

Distributiebeleid

Dit distributiebeleid vormt samen met de samenwerkingsvoorwaarden de afspraken die gelden gedurende de samenwerking tussen Florius en de bemiddelaar. Waarbij de bemiddelaar handelt voor eigen rekening en risico in de uitoefening van zijn bedrijf, en zijn werkzaamheden bestaan uit het adviseren over en/of bemiddelen in financiële producten.

1. Samenwerkingsvormen

Florius kent twee samenwerkingsvormen met bemiddelaars, deze zijn:

1. een totaalsamenwerking, waarbij bemiddelaars voor nieuwe en bestaande klanten kunnen adviseren over en bemiddelen in producten van Florius;
2. een servicesamenwerking, waarbij bemiddelaars enkel voor bestaande klanten kunnen adviseren over en bemiddelen in producten van Florius binnen de voorwaarden van de hypotheek van de klant.

Alle bemiddelaars die samenwerken met Florius, ongeacht soort samenwerkingsvorm, worden door Florius voorzien van gelijke informatie en kunnen rekenen op efficiënte en effectieve ondersteuning.

2. Uitgangspunten voor samenwerking

Bemiddelaars die gaan samenwerken met Florius gaan deze samenwerking aan op grond van te verrichten advies- en/of bemiddelingswerkzaamheden met betrekking tot de (hypothecaire) producten van Florius. Omdat Florius wil dat haar klanten zorgeloos kunnen gaan en blijven wonen betekent dit in de visie van Florius:

- dat klanten de keuze hebben uit heldere, veilige en begrijpelijke producten;
- bij zowel het maken van deze keuzes als tijdens de looptijd van deze producten advies en/of ondersteuning krijgen van professionele bemiddelaars;
- waarbij Florius en de bemiddelaar te allen tijde het klantbelang centraal stellen en belangenverstrengeling tegengaan.

Omdat Florius het belangrijk vindt om zicht te houden op wie klantzorg biedt, gaat zij altijd rechtstreeks een samenwerking aan met de bemiddelaar. Wanneer de bemiddelaar gebruik wil maken van de diensten van (onder)bemiddelaars kan dat alleen met schriftelijke toestemming van Florius. Deze toestemming geeft Florius bijvoorbeeld schriftelijk via het aanvraagformulier Samenwerken.

3. Voorwaarden voor het aangaan van een samenwerking

Florius stelt de volgende voorwaarden voor het aangaan van een nieuwe samenwerking:

3.1 Wft-deelvergunningen

Bemiddelaars moeten doorlopend in het bezit zijn van de volgende deelvergunningen:

- Hypothecair krediet;
- Spaarrekeningen;
- Vermogen;
- Adviseren in deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen.

Bij al deze deelvergunningen controleert Florius op 'adviseren' én 'bemiddelen'. Alleen bij de laatste (Adviseren in deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen) controleert Florius op 'adviseren'.

3.2 Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Bemiddelaars moeten doorlopend in het bezit zijn van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze moet minimaal voldoen aan de wettelijke vereisten.

3.3 Integriteit

Bemiddelaars moeten doorlopend integer handelen en hebben dat in het verleden ook altijd gedaan. In de registers die daarvoor zijn, controleert Florius of er geen antecedenten of onregelmatigheden bekend zijn.

4. Identificatie & verificatie

In opdracht van Florius én op grond van de Wwft voeren bemiddelaars de identificatie en verificatie van de klant(en) uit. Dit op basis van de gegevens en originele documenten die de klant bij de bemiddelaar aanlevert. Hierbij stellen bemiddelaars Florius in staat om blijvend te voldoen aan o.a. Wwft bepalingen. In dat kader leveren zij direct alle klantinformatie aan die Florius nodig heeft om ook op haar rustende verantwoordelijkheden op het gebied van cliënt due diligence te kunnen voldoen. En volgen zij aanwijzingen op dit vlak vanuit Florius op, waartoe in elk geval behoort de Integriteitsrichtlijn.

