

## Dienstverleningsdocument Florius

### **Wat is een dienstverleningsdocument?**

In het dienstverleningsdocument lees je wie Florius is en wat je van ons kan verwachten. Ook vind je hier informatie over de vergoedingen die wij van andere partijen ontvangen. En hoe wij de met ons samenwerkende onafhankelijke hypotheekadviseurs belonen voor de werkzaamheden die zij voor ons verrichten.

### **Wie is Florius**

Florius is een gespecialiseerde hypotheekverstrekker met meer dan zestig jaar ervaring. In deze jaren hebben we een vooraanstaande positie op de Nederlandse markt verworven. Florius stelt het belang van zijn klanten voorop. Wat Florius betreft mag een hypotheek geen last zijn. Sterker nog, een hypotheek moet een goede investering zijn voor de toekomst. En een klant moet zélf kunnen uitleggen waarom dat zo is. Daarom wil Florius dat mensen de hypotheek of het woongerelateerde financiële product krijgen dat bij ze past. Niet door iemand iets op te dringen. Maar door ervoor te zorgen dat mensen zélf een weloverwogen beslissing kunnen maken.

Hypotheken van Florius zijn alleen verkrijgbaar bij onafhankelijke hypotheekadviseurs die hun vak verstaan. Zij zijn op de hoogte van alle ontwikkelingen en weten wat er in de markt speelt. Florius zorgt voor hypotheken die daaruit springen. Omdat we het werk van de onafhankelijke hypotheekadviseur zo belangrijk vinden, is het niet mogelijk om rechtstreeks hypotheken en/of verzekeringen bij Florius af te sluiten.

### **Klant bij Florius**

Heb je een hypotheek of verzekering bij Florius afgesloten dan blijven we je natuurlijk op de hoogte houden over zaken die belangrijk zijn. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het aflopen van een rentevastperiode. Je adviseur blijft je eerste aanspreekpunt. Je kan als klant natuurlijk ook altijd met vragen bij Florius terecht. Daarom zijn we uitstekend bereikbaar. Bel met ons Cliënt Contact Center: 0900 18 28 (€ 0,10 per minuut), geopend op maandag van 8.30 uur tot 21.00 uur en op dinsdag t/m vrijdag van 8.30 uur tot 17.30 uur. Ook kunt je op onze website de antwoorden op de meest gestelde vragen vinden. [www.florius.nl](http://www.florius.nl)

### **Florius als aanbieder van hypotheken en woongerelateerde financiële producten**

Florius biedt haar producten niet rechtstreeks aan. Jouw onafhankelijke hypotheekadviseur bemiddelt en kan, afhankelijk van het product dat wordt geadviseerd, van Florius voor zijn advies en/of bemiddelingswerkzaamheden een vergoeding ontvangen. Deze vergoeding wordt betaald vanuit bijvoorbeeld de afsluitkosten van de hypotheek, de rente over de lening of de verzekeringspremies.

### *Provisie Florius hypotheken*

De provisie die Florius betaalt aan de adviseur is afhankelijk van het soort hypotheekproduct. De hoogte wordt bepaald door het percentage aan provisie dat de adviseur over de lening ontvangt. Dit percentage ligt tussen de 0% - 2.66%. De hoogte is afgestemd op de werkzaamheden die de adviseur verricht. Om het exacte bedrag aan provisie inzichtelijk te maken, wordt bij de hypotheekofferte het provisieoverzicht toegevoegd. Bespreek dit document met je adviseur.

#### *Provisie Florius overlijdensrisicoverzekeringen*

De adviseur ontvangt van Florius provisie over de afgesloten overlijdensrisicoverzekering. Deze bedraagt 15% van de jaarpremie en kent een verdientermijn van maximaal 10 jaar. Hierdoor bedraagt de totale provisie maximaal 10 x 15% van de jaarpremie. Deze provisie wordt voor de helft in het eerste jaar en voor de andere helft in het tweede jaar van de verzekering door Florius aan de adviseur uitbetaald.

#### *Provisie Florius schadeverzekeringen*

Adviseurs ontvangen van Florius over afgesloten schadeverzekeringen een doorlopende provisie tussen de 20% - 27.50% van de betaalde premie.

#### **Florius als bemiddelaar van hypotheken en woongerelateerde financiële producten**

Afhankelijk van de hypotheek of het woongerelateerde financiële product dat wordt aangeschaft, ontvangt Florius een vergoeding van andere partijen. Deze vergoeding krijgt Florius omdat we voor de andere partij werkzaamheden verrichten. Denk bijvoorbeeld aan het verwerken en administreren van verzekeringen of het distribueren van beleggingsfondsen. Hieronder volgen per product de verschillende mogelijkheden.

