Klantbelang Dashboardmodule Hypotheekadvies en –beheer
Normenkader 2015-2016

Opbouw module

De module bestaat uit de volgende onderdelen:

I. Advies
II. Beheer

Scoremethodiek

De AFM hanteert een vijfpuntsschaal op de volgende tabel:

5	Klantbelang centraal-gedachte wordt bewust meegewogen en in praktijk gebracht (good practice)
4	Klantbelang centraal-gedachte speelt herkenbaar een rol; op de goede weg
3	Klantbelang centraal-gedachte komt voor, maar wordt in de praktijk (nog) te vrijblijvend toegepast
2	Klantbelang centraal-gedachte speelt geen belangrijke rol, reden tot aandacht
1	Klantbelang centraal-gedachte onvoldoende aanwezig; reden tot zorg (poor practice)

Beide onderdelen van deze module zijn trapsgewijs opgebouwd. Dit houdt in dat minimaal aan de omschrijving van een ‘1’ voldaan moet worden om een ‘2’ te kunnen halen, minimaal aan de omschrijving van een ‘2’ voldaan moet worden om een ‘3’ te kunnen halen, enz.

I. Advies

De AFM hanteert onderstaande scoremethodiek voor het toekennen van een score.

5	Er zijn geen fouten geconstateerd voor wat betreft het inwinnen van informatie en/of de passendheid van het gegeven advies.
4	Er is een incidentele fout geconstateerd ten aanzien van het inwinnen van informatie of de passendheid van het advies. Score 4 wordt toegekend als maximaal 10% van de relevante antwoorden ten aanzien van het inwinnen van informatie of de passendheid van het advies 'fout' is.
3	Er is een incidentele fout geconstateerd ten aanzien van het inwinnen van informatie en de passendheid van het advies. Score 3 wordt toegekend als maximaal 10% van de relevante antwoorden ten aanzien van het inwinnen van informatie en de passendheid van het advies 'fout' is. Daarnaast kan score 3 worden toegekend indien in 1 dossier 10 tot 15% van de relevante antwoorden ten aanzien van het inwinnen van informatie of de passendheid van het advies 'fout' is.
2	Er is sprake van een structurele fout ten aanzien van het inwinnen van informatie of de passendheid van het advies. Score 2 wordt toegekend als maximaal 10% van de relevante antwoorden ten aanzien van het inwinnen van informatie en de passendheid van het advies 'fout' is. Daarnaast kan score 2 worden toegekend als 15 tot 33% van de relevante antwoorden ten aanzien van het inwinnen van informatie of de passendheid van het advies 'fout' is.
1	Er is sprake van een structurele fout ten aanzien van het inwinnen van informatie en de passendheid van het advies. Score 1 wordt toegekend als meer dan 10% van de relevante antwoorden ten aanzien van het inwinnen van informatie en de passendheid van het advies 'fout' is. Daarnaast kan score 1 worden toegekend als meer dan 33% van de relevante antwoorden ten aanzien van het inwinnen van informatie of de passendheid van het advies 'fout' is.

II. Beheer

De AFM hanteert onderstaande scoremethodiek voor het toekennen van een score.

5	Bovenop de criteria gesteld in score 4 voldoet de aanbieder aan de volgende punten: • De klant wordt bij afloop van de rentevastperiode en bij verkoop van de woning actief gewezen op de mogelijkheid van boetevrij aflossen. • De aanbieder geeft, in ieder geval bij verlenging van de rentevastperiode, inzicht in de uitstaande hypotheekschuld en in de huidige en verwachte waarde van het verpande opbouwproduct wanneer deze in eigen beheer is. Indien het verpande opbouwproduct niet in eigen beheer is, verwijst de aanbieder naar de jaarlijkse overzichten die de klant van de aanbieder van het opbouwproduct ontvangt. • Als na het uitsturen van de informatiebrief het rentetarief daalt, ontvangt de klant dat lagere rentetarief. • De onderneming houdt bij renteverlenging proactief rekening met alle bekende gegevens bij het bepalen van het rentetarief en informeert de klant over mogelijkheden om opslagen te verlagen.
4	Bovenop de criteria gesteld in score 3 voldoet de aanbieder aan de volgende punten: • De klant wordt gewezen op het risico van een restschuld, indien de hypotheekschuld na aftrek van de (verwachte) waarde van het opbouwproduct (wanneer deze in eigen beheer is) aan het einde van de looptijd meer is dan 50% van de marktwaarde van de woning. • De aanbieder verstuurt een kopie van de informatiebrief met daarin de maximale tarieven voor drie rentevastperiodes aan de hypotheekbemiddelaar (indien de bemiddelaar bekend is).
3	• De klant mag jaarlijks 10% of meer boetevrij aflossen. • De klant heeft altijd de mogelijkheid voor elke hypotheekvorm tot boetevrij aflossen in de volgende specifieke situaties: - bij verkoop huis - bij oversluiten hypotheek naar andere aanbieder na afloop rentevastperiode - wanneer alleen variabele rente van toepassing is - binnen de rentevastperiode indien de huidige rente hoger is dan de rentevast rente • De aanbieder voldoet verder aan onderstaande wettelijke vereisten: - De aanbieder publiceert huidige rentestanden bij verschillende rentevastperiodes op de website. - De klant wordt bij het afsluiten van een hypothecair krediet met een volledig variabele rente proactief geïnformeerd uit welke componenten het rentetarief bestaat. - Zowel (alle) nieuwe als (alle) bestaande klanten komen in aanmerking voor alle kortingen die worden aangeboden zolang zij aan de voorwaarden voldoen. - De aanbieder stuurt klanten minimaal drie maanden voor het aflopen van de rentevastperiode een informatiebrief met daarin de maximale tarieven voor drie rentevastperiodes (indien aangeboden) en informeert de klant daarbij (al dan niet gestandaardiseerd) over oversluitmogelijkheden. • Indien een consument niet reageert op de toegestuurde informatiebrief wordt een tarief aangeboden behorend bij de al bestaande rentevastperiode of een tarief dat gelijk is aan de nog resterende looptijd (indien de resterende looptijd korter is). • De onderneming neemt bij renteverlenging niet alle beschikbare informatie mee om een renteaanbod te doen dat aansluit op de actuele klantsituatie (qua LTV-risico).
2	• De klant mag jaarlijks minder dan 10% boetevrij aflossen.

	• De aanbieder hanteert clausules waardoor boetevrij aflossen niet in alle onder score 3 benoemde specifieke situaties, mogelijk is. • De onderneming neemt bij renteverlenging beperkt beschikbare informatie mee om een renteaanbod te doen dat aansluit op de actuele klantsituatie (qua LTV-risico). • De aanbieder voldoet niet aan alle wettelijke vereisten zoals benoemd onder score 3.
1	• De klant mag jaarlijks minder dan 10% aflossen. • De aanbieder hanteert clausules waardoor boetevrij aflossen nooit mogelijk is in de onder score 3 benoemde specifieke situaties. • De onderneming neemt bij renteverlenging geen enkele beschikbare informatie mee om een renteaanbod te doen dat aansluit op de actuele klantsituatie (qua LTV-risico) • De aanbieder voldoet niet aan alle wettelijke vereisten zoals benoemd onder score 3.