Bemiddelaars leggen in elk geval de volgende gegevens van de prospect, klant en/of diens vertegenwoordiger schriftelijk vast:

- de geslachtsnaam;
- voorna(a)m(en);
- geboortedatum;
- de nationaliteit;
- het adres en de woonplaats;
- de aard, het nummer en de datum en plaats van uitgifte van het identiteitsbewijs.

5. Relatiebeheer

Tijdens de samenwerking moeten bemiddelaars ook (blijven) voldoen aan de voorwaarden, zoals beschreven in dit distributiebeleid en hiernaar handelen. Specifiek richt Florius zich tijdens de samenwerking op wijzigingen in de bedrijfsvoering. Of er moeten signalen zijn dat niet wordt voldaan aan bepaalde voorwaarden. Op welke aspecten, bij wijzigingen in de bedrijfsvoering van de bemiddelaar, Florius zich o.a. richt staat in het bijbehorende document Kader bedrijfsvoering.

5.1 Wijzigingen gegevens

Bemiddelaars moeten Florius altijd schriftelijk en tijdig informeren over relevante wijzigingen in de eigen onderneming. In ieder geval bij wijziging van:

- IBAN;
- rechtsvorm/bestuurder(s);
- NAW-gegevens (ook bij wijziging e-mailadres of telefoonnummer);
- handelsnaam en/of statutaire naam;
- Wft vergunningnummer;
- Wft-deelvergunningen, zoals vereist door Florius;
- KVK-nummer;
- samenstelling organisatie (bijv. wijziging juridische structuur);

- vakbekwaamheid (valt weg of dreigt langer dan drie maanden weg te vallen).

De bemiddelaar geeft deze wijzigingen zelf zo spoedig mogelijk schriftelijk door aan de afdeling Channel Management. Bij een samenwerking via een ketenorganisatie of een service provider geeft de (aangesloten of onder)bemiddelaar deze wijzigingen schriftelijk door aan de betreffende centrale organisatie. Deze zorgt dan z.s.m. voor overdracht van de informatie aan Florius.

5.2 Wft-deelvergunningen

Als een bemiddelaar niet meer beschikt over een vereiste deelvergunning zoals opgesomd in 3.1, beëindigt Florius de samenwerking met de bemiddelaar.

5.3 Naleving

Florius wil de kwaliteit in de distributieketen borgen. Daarom hanteert Florius samenwerkingsvoorwaarden en dit distributiebeleid. De bemiddelaar is verplicht hier ook tijdens de samenwerking naar te handelen. De bemiddelaar verleent Florius, wanneer daartoe tijdens de samenwerking gereede aanleiding is, alle medewerking om dit te controleren en te onderzoeken.

5.4 Informeren bij fraude en onderzoek

Wanneer een bemiddelaar fraude constateert of een vermoeden daarvan heeft, is de bemiddelaar verplicht dat onmiddellijk te melden bij de afdeling Channel Management van Florius. Betreft het fraude die rechtstreeks voortvloeit uit een aanvraagtraject, dan informeert de bemiddelaar onmiddellijk de afdeling Operations van Florius. Indien nodig verricht Florius nader onderzoek naar de gemelde fraude of het vermoeden van fraude. Florius hecht aan waarheidsvinding en hanteert in dit onderzoek een objectieve aanpak.

Wanneer de bemiddelaar onderwerp is van een onderzoek van autoriteiten of een toezichthouder, zoals bijvoorbeeld de Autoriteit Financiële Markten of De Nederlandsche Bank, informeert de bemiddelaar Florius, via de afdeling Channel Management, daar direct over. Dit geldt tevens voor het verloop als ook de uitkomst van dit onderzoek.

