

Wie doet wat?

Hypotheekaanvraag	Adviseur	Financieel Support Nederland*	Consument
Pré-adviesfase			
Activeren klantportaal	x		
Uitleg klantportaal aan consument	x		
Keuze maken voor formele of informele aanspreektitel voor het klantportaal	x		
Vullen klantportaal / aanleveren gevraagde informatie			x
Controleren documenten	x		
Adviesfase			
Opstellen adviesrapport	x		
Voorbespreken aanvraag (indien van toepassing)		x (FO)	
Bemiddeling			
Indienen aanvraag (HDN)	x		
Contactmoment met adviseur (o.a. het bespreken van belangrijke zaken, bijzonderheden in het dossier en de belangrijke data)	x	x (MO)	
Versturen welkomst e-mail naar klant (o.a. voorstellen, uitleg werkwijze en korte procesuitleg)		x (MO)	
Beoordeling aanvraag op haalbaarheid		x (FO)	
Indienen aanvraag bij geldverstrekker		x (FO)	
Doorsturen informatie aanbieder i.g.v. rechtstreekse aanstelling	x		
Afwijkingen, afwijzingen en indienen overrule		x (FO)	
Zoeken van een alternatief indien aanvraag is afgewezen		x (FO)	
Publiceren renteaanbod + OTD		x (MO)	
Activeren klantportaal (indien nog niet gedaan)		x (MO)	
Splitsing maken op te vragen documenten en vullen dossier met reeds aanwezige documenten		x (MO)	
Bespreken rente-aanbod	x		
Bespreken OTD (incl. keuze aanvullende diensten)	x		
Uitleg klantportaal en wijze uploaden	x		
Bewaken van de geldigheidsduur van het aanbod		x (MO)	
Uploaden getekend rente-aanbod	x		x
Uploaden OTD (incl. keuze aanvullende diensten)	x		

Wie doet wat?

Uploaden gewaarmerkte ID bewijzen	x		
Uploaden klantdocumenten			x
Uploaden adviseursdocumenten (bijvoorbeeld financieringsopzet)	x		
Beoordelen van de documenten		x (MO)	
Terugkoppeling op documenten		x (MO)	x
Bewaken van de voortgang van het dossier (kritische termijnen)		x (MO)	
Het verlengen van kritische termijnen	x		
Compleet dossier verzenden naar de bank		x (MO)	
Terugkoppeling aanbieder		x (MO)	x
Terugkoppeling aanbieder (rechtstreeks)	x	x (MO)	
Afwijzing of complexe wijzigingen	x	x (FO)	
Afwijzing of complexe wijzigingen bespreken met consument	x		
Doorgeven finaal akkoord aan adviseur		x (MO)	
Publiceren van het bindend aanbod		x (MO)	
Bespreken bindend aanbod	x		
Bewaken geldigheidstermijnen bindend aanbod		x (MO)	
Uploaden getekend bindend aanbod	x		x
Claimen getekend bindend aanbod		x (MO)	
Passeren			
Versturen bemiddelingsfactuur naar notaris / klant / adviseur		x (MO)	
Versturen adviesfactuur naar notaris / klant	x		
Fiscale voortzetting (bank)sparproduct		x (MO)	
Voortzetting verpanding ORV		x (MO)	

* MO (Mid Office) = Afdeling Acceptie & Completering

* FO (Front Office) = Afdeling Offerte & Maatwerk

Wie doet wat?

Bankgarantie	Adviseur	Financieel Support Nederland*	Consument
Aanvragen bankgarantie		x (MO)	
Betaling bankgarantie			x
Informereren notaris		x (MO)	

Woonlastenverzekeringen	Adviseur	Financieel Support Nederland*	Consument
Aanvragen woonlastenverzekering (HDN)	x		
Beoordeling / indienen aanvraag		x (MO)	
Informereren consument inzake proces		x (MO)	
Invullen gezondheidsvragen			x
Bewaken termijnen		x (MO)	
Uploaden gezondheidsvragen (indien van toepassing)			x
Publiceren voorlopige acceptatie		x (MO)	x
Publiceren polis		x (MO)	

Taxatie	Adviseur	Financieel Support Nederland*	Consument
Opname verbouwingsspecificatie (indien van toepassing)		x (MO)	
Aanvragen taxatie		x (MO)	
Inspectie woning			x
Publiceren taxatierapport		x (MO)	
Betaling taxatierapport (rechtstreeks via aanbieder)			x

Notarisservice	Adviseur	Financieel Support Nederland*	Consument
Keuze kantoor Nationale Notaris			x
Aanvragen notarisservice		x (MO)	
Aanleveren documenten		x (MO)	x

* MO (Mid Office) = Afdeling Acceptie & Completering

* FO (Front Office) = Afdeling Offerte & Maatwerk