

DIENSTENWIJZER

Zo zijn wij u van dienst

Dit dienstverleningsdocument wordt u aangeboden door Floris'Hand. Op de dienstverlening van ons kantoor is de Wet op het financieel toezicht van toepassing. Eén van de eisen die uit deze wet volgt is dat wij u tijdig informeren over wie wij zijn en hoe wij werken.

Onze gegevens

Floris'Hand is de handelsnaam van Regiohypotheekburo BV

	Floris'Hand Dongen	Floris'Hand Udenhout
Bezoekadres :	Bolkensteeg 21 5103 AA Dongen	Kreitenmolenstraat 55 5071 BB Udenhout
Postadres :	Postbus 157 5100 AD Dongen	Postbus 157 5100 AD Dongen
Telnr. :	0162-37 22 37	013-51 164 18
Faxnr. :	0162-37 22 38	0162- 37 22 38
E-mail :	welkom@florishand.nl	welkom@florishand.nl
Website :	www.florishand.nl	www.florishand.nl
KvKnr. :	17227002	17226986
Wftnr. :	12009354	12009354
Onderdelen :	Hypothecaire kredieten Consumptieve kredieten Sparen en betalen Elektronisch geld Levensverzekeringen Schadeverzekeringen Deelnemingsrechten- in beleggingsinstellingen	Hypothecaire kredieten Consumptieve kredieten Sparen en betalen Elektronisch geld Levensverzekeringen Schadeverzekeringen Deelnemingsrechten- in beleggingsinstellingen

Adviesgebieden

Door de omvang van ons kantoor zijn wij ertoe instaat u zowel voor de particuliere als de zakelijke markt van dienst te zijn. Tot de adviesgebieden van ons kantoor behoren:

- Hypotheken
- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen
- Spaar- en betaalproducten
- Employee benefits
- Financieringen
- Financiële planning
- Vermogensbeheer
- Pensioenen
- Mediation o.a. bij echtscheiding/relatiebeëindiging door NMI gecertificeerde mediators

Onze dienstverlening

In kernwoorden omschrijven wij onze dienstverlening als volgt:

- Uitleggen van onze werkwijze en de wijze waarop u ons beloont
- Het inventariseren van uw persoonlijke omstandigheden
- Het analyseren van de risico's, uw mogelijkheden en de beschikbare financiële producten
- U adviseren over passende mogelijkheden
- De overeenkomst tot stand brengen (bemiddelen)
- Controleren of de afgesloten financiële producten juist worden afgegeven door de aanbieder (bank/verzekeraar)
- U informeren over relevante wijzigingen in afgesloten financiële producten

Als wij dat met elkaar afspreken, dan kunnen wij u gedurende de looptijd van het financiële product van dienst zijn. Voor de volgende producten kunnen wij een Service Abonnement aanbieden:

- Hypotheek Service Abonnement
- Overlijdensrisico Service Abonnement
- Woonlastenbeschermer Service Abonnement
- Lijfrente-Goudenhanddruk Service Abonnement
- Vermogensopbouw Service Abonnement
- Uitvaart Service Abonnement
- Totaal Service Abonnement particulier
- Arbeidsongeschiktheid Service Abonnement Werknemer
- Arbeidsongeschiktheid Service Abonnement Ondernemer-DGA

Ruime keuze in aanbod

Nederland telt honderden aanbieders op het gebied van financiële diensten. Het is niet mogelijk om voor elke financiële dienst bij al deze aanbieders offertes op te vragen. Daarom selecteren wij periodiek, aan de hand van performancemetingen en ontwikkelingen in de markt, voor u die instellingen die naar ons oordeel de beste prijs / prestatieverhouding leveren. Op uw verzoek verstrekken wij graag een overzicht van de aanbieders die wij in ons advies betrekken.

Voor sparen en betalen bemiddelen wij exclusief voor RegioBank. Dit geldt niet voor Lijfrente sparen en Spaarrekening Eigen Woning. Voor alle overige producten zoals hypotheek, verzekeringen, pensioenen en beleggingsrekeningen bieden wij als onafhankelijke partij producten aan van banken, verzekeraars en beleggingsinstellingen. Voor sommige verzekeringen hebben wij een schaderegelingbevoegdheid. Dit houdt in dat wij van deze maatschappij de bevoegdheid hebben gekregen om voor onze cliënten (schade)uitkeringen te doen. Wij blijven echter volledig vrij in de keuze van het voor u meest geschikte product bij de verzekeraar van uw keuze.

