

# Refertemodel

## Samenwerkingsovereenkomst

23 november 2015

# Refertemodel samenwerkingsovereenkomst

In dit model samenwerkingsovereenkomst (verder: Refertemodel SWO) worden generieke non-concurrentieel afspraken tussen aanbieders en adviseurs/bemiddelaars vastgelegd.

Adfiz, OvFD en het Verbond van Verzekeraars wijzen erop dat het karakter van onderhavig model SWO een referentemodel is. De inhoud van dit referentemodel kan niet bindend worden opgelegd en partijen kunnen van het model afwijken.

Het Refertemodel SWO is gebaseerd op de uitgangspunten die de brancheorganisaties hebben vastgelegd in een Memorandum of Understanding. Dit Memorandum is in de markt geconsulteerd.

## **Naam aanbieder**

Naam bedrijf :

Postadres :

Postcode en plaats :

Bezoekadres :

Postcode en plaats :

Telefoon :

E-mail :

Contactpersoon :

Telefoon :

E-mail :

AFM-nummer :

KvK-nummer :

## **Hierna te noemen 'aanbieder'**

## **Naam adviseur/bemiddelaar**

Naam bedrijf :  
Postadres :  
Postcode en plaats :  
Bezoekadres :  
Postcode en plaats :  
Telefoon :  
E-mail :  
Contactpersoon :  
Telefoon :  
E-mail :  
AFM-nummer :  
KvK-nummer :

**Hierna te noemen 'adviseur/bemiddelaar'.**

## **De ondergetekenden**

De ondergetekenden,

1. ...., gevestigd en kantoorhoudende te ..... aan ....., te dezer zake rechtsgeldig vertegenwoordigd door ....., hierna te noemen "de aanbieder",  
en

2. ...., gevestigd en kantoorhoudende te ..... aan ....., te dezer zake rechtsgeldig vertegenwoordigd door ....., hierna te noemen "de adviseur/bemiddelaar",

**de aanbieder en de adviseur/bemiddelaar hierna gezamenlijk ook te noemen "Partijen":**

**Overwegende:**

**zijn overeengekomen als volgt:**

## Definities/begrippen

**Adviseur:** degene die adviseert in de zin van artikel 1:1 Wft. De adviseur (die zelfstandig) handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf in opdracht van de klant. De adviseur kan een aanbeveling doen voor een of meer specifieke financiële producten, verzekeringen en financiële instrumenten, aan een bepaalde consument.

**Beloning:** rechtstreekse vergoeding van een klant aan de adviseur of bemiddelaar voor aan de klant geleverde dienstverlening

**Bemiddelaar:** een bemiddelaar in de zin van artikel 1:1 Wft. De bemiddelaar kan voor meerdere aanbieders bemiddelen.

**Klant:** in de context van het referentemodel: een natuurlijk of niet natuurlijk persoon die zich laat bedienen door een adviseur/bemiddelaar.

**Leveringsvoorwaarden:** door de aanbieder te bepalen condities waartegen de levering van bepaalde financiële producten plaatsvindt.

**Financieel product:** een product in de zin van art. 1:1 Wft.

**Onderbemiddelaar:** een bemiddelaar die bemiddelt voor een andere bemiddelaar.

**Onderhoud:** het beheer van reeds afgesloten financiële producten.

**Partijen:** de adviseur/bemiddelaar en de aanbieder gezamenlijk als ieder afzonderlijk.

**Portefeuille:** het geheel van door bemiddeling door een bemiddelaar gesloten of door de aanbieder naar de bemiddelaar overgeboekte (verzekerings)overeenkomsten ex artikel 4:102 en artikel 4:103 Wft, voor zover niet overgeboekt naar een portefeuille van een andere bemiddelaar of ingenomen door een aanbieder.

**Product:** een door de aanbieder aangeboden financieel product.

**Productinformatie:** noodzakelijke informatie over een financieel product die een adviseur/bemiddelaar nodig heeft om een product goed te kunnen beoordelen; waaronder in ieder geval, maar niet uitsluitend de actuele voorwaarden en tarieven van een product.

**Productovereenkomst:** overeenkomst die klant aangaat met een aanbieder inzake een financieel product die tot stand is gekomen door bemiddeling van de adviseur/bemiddelaar.

**Provisie:** een vergoeding die een aanbieder conform diens provisieregeling aan de bemiddelaar is verschuldigd voor schadeproducten, waarvoor dit wettelijk is toegestaan, en complexe- en impactvolle producten die voor 1 januari 2013 zijn gesloten.

