

## Vraag & Antwoord

### De overgang van Direktbank Hypotheken naar Florius \_ oktober 2017

#### **Wat is er voor mij door de overgang veranderd?**

Florius is de nieuwe dienstverlener van uw lening. Uw hypotheek krijgt een nieuwe naam. Behalve in de brief genoemde wijzigingen verandert er niets aan de eerdere afspraken die u heeft gemaakt.

#### **Wat verandert er voor mij als mijn hypotheekvorm verandert bij de overgang naar Florius?**

Alleen de naam van uw hypotheekvorm verandert, uw hypotheek krijgt een Florius-naam.

#### **Wat gebeurt er met mijn voorwaarden?**

De voorwaarden veranderen niet door de overgang naar Florius. Wel kunt u voortaan onbeperkt boetevrij aflossen uit eigen middelen. Wijzigt u op een later moment iets aan uw lening? Dan kan het zijn dat u Floriusvoorwaarden krijgt. Daarover wordt u dan vooraf geïnformeerd.

#### **Ga ik er door de overgang naar Florius niet op achteruit?**

Nee. De rentes, rentevastperiode en voorwaarden blijven gelijk. Ook de boetevrije percentages, en de berekeningsmethodiek over de oorspronkelijke hoofdsom blijven van kracht na de overgang naar Florius.

#### **Waarom worden mijn leningen samengevoegd?**

In de administratie van Direktbank kon een onderpand aan meerdere leningen worden gekoppeld. In de administratie van Florius kan een onderpand aan slechts één lening worden gekoppeld. De leningen die behoren tot één onderpand zijn daarom samengevoegd.

#### **Wat gebeurt er met de aan de lening gekoppelde verzekering of belegging?**

Hier verandert niets aan.

#### **Kan ik nu ook gebruik maken van mijnFlorius?**

Ja dat kan. In het Warm Welkom pakket heeft u van ons hierover uitgebreide informatie ontvangen. Heeft u al een mijnDiba account? Dan kunt daarmee nu al inloggen bij mijnFlorius. Gebruik hiervoor dezelfde inloggegevens en uw nieuwe leningnummer. Dit nummer vindt u linksboven in de brief die u ontving.

#### **Kan ik mijnDirektbank account gebruiken voor mijnFlorius?**

Ja dat kan. U kunt bij mijnFlorius inloggen met dezelfde inloggegevens. Houdt u er wel rekening mee dat uw leningnummer gewijzigd is. Het nieuwe leningnummer vindt u linksboven in de brief die u ontving.

#### **Waarom krijg ik een nieuw leningnummer?**

U krijgt een nieuw leningnummer omdat uw hypotheek is overgegaan naar het administratie systeem van Florius.

#### **Waar vind ik mijn nieuwe leningnummer?**

U vindt uw nieuwe leningnummer links bovenaan de brief (kenmerk) die u van Florius in de week na de overgang ontving.

**Ik wil niet dat mijn hypotheek bij Florius wordt ondergebracht. Kan ik zonder een vergoeding te betalen weg?**

Nee, dat kan niet. Bij Florius is het wel mogelijk om af te lossen zonder dat u daarvoor een vergoeding hoeft te betalen als u dat doet uit eigen middelen.

**De gegevens in de conversiebrief zijn niet juist, hoe komt dat?**

Heeft u pas een verzoek tot een mutatie van uw lening hebt doorgegeven? Dan kan het zijn dat deze nog niet verwerkt was op het moment dat uw lening overging van Direktbank naar Florius. Deze verzoeken worden zo snel mogelijk verwerkt. Voor meer informatie kunt u bij uw adviseur terecht. Zijn er andere gegevens onjuist dan verzoeken wij u dit aan ons door te geven.

**Wanneer wordt het termijnbedrag geïncasseerd?**

Bij Florius wordt het verschuldigde bedrag op de laatste werkdag van de maand van uw rekening afgeschreven.