#### *Florius Spaar Hypotheek*

Deze hypotheek bestaat uit een geldlening en een gekoppelde levensverzekering bij ABN AMRO Levensverzekering N.V.. Als gevolmachtigde van ABN AMRO Levensverzekering verzorgt Florius de gehele administratie (acceptatie, mutaties en uitkering) van de levensverzekering. Hiervoor ontvangen wij van ABN AMRO Levensverzekering een jaarlijkse doorlopende vergoeding van € 46,50. Deze wordt door ABN AMRO Levensverzekeringen aan Florius vergoed vanuit de door de klant betaalde verzekeringspremies.

#### *Florius Hybride Hypotheek*

Deze hypotheek bestaat uit een geldlening en een gekoppelde levensverzekering van Reaal Levensverzekeringen N.V.. Voor de distributie, de medische acceptatie en de administratieve werkzaamheden ontvangen wij van Reaal een vergoeding. Deze wordt door de verzekeraar aan Florius vergoed vanuit de door de klant betaalde verzekeringspremies. De vergoeding bedraagt;

- Een éénmalige vaste vergoeding van € 25,- voor de administratieve handelingen.
- Een afsluitprovisie van 0.84%. Het bedrag dat Florius ontvangt wordt vastgesteld door de jaarpremie te vermenigvuldigen met de contractsduur van de afgesloten levenpolis. Vervolgens ontvangt Florius van dit bedrag 0.84%.
- Een doorlopende provisie van 0.56% van iedere premiebetaling.

Bij extra stortingen

- Een afsluitprovisie van 0.38% van de extra storting.
- Een jaarlijkse doorlopende provisie van 0.25% van de extra storting gedeeld door de resterende looptijd van de polis.

Bij koopsompolissen

- 0,50% van de koopsom

#### *Florius Vermogensopbouw Hypotheek*

Deze hypotheek bestaat uit een geldlening en een gekoppelde beleggingsrekening. Afhankelijk van de gekozen fondsen waarin wordt belegd, ontvangt Florius een distributievergoeding van de beheerder van het beleggingsfonds. Deze distributievergoeding bestaat uit een percentage van de door de beheerder van het beleggingsfonds in rekening gebrachte beheervergoeding. Deze beheervergoeding wordt berekend over de via Florius verkochte participaties. De hoogte van de vergoeding is een percentage tussen de 0.25% - 0.50%. Deze vergoeding wordt door de fondsbeheerder aan Florius betaald vanuit de aan de klant door de fondsbeheerder in rekening gebrachte fondskosten.

#### *Florius Overlijdensrisicoverzekeringen*

Als gevolmachtigde van ABN AMRO Levensverzekering N.V. verzorgt Florius de gehele administratie (acceptatie, mutaties en uitkeringen) van de overlijdensrisicoverzekering. Voor het verzorgen van de administratie van de afgesloten verzekering ontvangen wij van ABN AMRO Levensverzekering N.V. een jaarlijkse doorlopende vergoeding van EUR 46,50.

#### *Florius Schadeverzekeringen*

Als gevolmachtigde van ABN AMRO Schadeverzekering N.V. verzorgt Florius de gehele administratie (acceptatie, mutaties en uitkeringen) van schadeverzekeringen. Voor het verzorgen van de administratie van de afgesloten schadeverzekering ontvangen wij van ABN AMRO Schadeverzekering N.V. een jaarlijkse doorlopende vergoeding van 10% - 17,5% van de betaalde premie.

#### **Klachten**

Wij willen graag dat je tevreden bent over onze service. Daarom werken we steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Toch kan het wel eens anders lopen dan verwacht. In dat geval horen we dat graag. Als je een klacht hebt: laat het ons weten. Wij luisteren naar je en zoeken naar een passende oplossing. Wij hebben hiervoor een klachtenregeling. Als wij je klacht niet naar tevredenheid hebben behandeld, kunt je deze voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie. Informatie over de klachtenregeling van Florius vind je op [www.florius.nl](http://www.florius.nl).

#### **Over Florius**

Florius heeft haar hoofdkantoor te Amersfoort, aan de Ruimtevaart 24 (Postbus 1700, 3800 BS), Nederland en is ingeschreven in het Handelsregister KvK Amersfoort onder nummer 08024285. Florius is een handelsnaam van ABN AMRO Hypotheken Groep B.V. ABN AMRO Hypotheken Groep B.V. heeft een bankvergunning van De Nederlandsche Bank N.V. en treedt op als aanbieder van hypothecaire leningen en als bemiddelaar in verzekeringsproducten. ABN AMRO Hypotheken Groep B.V. is opgenomen in het register van de Autoriteit Financiële Markten (AFM Registratie: 12000025).