Uw gegevens

Vanaf 25 mei 2018 is de nieuwe Europese privacywet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van kracht. Deze wet heeft als doel om de privacy van burgers te verbeteren.

Wij komen in aanraking met vertrouwelijk gegevens. Wij gebruiken deze gegevens enkel en alleen voor het doel waarvoor u ze aan ons heeft verstrekt. Met uw persoonsgegevens gaan we zorgvuldig om. Daar kunt u op vertrouwen. Voor meer informatie over de verwerking van uw gegevens, verwijzen wij u naar ons privacy statement, versie 1.0 d.d. 01-05-2018. Dit privacy statement is te raadplegen op onze website www.florishand.nl of kan op uw verzoek aan u overhandigd worden.

Ten slotte hebben wij een gedragscode opgesteld waaraan al onze medewerkers geacht worden zich te houden. Wij hechten aan eerlijk zaken doen!

Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen, maar als wij toch een fout maken mag u daar uiteraard nooit de dupe van worden. Vandaar dat wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering hebben. Voor u geeft dit een extra zekerheid.

Floris'Hand en u

Voor een optimale dienstverlening is het van belang dat onze cliënten hieraan meewerken, daarom vragen wij aan u:

- Informatie over lopende verzekeringen
- Informatie over wijzigingen in uw persoonlijke situatie, zoals samenwonen, huwelijk, geboorte, verhuizing, overlijden, werk en/of inkomen, etc.
- Ontvangen stukken te controleren
- Eerlijk informatie

Vakbekwaamheid

De kwaliteit van onze dienstverlening is voor een groot deel gebaseerd op de kwaliteit van onze medewerkers. Daarom wordt hier continue in geïnvesteerd. Naast hun jarenlange ervaring hebben onze medewerkers veel theoretische kennis opgedaan. Zo zijn de medewerkers van Floris'Hand in het bezit van alle relevante verzekeringsdiploma's alsmede diploma's op het gebied van pensioenen en hypotheke. Deze kennis wordt, zeker in deze veranderde tijd, door zowel in- als externe opleidingen up-to-date gehouden. Tevens is ons kantoor gecertificeerd conform het Keurmerk Financiële Dienstverlening.

Hoe worden wij beloond?

Indien u een spaarrekening/beleggingsrekening, een schadeverzekering en of een consumptief krediet afsluit ontvangen wij van de aanbieder een vergoeding voor de door ons gemaakte kosten. Voor onze andere werkzaamheden brengen wij onze beloning rechtstreeks bij u in rekening. Hierover maken wij voorafgaand aan onze dienstverlening afspraken. In de beloning voor onze dienstverlening heeft u een keuzemogelijkheid.

De keuzemogelijkheden zijn:

- Beloning voor onze diensten door het betalen van een uurtarief
- Beloning voor onze diensten op basis van een vaste prijs
- Beloning voor onze diensten door middel van het aangaan van een service abonnement met ons bedrijf

Voorafgaand aan onze dienstverlening worden de voor uw van toepassing zijnde mogelijkheden en gemaakte afspraken over de beloning schriftelijk vastgelegd in een opdrachtbevestiging. Het uurtarief dat wij hanteren is € 145,- excl. BTW en wordt in rekening gebracht volgens de wettelijke vereisten. Het uurtarief voor Mediation bedraagt € 155,- excl. BTW.

Juridische positie

Wij zijn volledig onafhankelijk! Wij hebben geen enkele verplichting of productieafpraak met een aanbieder. Daarnaast is het voor u van belang te weten dat de aandelen van ons kantoor volledig in handen zijn van de directie. Op onze dienstverlening is het Nederlands recht van toepassing.

Klachten

Wij doen ons best, maar het kan zijn dat u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij hopen dat u dat kenbaar wilt maken. U kunt dit telefonisch of schriftelijk doen ter attentie van de directie. U ontvangt uiterlijk binnen veertien werkdagen een reactie. Komen wij er samen niet uit, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening in Den Haag (www.kifid.nl). Dit is een onafhankelijk klachtencollege waarbij wij zijn aangesloten.

Floris'Hand

Hypotheke | Verzekeringen | Pensioenen | Bankzaken