**Ik maak zelf mijn termijnbedrag over. Moet ik nu iets anders doen?**

Ja, u moet het termijnbedrag naar een ander IBAN overmaken. Het is beter om over te stappen op automatische incasso. In de brief die u heeft gekregen, vindt hierover alle informatie.

**Verandert er iets aan mijn incasso?**

Ja. Betaalt u uw termijnbedrag via een automatische incasso? Dan ziet u een ander identificatienummer op uw rekeningoverzicht. Het identificatienummer van Florius is NL42ZZZ080242850000.

**Ik heb mijn termijnbedrag overgemaakt naar Direktbank in plaats van naar Florius. Wat moet ik nu doen?**

U hoeft niets te doen. Het termijnbedrag wordt overgeboekt naar de juiste rekening van Florius.

**Ik ontvang altijd een vooraankondiging voor het te betalen termijnbedrag. Krijg ik die niet meer?**

U ontvangt voortaan alleen een brief als het termijnbedrag meer dan EUR 10 afwijkt van de vorige termijn. Het is niet mogelijk om standaard een termijnnota te ontvangen.

**Ik betaalde eerst vooraf en ga nu achteraf betalen, waarom is dat en wat betekent dat voor mij?**

Bij Direktbank betaalde u uw termijnbedrag voorafgaand aan de termijn. Bij Florius worden de termijnbedragen altijd pas achteraf in rekening gebracht. Dit betekent dat u door de overgang van Direktbank naar Florius pas later hoeft te betalen. Namelijk aan het eind van de termijn. Over de gehele looptijd moet uw echter net zo veel termijnbedragen betalen.

**Waarom verandert het betaalmoment en/of rentevastperiode?**

Bij Florius lopen alle termijnen, leningen en rentevastperiodes vanaf de 1<sup>e</sup> van de maand tot de 1<sup>e</sup> van de maand.

**Ik heb een renteherzieningsbrief gekregen waarop ik moet reageren. De uiterste datum ligt na de overgang naar Florius. Blijft die datum gelijk?**

Deze datum blijft gelijk. U kunt uw keuze maken op het formulier dat u van Direktbank gekregen heeft.

**Ik wil graag rentemiddelen. Klopt het dat dit kan via mijnFlorius?**

U kunt mijnFlorius gebruiken om na te gaan of rentemiddeling voor u mogelijk en/of interessant is.

**Kan ik nu aflossen zonder een vergoeding te betalen?**

U kunt aflossen zonder dat u een vergoeding hoeft te betalen als u dit uit eigen middelen doet. Via mijnFlorius regelt u dit eenvoudig met iDeal.

**Wordt er een vergoeding bij Florius berekend als ik extra wil aflossen?**

Lost u af uit eigen middelen? Dan is het zonder een te betalen vergoeding. Lost u af met geleend geld, dan kan er een vergoeding worden berekend.

**Let op:** verruiming voorwaarden extra aflossen

Als de huidige hypotheekschuld van uw lening hoger is dan de meest recente WOZ-waarde van uw woning, mag u het bedrag boven de WOZ waarde van uw woning ook met geleend geld extra aflossen zonder een vergoeding te betalen.

**Mijn leningen zijn samengevoegd en hadden een verschillend vergoedingsvrije percentage. Hoe wordt de te betalen vergoeding bij Florius nu berekend?**

U krijgt het vergoedingsvrije percentage van uw Direktbank lening met het hoogste vergoedingsvrije percentage.

**Let op:**

Na bijvoorbeeld een verhoging of omzetting van uw lening bij Florius kan het zijn dat u voor dat deel een andere vrijstelling krijgt. Namelijk de vrijstelling die hoort bij de nieuwe voorwaarden die voor het betreffende leningdeel van toepassing worden.

**Ik heb een klacht over de communicatie en de wijzigingen, hoe kan ik die indienen?**

U kunt uw klacht telefonisch aan ons doorgeven of u kunt het klachtenformulier op [florius.nl](http://florius.nl) invullen en insturen. Leest u meer over de klachtenregeling op [florius.nl/algemeen/klantenservice/klachtenregeling](http://florius.nl/algemeen/klantenservice/klachtenregeling)