebben.

Deze notitie bestaat uit drie onderdelen:

1. Een kort overzicht van de formele regels ten aanzien van actief klantbeheer;
2. Een samenvatting van een aantal interessante uitspraken die de deelnemers tijdens de bijeenkomst deden;
3. Een voorbeeld van een overeenkomst actief klantbeheer.

Wij hopen dat deze notitie een positieve bijdrage levert aan het blijvend aandacht geven aan onze gezamenlijke relaties, ook in de fase nadat de hypothecaire geldlening tot ieders tevredenheid tot stand is gekomen.

Bart Koster

*Manager Intermediaire Distributie Lloyds Bank*



## Inhoudsopgave

1	De formele regels rondom actief klantbeheer bij hypotheke	4
1.1	Waarom actief klantbeheer?	4
1.2	Meerdere motieven om invulling te geven aan actief klantbeheer	4
1.3	Publiekrechtelijke eisen actief klantbeheer	5
1.4	Privaatrechtelijke eisen actief klantbeheer: Overeenkomst van opdracht	5
1.5	Je maakt duidelijke afspraken over wat je wel en niet doet	6
1.6	De uitdaging ligt op het moment dat je geen duidelijke afspraken maakt	6
1.7	Samengevat	7
2	Visies, opvattingen en ervaringen tijdens het klankbordgesprek	8
2.1	Belemmeringen bij de invulling van actief klantbeheer	8
2.2	Informatiepositie aanbieder en adviseur	8
2.3	Verdienmodel bij actief klantbeheer	9
2.4	Gebrek aan ICT-ervaring	10
2.5	Samenwerking met aanbieders	11
2.6	Deelonderwerpen binnen actief klantbeheer	12
2.7	Implementatie actief klantbeheer op financieel advieskantoren	13
3	Voorbeeld van een overeenkomst van Opdracht met privaatrechtelijke regeling actief klantbeheer	14



## 1 De formele regels rondom actief klantbeheer bij hypotheeken

### 1.1 Waarom actief klantbeheer?

Een goed financieel advies is altijd een momentopname. Als de adviseur zijn of haar werk goed doet, sluit het advies dat gegeven wordt aan bij de wensen en situatie van de consument op dát specifieke moment. Datzelfde geldt voor bijvoorbeeld de fiscale regels, de adviezen op het gebied van verduurzaming en het advies voor een specifieke aanbieder.

Elke vakgenoot weet echter dat vanaf de dag dat door de consument de handtekening bij de notaris is gezet, er zich permanent ontwikkelingen voordoen die het ooit zo goede advies kunnen aantasten. Door de tijd heen leidt dit ertoe dat het advies minder goed aansluit bij de nieuwe situatie waarin de consument is komen te verkeren. Daarom is het van belang periodiek te onderzoeken of in het verleden correct afgesloten financiële producten op grond van nieuwe ontwikkelingen toch aanpassing behoeven. Daarmee komen wij bij het onderwerp actief klantbeheer.

### 1.2 Meerdere motieven om invulling te geven aan actief klantbeheer

Als financieel adviseur heb je meerdere motieven om inhoud te geven aan actief klantbeheer. Onder meer:

- a. Je hebt gekozen voor een beroep waarin je consumenten wilt helpen financiële zekerheid te organiseren. Vanuit deze motivatie, noem het beroepsethiek, zal jouw wens zijn deze zekerheid op een goed niveau te houden.
- b. Natuurlijk ben je ook ondernemer. Actief klantbeheer biedt de kans inhoudelijk met jouw klanten in gesprek te gaan waardoor jij als adviseur in beeld blijft.
- c. Veel adviseurs werken in een lokale gemeenschap. Als er geen aandacht wordt gegeven aan actief klantbeheer, dan kan het voorkomen dat klanten op enig moment worden geconfronteerd met situaties die groot financieel nadeel tot gevolg hebben. Het verwijt dat “de adviseur” zijn werk niet goed heeft gedaan, is dan snel gemaakt en dat kan de reputatie van jouw kantoor schaden.
- d. Vanuit de Wet op het financieel toezicht, Wft, worden er wettelijke eisen gesteld aan het uitvoeren van actief klantbeheer. Als financieel adviseur heb je niet de keuze dit niet te doen: het is “gewoon” verplicht’.
- e. Tot slot heb je ook een privaatrechtelijke relatie met jouw klant. Ook in die relatie komt het onderwerp actief klantbeheer terug.