**Rekening-courant :** een rekening waarin de vorderingen en schulden tussen aanbieder en bemiddelaar worden geadmistreerd en verrekend.

**Samenwerkingsovereenkomst:** deze overeenkomst, de provisieregeling van de aanbieder en het Handboek.

**Wft:** Wet op het financieel toezicht.

## ***1. Rechtsverhouding***

- 1.1 Partijen stellen in de samenwerking het klantbelang centraal en zullen bij de uitvoering rekening houden met elkaars redelijke belangen.
- 1.2 Partijen verklaren door ondertekening van deze samenwerkingsovereenkomst dat zij in het bezit zijn van relevante Wft-vergunning(en) en registratie(s).
- 1.3 Partijen handelen voor eigen naam en voor eigen rekening. De relatie tussen partijen kan niet worden aangemerkt als een arbeids- of agentuurovereenkomst. De bepalingen van titel 10 boek 7 BW inzake de arbeidsovereenkomst en de bepalingen van titel 7 afdeling 4 boek 7 BW inzake de agentuurovereenkomst zijn niet van toepassing.
- 1.4 De aanbieder is verantwoordelijk voor (de kwaliteit van) het product. De adviseur is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het advies. De bemiddelaar is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de bemiddeling.
- 1.5. Partijen zullen relevante wet- en regelgeving naleven. Partijen stellen elkaar over en weer in staat om aan relevante wet- en regelgeving en gedragscodes te voldoen en verlenen elkaar in het kader van de samenwerking waar mogelijk en indien redelijk assistentie.
- 1.6 Als niet-dwingende bepalingen van wet- of regelgeving strijdig zijn met de bepalingen van deze Samenwerkingsovereenkomst, dan geldt de Samenwerkingsovereenkomst.
- 1.7 Partijen verklaren hierbij dat deze overeenkomst eventuele eerdere tussen hen gesloten overeenkomst(en) vervangt.
- 1.8. De aanbieder is bevoegd om acceptatie van de door de adviseur/bemiddelaar aangeboden overeenkomsten te weigeren.

## **Adviseren**

### ***2. Productinformatie***

- 2.1 De aanbieder zorgt ervoor dat de productinformatie die hij verstrekt op elk moment actueel en adequaat is.
- 2.2 De aanbieder zorgt ervoor dat hij de productinformatie:
  - a. op een toegankelijke manier digitaal beschikbaar stelt;
  - b. valideert, door middel van bijvoorbeeld een tijdsaanduiding.
- 2.3 In het geval de aanbieder de voorwaarden of tarieven van een nieuw af te sluiten financieel product of een al door de klant aangeschaft financieel product wijzigt, meldt de aanbieder dit aan de adviseur/bemiddelaar (bijvoorbeeld via het extranet) bij het tonen van de productinformatie.
- 2.4 De aanbieder zorgt ervoor dat alle wijzigingen van een financieel product op een eenvoudige manier duidelijk herkenbaar worden weergegeven.
- 2.5 De adviseur/bemiddelaar gebruikt actuele productinformatie. Hij controleert vooraf of hij gebruik maakt van de meest actuele productinformatie op het moment dat hij de klant adviseert of voor hem bemiddelt in de aanschaf van een financieel product.

### ***3. Offerteprogrammatuur en aansprakelijkheid***

- 3.1 De aanbieder stelt offerteprogrammatuur beschikbaar aan de adviseur/bemiddelaar, indien de adviseur/bemiddelaar de bevoegdheid heeft om namens hem offertes te verstrekken.
- 3.2 De aanbieder is verantwoordelijk voor een correcte werking van de offerteprogrammatuur en is gebonden aan de uitkomst, tenzij:

- een redelijk handelende adviseur/bemiddelaar wist of had kunnen weten dat deze uitkomst niet correct was.
  - de adviseur/bemiddelaar de offerteprogrammatuur opzettelijk verkeerd heeft gebruikt, aangepast of op enige andere wijze oneigenlijk heeft gebruikt.
- 3.3 De aanbieder of de leverancier van de aanbieder heeft het intellectuele eigendomsrecht en/of het auteursrecht van de offerteprogrammatuur. Het is de adviseur/bemiddelaar niet toegestaan deze programmatuur te kopiëren, verkopen, wijzigen of op een andere manier te veranderen zonder de uitdrukkelijke toestemming van de aanbieder.
- 3.4 De adviseur/bemiddelaar is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de offerteprogrammatuur. De aanbieder zorgt ervoor dat de adviseur/bemiddelaar eenvoudig kan controleren of hij de juiste en meest actuele versie van de offerteprogrammatuur heeft.