5.5 Maatregelen

Houdt de bemiddelaar zich niet aan de samenwerkingsvoorwaarden en of het distributiebeleid dan heeft Florius de mogelijkheid om maatregelen te nemen. Uiteraard is het soort en het type maatregel afhankelijk van de omstandigheden. Het bepalen van de omstandigheden vindt plaats via beoordeling van o.a. de mate waarin klantbelang geschaad is, de kans op herhaling, de aanwezigheid van kwade opzet, de omvang van de groep benadeelden alsook reputatieschade. Een mogelijke maatregel is (gedeeltelijke) opzegging van de samenwerking door Florius.

5.6 Kennis en periodieke evaluatie van producten en diensten

Bemiddelaars moeten hun kennis van de producten en diensten van Florius doorlopend en volledig up-to-date houden. Florius zorgt ervoor dat de bemiddelaar voortdurend over alle passende productinformatie kan beschikken, inclusief de afgebakende doelmarkt en de voorgestelde distributiestrategie voor het betreffende product. Anderzijds is de bemiddelaar verplicht Florius op verzoek te ondersteunen bij de productevaluatie en direct in kennis stellen over gevallen waarin het product of dienst niet in overeenstemming is met de belangen, doelstellingen en of kenmerken van de doelmarkt of andere omstandigheden die een ongunstige uitwerking (kunnen) hebben op de klant. Florius en de bemiddelaar nemen passende maatregelen wanneer zij van oordeel zijn dat het product of de dienst niet of niet

meer in overeenstemming is met de belangen, doelstellingen en kenmerken van de afgebakende doelmarkt.

Het Florius Adviseurs Netwerk (FAN) is het (digitale) adviseursportal van Florius. Op FAN staat de meest actuele informatie over alle producten en diensten van Florius inclusief de Integriteitsrichtlijn. Ook kan de bemiddelaar hier en/of via HDN zijn aanvragen en stukken digitaal indienen en volgen. Dat geldt ook voor klachten, die bemiddelaar ontvangt of registreert vanuit de klant over producten en of diensten van Florius, en welke de bemiddelaar direct bij Florius meldt conform procedure klachtenregeling (FAN). Op deze manier ondersteunt en stelt Florius alle bemiddelaars die met haar samenwerken in staat klanten optimaal te bedienen. Bemiddelaars bezoeken FAN regelmatig, lezen (nieuwe) informatie en geven daar zo nodig gevolg aan.

5.7 Privacy

Florius en de bemiddelaar nemen bij het samenwerken passende technische en organisatorische maatregelen om de vertrouwelijkheid en integriteit van klantgegevens en de manier waarop deze worden verwerkt te borgen.

5.7.1 Verwerken klantgegevens

De bemiddelaar informeert de klant, o.a. middels zijn Privacy Verklaring, over de verwerking van klantgegevens, inclusief de informatie dat Florius ontvanger is van de gegevens zoals bedoeld in de Privacy Verklaring van Florius. Hierbij volgt de bemiddelaar de toepasselijke wet- en regelgeving.

De bemiddelaar en Florius behandelen de verkregen (potentiële) klantgegevens vertrouwelijk, geven gevolg aan toepasselijke wet- en regelgeving (zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming) en borgen dat klantgegevens voor geen ander doel gebruikt worden dan hiervoor verstrekt.

5.7.2 Delen klantgegevens

Via FAN verkrijgt de bemiddelaar inzicht in gegevens die betrekking hebben op klanten welke door (zijn) bemiddeling zijn aangebracht bij Florius en tot zover de in- of toestemming van de klant toereikend is.

5.8 Beëindiging samenwerking

Bij beëindiging van de samenwerking tussen Florius en een bemiddelaar, gelden de volgende nadere regels:

- Als de bemiddelaar de samenwerking met Florius wil beëindigen, moet de bemiddelaar daarvoor een schriftelijk mededeling sturen naar de afdeling Channel Management van Florius. Dit verzoek moet ondertekend zijn door een tekenbevoegde bestuurder.
- De bemiddelaar informeert zelf zijn klanten met een Florius hypotheek over de beëindiging van de samenwerking.