Hierna gaan wij kort in op de publiek- en privaatrechtelijke eisen op het gebied van actief klantbeheer.



## 1.3 Publiekrechtelijke eisen actief klantbeheer

Als financieel adviseur heb je te voldoen aan de eisen zoals die onder meer in de Wet op het financieel toezicht, en de daaraan verbonden wet- en regelgeving zijn opgenomen. Doe je dat niet, dan kan de AFM jou een sanctie opleggen. In het uiterste geval is dat het intrekken van jouw vergunning. Bij een dergelijke sanctie mag je niet meer adviseren en bemiddelen.

Ten aanzien van het onderwerp actief klantbeheer is artikel 4:20 lid 3 Wft van belang. Dit artikel legt op jou de volgende verplichting:

- a. Bij reeds afgesloten hypotheeken,
- b. Waar in de productvoorwaarden,
- c. Wezenlijke wijzigingen worden aangebracht,
- d. Moet je de klant over deze wijzigingen informeren.

De Wft eist dus niet dat je de klant bijvoorbeeld wijst op het feit dat er sinds het afsluiten van de hypotheek er andere aanbieders met betere voorwaarden op de markt zijn gekomen. Ook eist de Wft (maar lees ook de volgende paragraaf!) niet dat je spontaan de klant gaat bijstaan bij het in kaart brengen van de gevolgen van diens scheiding voor zijn hypotheek. Ook eist de Wft niet dat je in het kader van actief klantbeheer *adviseert*. De wet eist “alleen maar” dat je de klant informeert. Dat wil zeggen attendeert op een wijziging.

## 1.4 Privaatrechtelijke eisen actief klantbeheer: Overeenkomst van opdracht

Waar de publiekrechtelijke eisen op het gebied van actief klantbeheer niet zo zwaar zijn, geldt dit niet voor de privaatrechtelijke eisen. Deze eisen kunnen heel zwaar zijn.

Wanneer jij gaat adviseren en/of bemiddelen bij een hypothecair krediet, dan ontstaat er tussen jou en de klant een juridische relatie. Formeel heet dit een *Overeenkomst van Opdracht* (dit is geregeld in artikel 7:400 BW). Kort gezegd komt deze overeenkomst erop neer dat de klant jou vraagt iets te doen en jij toezegt dit te gaan doen.

Deze overeenkomst ontstaat zodra er tussen jou en jouw klant overeenstemming bestaat dat jij gaat doen wat de klant aan jou vraagt om te doen. Het is geen vereiste dat er een schriftelijke overeenkomst is. Ook is het geen vereiste dat er een betaling is overeengekomen.



Ga er voor het gemak maar van uit dat - met elke consument aan wie jij in het verleden een advies hebt gegeven en/of bij de totstandkoming van een hypotheek hebt bemiddeld - er een overeenkomst van opdracht heeft bestaan. Ook al zie je die nergens in fysieke vorm terug.

## **1.5 Je maakt duidelijke afspraken over wat je wel en niet doet**

De consument vraagt jou iets te gaan doen en jij geeft aan dit te gaan doen. Jullie mogen dan tot in detail afspreken wat die prestatie moet inhouden en welke handelingen jij als adviseur/bemiddelaar wel en niet gaat doen.

Op grond van het privaatrecht hoef je niet meer te doen dan dat je met elkaar hebt afgesproken. De consequentie is wel dat wanneer je iets niet doet wat je wel hebt afgesproken en de ander lijdt daardoor schade, jij deze schade moet vergoeden.

Door het maken van goede afspraken bepaal je dus zelf de kaders van actief klantbeheer dat jij op je wilt nemen. Dat kan een heel uitgebreide verplichting zijn. Maar ook een heel beperkte verplichting die niet verder gaat dan bijvoorbeeld op verzoek van de consument en aanbieder aan elkaar doorgeven van vragen en verzoeken.

## **1.6 De uitdaging ligt op het moment dat je geen duidelijke afspraken maakt**

Wanneer in onze sector wordt gesproken over actief klantbeheer dan gaat het bijna altijd over de situatie waarin de adviseur geen duidelijke afspraken heeft gemaakt met de consument wat hij - nadat het financiële product tot stand is gekomen - voor de consument blijft doen.

Nogmaals: de adviseur doet dit zelf. Hij of zij had ook kunnen kiezen om wel nadrukkelijk aan te geven wat de inhoud van zijn actief klantbeheer is.