#### ***4. Wijze van beloning***

- 4.1 De adviseur /bemiddelaar heeft recht op een beloning voor reeds verrichtte of nog te verrichten werkzaamheden. De beloning bestaat uit provisie die door de aanbieder wordt betaald, uit een beloning (een directe beloning) die door de klant wordt betaald of een combinatie van provisie en fee. De provisie wordt toegekend volgens de geldende provisieregeling. Deze provisieregeling maakt deel uit van deze samenwerkingsovereenkomst.
- 4.2 De adviseur/bemiddelaar kan naast- of in plaats van het ontvangen van provisie met de klant een directe beloning overeenkomen. In dit geval is de adviseur/bemiddelaar er verantwoordelijk voor dat de (totale) beloning voldoet aan de wettelijke eisen voor passendheid van de beloning ("kennelijke onredelijkheidstoets").
- 4.3 De aanbieder verstrekt alleen provisie voor financiële producten waarvoor dit wettelijk is toegestaan. De aanbieder verstrekt eveneens provisie voor producten die onder het provisieverbod vallen die voor 1 januari 2013 tot stand zijn gekomen.
- 4.4 Als de aanbieder de hoogte van de provisie wil wijzigen, stelt hij de adviseur/bemiddelaar hiervan tijdig schriftelijk op de hoogte. Een overeengekomen wijziging van de provisie geldt uitsluitend voor nieuwe overeenkomsten en op verhogingen voor bestaande overeenkomsten. De adviseur/bemiddelaar dient de klant daarbij te wijzen op de eventuele fiscale gevolgen.
- 4.5. De aanbieder kan de adviseur/bemiddelaar de mogelijkheid bieden om de hoogte van de te ontvangen provisie, binnen bepaalde bandbreedtes, te bepalen.
- 4.6 De adviseur/bemiddelaar kan de provisie geheel of gedeeltelijk te goede laten komen aan de klant, mits de adviseur/bemiddelaar de klant duidelijk wijst op eventuele fiscale gevolgen. De adviseur/bemiddelaar stelt de aanbieder voorafgaand aan het bemiddelen in het financiële product hiervan op de hoogte.

#### ***5. Leveren offerte conform kwaliteitseisen aanbieder en adviseur***

- 5.1 Partijen zijn beiden verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van benodigde en verstrekte gegevens bij het aanvragen of verstrekken van een offerte. De offerte moet gebaseerd zijn op basis van de door de adviseur/bemiddelaar verstrekte gegevens.
- 5.2 De aanbieder mag de door de ene adviseur/bemiddelaar verstrekte gegevens niet gebruiken voor het leveren van de offerte aan de andere adviseur/bemiddelaar tenzij met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de adviseur/bemiddelaar.
- 5.3 De aanbieder dient te zorgen voor een tijdige levering van de offerte aan de adviseur/bemiddelaar.
- 5.4 De aanbieder geeft duidelijk aan of de offerte vrijblijvend is of een geldigheidsduur heeft tot een bepaalde datum.

- 5.5 De adviseur/bemiddelaar dient de offertes te controleren ten aanzien van de door hem aangeleverde gegevens.
- 5.6 De aanbieder kan de adviseur/bemiddelaar de bevoegdheid geven om namens hem offertes te verstrekken. De adviseur/bemiddelaar is dan verplicht om, indien wettelijk vereist, de klant de Financiële Bijsluiter te verstrekken.

## Bemiddelen

### ***6. Afgeven van voorlopige dekkingsbevoegdheid***

- 6.1 De adviseur/bemiddelaar heeft geen voorlopige dekkingsbevoegdheid voor een risico, tenzij deze bevoegdheid uitdrukkelijk en schriftelijk met de aanbieder is overeengekomen.
- 6.2 De aanbieder geeft in dit geval de adviseur/bemiddelaar via een Procedure volledige en duidelijke richtlijnen voor een voorlopige dekkingsbevoegdheid.
- 6.3 De adviseur/bemiddelaar zorgt ervoor dat hij bij het gebruik maken van de voorlopige dekkingsbevoegdheid de Procedure van de aanbieder volledig in acht neemt.