In de situatie dat partijen ervoor kiezen om niet zelf te bepalen wat de inhoud van actief klantbeheer is, kunnen er discussies ontstaan waarbij de consument vindt dat de adviseur "iets" had moeten doen en de adviseur van mening is dat dit niet tot diens taak behoort.

Als de klacht vervolgens bij de rechter of de geschillencommissie financiële dienstverlening (KiFiD) terechtkomt, dan zal het gedrag van de adviseur worden getoetst aan wat de klant van een *redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur in dezelfde situatie had mogen verwachten*.



**LLOYDS BANK**

Het handelen of nalaten van jouw kantoor wordt dan dus getoetst aan het gedrag van een fictieve collega in een soortgelijke situatie.

**En nu komt het...** De Hoge Raad heeft eerder uitgesproken dat een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur regelmatig de in zijn beheer zijnde financiële producten toetst aan de actuele situatie bij de klant en de klant erop attendeert wanneer het financiële product, bijvoorbeeld als gevolg van veranderende omstandigheden, niet meer die zekerheid biedt die de klant bij het afsluiten daarvan voor ogen stond.

### **1.7 Samengevat**

Door zelf geen duidelijke afspraken te maken over de inhoud van jouw dienstverlening nadat de hypotheek tot stand is gekomen, zal je gedurende de looptijd van de hypotheek periodiek moeten onderzoeken of de betreffende hypotheek inclusief bij verbanden nog aansluit bij de actuele wensen en behoeften van de klant.

En dat is daarmee de basis voor het klankbordgesprek dat Lloyds Bank in februari met enkele van haar relaties heeft gevoerd.



## 2 Visies, opvattingen en ervaringen tijdens het klankbordgesprek

Tijdens het klankbordgesprek over het onderwerp actief klantbeheer zoals Lloyds Bank dat in februari met een aantal van haar relaties heeft gehouden zijn een aantal visies, opvattingen en ervaringen gedeeld. Deze zijn hieronder samengevat.

### 2.1 Belemmeringen bij de invulling van actief klantbeheer

Deelnemers aan het klankbordgesprek geven aan dat de belangrijkste redenen waarom het geven van invulling aan actief klantbeheer problemen geeft, gelegen zijn in:

- a. Gebrek aan tijd. Actief klantbeheer is op dit moment bij veel kantoren nog een activiteit die gedaan wordt op het moment dat er geen andere werkzaamheden zijn die een hogere prioriteit krijgen.
- b. Gebrekkige informatieverstrekking door de aanbieder.
- c. Geen goed verdienmodel.
- d. ICT-ervaring.

### 2.2 Informatiepositie aanbieder en adviseur

Nadat de hypotheek is afgesloten kan bij de aanbieder informatie beschikbaar komen die de adviseur niet kent, maar die wel van belang is om adequaat actief klantbeheer te kunnen uitvoeren. Denk bijvoorbeeld aan de klant die zelf tussentijds een vervroegde aflossing doet, toestemming vraagt de woning tijdelijk te verhuren of gebruik maakt van een verhoogde inschrijving voor een opname om zijn woning te verduurzamen.

Wanneer een adviseur met machtiging van de klant een aanbieder om specifieke informatie vraagt over die klant, dan is het de ervaring dat (vrijwel) elke aanbieder deze informatie verstrekt. Anders ligt dit voor het ontsluiten van alle informatie van alle klanten waarvoor de adviseur bij een specifieke aanbieder heeft bemiddeld. Hier geven veel aanbieders aan dat zij van oordeel zijn dat de huidige bepalingen in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) zich tegen deze ontsluiting verzetten.





Tijdens het klankbordgesprek zijn hiervoor de volgende suggesties gedaan:

- a. Bij het passeren van de akte bij de notaris kan als vaste procedure worden meegenomen de verklaring dat de klant de aanbieder machtigt de adviseur te informeren over alle veranderingen die na het afsluiten van de overeenkomst plaatsvinden totdat de consument deze machtiging weer intrekt.
- b. De Belastingdienst stuurt jaarlijks aan alle ondernemers een brief waarin staat dat de Belastingdienst van de onderneming alle gegevens mag delen met een in de brief genoemde accountant. Dit gebeurt in de vorm van een negatieve optie. Een dergelijk procedure zou ook door alle hypotheekverstrekkers gevolgd kunnen worden.

### **2.3 Verdienmodel bij actief klantbeheer**

Binnen de branche en bij de consument is er nog geen landelijk geaccepteerd systeem om de kosten van actief klantbeheer te financieren.

Ten aanzien van de werkzaamheden die onder actief klantbeheer vallen kan een onderscheid worden gemaakt tussen “haal-momenten” en “breng-momenten”.

Onder “haal-momenten” worden verstaan de momenten waarbij de consument het belang van advies ziet en zelf initiatief neemt contact te zoeken met de adviseur. Bij deze categorie van activiteiten zijn er in de praktijk weinig problemen met betrekking tot de financiering van de kosten van deze activiteiten. De klant herkent het belang van advies en zal bereid zijn deze kosten op basis van een verrichtingentarief of uurvergoeding te betalen.

Anders ligt dit bij de activiteiten waarvoor de adviseur het initiatief neemt. Hier doet zich een aantal problemen voor:

- De consument zal niet altijd direct overtuigd zijn van de meerwaarde van de aangeboden dienst.
- De kosten van de benadering van consumenten die niet ingaan op het aanbod tot actief klantbeheer zullen uiteindelijk omgeslagen moeten worden over de klanten die wel ingaan op het aanbod.
- Niet elke controle leidt ook tot daadwerkelijke aanpassingen. De klant loopt dus het risico kosten te moeten betalen voor een dienst die als conclusie heeft dat alles in orde was.



- Bij een abonnementensysteem zal de consument kritisch volgen of hij ervaart dat de prestatie die hij persoonlijk krijgt naar zijn gevoel in overeenstemming is met de kosten die hij voor dit abonnement betaalt. Binnen een abonnement zit dus niet meer het solidariteitsprincipe zoals dat bij provisie wel aanwezig is. Wil het abonnement in de beleving van de consument een meerwaarde hebben, dan zal ook in de tijd bezien regelmatig constatering moeten worden gedaan die tot aanpassing van het pakket leiden. Met andere woorden, de conversiegraad naar actieve handelingen, en dus ook de daaraan verbonden kosten voor de adviseur, zal op een hoger niveau liggen dan bijvoorbeeld bij een systeem van provisie gebruikelijk is.

Gelet op het bovenstaande lijkt het verstandig in het kader van een actief klantbeheer de volgende elementen goed in ogenschouw te nemen:

- a. In welke mate worden in de overeenkomst van opdracht ook werkzaamheden opgenomen die geacht worden te behoren tot actief klantbeheer?
- b. Welke van deze werkzaamheden worden op verrichtingentarief of op uurbasis in rekening gebracht?
- c. Voor welke werkzaamheden wordt de consument een abonnement aangeboden?

## 2.4 Gebrek aan ICT-ervaring

Veel softwarepakketten zoals financieel adviseurs die gebruiken, bevatten mogelijkheden om effectief invulling te geven aan actief klantbeheer. Op veel kantoren is de kennis over deze mogelijkheden echter minder dan de pakketten daadwerkelijk bieden.

De suggestie is per pakket, al dan niet in samenwerking met de betreffende pakketleveranciers, groepen medewerkers van financieel advieskantoren bij elkaar te brengen die met elkaar gaan leren hoe zij het betreffende pakket actief kunnen inzetten bij actief klantbeheer. Naast kennis van het betreffende pakket kan het ook zinvol zijn met elkaar ervaringen uit te wisselen wat bij klanten wel en niet succesvol is.



## 2.5 Samenwerking met aanbieders

In de klankbordgroep is besproken op welke wijze aanbieders en intermediair hun samenwerking zouden kunnen aanpassen waardoor het actief klantbeheer beter zou kunnen verlopen. Hierbij zijn de volgende suggesties gedaan:

- Op alle stukken die de aanbieder aan de consument stuurt, maar ook op een eventueel aanwezig digitaal klant domein, zouden de gegevens van de adviseur/bemiddelaar duidelijk vermeld moeten worden.
- Zoals hiervoor al vermeld zou bij het aanvragen of jaarlijks automatisch aan elke klant via een negatieve optie gevraagd moeten worden of de klant ermee akkoord gaat dat gegevens met betrekking tot aanpassingen gedeeld worden met de adviseur. Een en ander conform het systeem zoals de Belastingdienst dat in relatie tot accountantskantoren hanteert.
- Denkbaar is dat aanbieders selecties maken van klanten en gericht informatie geven over bijvoorbeeld een verhoging van de hypothecaire lening om het verduurzamen van de woning te financieren. Waar de aanbieder de selecties kan maken en de eerste informatie aan de betreffende consumenten kan zenden, kan de adviseur bij de klanten die interesse tonen, het adviesproces uitvoeren. Op deze wijze kunnen aanbieders op deelonderwerpen ervoor zorgen dat hun portefeuilles geactualiseerd worden.
- Voorbeelden van informatie die aanbieders relatief eenvoudig met betrekking tot hun eigen portefeuille kunnen aanleveren en die voor de adviseur/bemiddelaar van belang is in het kader van actief klantbeheer zijn onder meer:
  - Label duurzaamheid;
  - Waarde woning;
  - Openstaande hypotheekschuld;
  - Wel of geen toestemming tot verhuur;
  - Wel of geen sprake van bijzonder beheer;
  - Wel of geen risico-opslag.



## 2.6 Deelonderwerpen binnen actief klantbeheer

Deelnemers aan de klankbordgroep maken bij actief klantbeheer een onderscheid tussen onderwerpen die op dit moment actueel zijn en actief in elk dossier gevolgd moeten worden en activiteiten die meer toekomst gericht zijn.

Voorbeelden van dergelijke “actuele” onderwerpen zijn:

- Veranderingen in gezinssamenstelling;
- Inkomenssituatie;
- Wenselijkheid AO/ORV/WW voorzieningen en de actueel wenselijke verzekerde bedragen;
- LTV in relatie tot opslagen.

Wordt gekeken naar de meer toekomstgerichte onderwerpen dan zien de deelnemers van dit klankbordgesprek in volgorde van prioritering:

- *Verduurzaming woning*. Hierbij wordt aangetekend dat het voor de adviseur lastig en juridisch risicovol is om in berekeningen uitspraken te doen over de termijn waarbinnen investeringen worden terugverdiend. De prijzen van energie zijn te volatiel om hierover richtinggevende uitspraken te doen.
- Aanpassingen in het kader van *Wet Toekomst Pensioen*. Deze wet zal leiden tot meer variabele pensioenuitkeringen. De AFM geeft aan dat de vele keuzemogelijkheden die deze wet de consument biedt alleen verantwoord zijn indien consumenten hierover ook goed geadviseerd worden. De AFM geeft ook aan dat voor groepen consumenten deze wijziging van de wet ook negatief kan uitwerken. In veel in het verleden gegeven adviezen over hypothecair krediet is met de komende veranderingen geen rekening gehouden omdat deze ten tijde van het advies nog niet bekend waren. Consumenten zullen, zeker ook in relatie tot hun hypotheek, hierover wel geadviseerd moeten worden.
- De samenleving krijgt in de komende jaren te maken met een forse stijging van de gemiddelde leeftijd van haar burgers. Dit zal het onderwerp *“levensbestendig maken van de woning”* meer centraal in de aandacht stellen. Ook hieraan zullen veel financieel adviseurs in het kader van actief klantbeheer aandacht moeten schenken.



**LLOYDS BANK**

## **2.7 Implementatie actief klantbeheer op financieel advieskantoren**

Tijdens het klankbordgesprek zoals Lloyds Bank dat in februari 2023 organiseerde rondom het thema actief klantbeheer werden door de deelnemers de volgende (aanvullende) suggesties gedaan en tips gegeven.

- a. Formuleer als kantoor een schriftelijk beleid met betrekking tot actief klantbeheer.
- b. Laat actief klantbeheer niet een “restactiviteit” zijn voor de momenten dat er geen ander werk op het kantoor is.
- c. Formuleer concrete doelen via de SMART formule (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden).
- d. De meest waardevolle lessen kan je leren van collega's. Probeer in het kader van het opzetten en ontwikkelen van activiteiten op het gebied van actief klantbeheer periodiek af te stemmen met groepen collega's.



### 3 Voorbeeld van een overeenkomst van Opdracht met privaatrechtelijke regeling actief klantbeheer.

#### Helderheid over dienstverlening na afronding bemiddeling hypotheek

##### **Uitgangspositie**

Wanneer jij als financieel adviseur een consument adviseert en begeleidt bij de bemiddeling van een hypothecair krediet, dan ontstaat er automatisch een *Overeenkomst van Opdracht*.

Als je geen duidelijke afspraken maakt met de klant, wordt jouw handelen en nalaten getoetst aan hetgeen een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur in dezelfde situatie zou hebben gedaan.

Het verdient de voorkeur om wél duidelijke afspraken te maken. Dat voorkomt teleurstellingen en discussies. Dat geldt ook voor de periode nadat de hypotheek tot stand is gekomen. Wij hebben het dan over de periode van onderhoud en nazorg.

Onderhoud en nazorg vergt de nodige inspanningen van het kantoor. Dat is alleen op te brengen, wanneer de consument ook bereid is hiervoor te betalen. Bijvoorbeeld via een abonnement.

Als uit de gesprekken met jouw klant blijkt, dat jouw klant geen waarde hecht aan dat jouw kantoor actief invulling geeft aan onderhoud en nazorg, is dat het recht van de klant. Maar het is wel belangrijk dit goed vast te leggen met de klant.

Hiervoor kan een tekst worden gebruikt, waarvan wij hierna een voorbeeld geven:



*Beste,*

In de afgelopen weken hebben wij jullie mogen adviseren in het kader van de financiering van jullie woning. Wij zijn verheugd dat wij voor jullie een passende financiering hebben kunnen adviseren. Inmiddels is ook dit traject met de bank afgerond.

Daarmee komt een einde aan dit deel van onze dienstverlening. Wij spreken de wens uit dat jullie met tevredenheid op dit traject terugkijken.

De financiering, die jullie met de bank zijn aangegaan, geldt voor een lange termijn. In de toekomst kunnen allerlei zaken veranderen, die het zinvol maken te kijken of het in jullie belang is, de afspraken met de bank aan te passen. Doe je dit niet tijdig, dan kan dit betekenen dat je mogelijkheden laat liggen om de maandelijkse lasten van de hypotheek te verlagen. Of dat er geen optimaal gebruik wordt gemaakt van (nieuwe) fiscale regelingen. Ook wanneer jullie gezinssituatie verandert kan het belangrijk zijn, te kijken of dit gevolgen heeft voor jullie hypotheek.

Op dit moment past de financiering die jullie hebben afgesloten bij jullie huidige situatie. Maar door veranderingen kan het in de toekomst verstandig zijn, tijdig jullie overeenkomst met de bank aan te passen.

Als kantoor bieden wij onze relaties een abonnement aan, waarmee wij op vaste momenten in de toekomst zelf het initiatief nemen om contact met hen op te nemen, om te controleren of hun hypotheek nog steeds bij de situatie op dat moment past.

Jullie hebben aangegeven dat jullie op dit moment (nog) geen gebruik willen maken van deze dienstverlening. Dat is uiteraard jullie keuze. Mocht je in de toekomst alsnog van deze dienst van ons kantoor gebruik willen maken, dan zijn jullie van harte welkom.

### **Wat blijven wij wel voor jullie doen?**

Jullie kiezen er nu voor dat wij niet actief op vaste momenten controleren of jullie hypotheek op die momenten nog aansluit bij jullie actuele situatie. Maar dat betekent niet, dat wij in de komende jaren niets meer voor jullie doen!

Hieronder specificeren wij wat wij wél voor jullie blijven doen:

1. Wanneer in de komende periode zich in de hypotheekvoorwaarden, zoals de bank die heeft opgesteld, *wezenlijke wijzigingen* voordoen, zullen wij jullie hierover informeren.
2. Hebben jullie vragen over het oorspronkelijke advies waarop jullie hypotheek is gebaseerd, dan zullen wij deze graag beantwoorden.
3. Zijn er mutaties in jullie gegevens, dan zullen wij deze op jullie verzoek doorgeven aan de bank waar jullie hypotheek is afgesloten.



**LLOYDS BANK**

4. Ook wanneer er sprake is van overlijden, arbeidsongeschiktheid, werkloosheid of oorzaken waardoor jullie in (dreigende) betalingsproblemen komen, mag je contact met ons kantoor opnemen. Wij leggen dan contact voor jullie met de juiste afdeling van de bank.

Uiteraard kunnen en willen wij jullie ook met andere onderwerpen van dienst zijn. Wanneer jullie hieraan behoefte hebben, is het belangrijk dat jullie zelf het initiatief nemen om hierover contact met ons kantoor op te nemen. Wij zullen dan graag kijken of wij jullie kunnen helpen en of hieraan kosten zijn verbonden.

Met hartelijke groeten,

Etc.