### ***7. Transparantie aanvraag(proces)***

- 7.1 De adviseur/bemiddelaar dient een aanvraag bij de aanbieder in conform de procedure die de aanbieder daarvoor hanteert.
- 7.2 De aanbieder is transparant ten aanzien van de benodigde gegevens en - indien van toepassing - het proces van de medische keuring.
- 7.3 De adviseur/bemiddelaar zorgt ervoor dat – naar zijn beste weten - de klant alle documenten zorgvuldig, volledig en correct invult en ondertekent. De adviseur wijst de klant op het belang van het volledig en correct invullen van de documenten.

### ***8. Communicatie uitkomst acceptatieproces***

- 8.1 De aanbieder biedt de klant een financieel product aan dat in beginsel in overeenstemming is met de gegevens uit de offerte. Als er sprake is van een afwijking ten opzichte van de offerte, dan geeft de aanbieder dat aan.
- 8.2 In het geval de aanbieder een aanvraag van de klant voor een financieel product afwijst, informeert de aanbieder als eerste de klant zelf hierover als de klant hierom van te voren schriftelijk heeft verzocht.
- 8.3 In het geval de aanbieder de aanvraag van de klant voor een financieel product alleen onder beperkende condities of voorwaarden wil accepteren, als gevolg van de uitkomst van een medische keuring, heeft de klant het recht als eerste kennis te nemen van de bevindingen van het advies van de medisch adviseur. Dit is het geval wanneer de klant hierom van te voren schriftelijk heeft verzocht. In deze situatie geeft de aanbieder de klant ook het recht om te bepalen of het advies van de medisch adviseur al dan niet wordt doorgegeven aan de aanbieder.
- 8.4 De adviseur/bemiddelaar controleert de productovereenkomst voordat hij deze naar de klant verzendt.

## **9. Commercieel gebruik gegevens van de klant**

*[Geen tekstpassage samenwerkingsovereenkomst]*

*De opstellers van het refertemodel hebben intensief over het thema commercieel gebruik van klantgegevens gesproken, maar hebben op dit punt inhoudelijk geen overeenstemming kunnen bereiken. Partijen zijn het er over eens dat het van belang is dat aanbieders en adviseurs/bemiddelaars duidelijk zijn naar elkaar over het commercieel gebruiken van klantgegevens en toezenden van generieke informatie en zijn daarom van mening dat hierover afspraken gemaakt moeten worden in de SWO. De opstellers van het refertemodel zullen de dialoog op dit punt in 2016 voortzetten en de mogelijkheden bezien om alsnog tot een gezamenlijk standpunt te komen.*

## **10. Informatieverstrekking ten aanzien van een lopende overeenkomst**

- 10.1 De adviseur/bemiddelaar is verplicht de klant die een financieel product heeft afgenomen tijdig te informeren over wezenlijke wijzigingen in de informatie die redelijkerwijs relevant zijn voor een adequate beoordeling van het product en voor zover deze wijzigingen redelijkerwijs relevant zijn voor de klant.
- 10.2 Partijen kunnen schriftelijk overeenkomen dat de aanbieder deze informatie zelf tijdig verstrekt aan de klant. In dat geval zal de aanbieder deze informatie minimaal gelijktijdig verzenden aan de adviseur/bemiddelaar.
- 10.3 In gevallen waarin de aanbieder op grond van wet- en regelgeving en/of jurisprudentie verplicht is belangrijke mededelingen ook rechtstreeks naar de klant te sturen, zal de aanbieder de klant informeren, tenzij aanbieder en adviseur/bemiddelaar anders afspreken. In die gevallen zal de aanbieder deze belangrijke mededeling ook minimaal gelijktijdig verzenden aan de adviseur/bemiddelaar, zodat:
  - a. de klant in alle redelijkheid voldoende tijd heeft om de gevolgen van de wijziging te laten onderzoeken door de adviseur/bemiddelaar;
  - b. rekening gehouden wordt met het tijdsbestek dat de adviseur/bemiddelaar nodig zal hebben om op grond van die analyse de eventueel gewenste aanpassingen door te voeren in alle redelijkheid naar de mogelijkheden van zijn bedrijfsvoering en de bedrijfsvoering van de aanbieder.
- 10.4 De aanbieder kan in die gevallen waarin hij op basis van wet- en regelgeving en/of jurisprudentie (c.q. uitspraken van Kifid) de klant rechtstreeks moet informeren dit duidelijk kenbaar maken aan de adviseur/bemiddelaar.
- 10.5 De aanbieder zal de adviseur/bemiddelaar gegevens verstrekken over het verloop c.q. de stand van zaken van het afgesloten financieel product, indien de adviseur/bemiddelaar hierom vraagt, tenzij dit in alle redelijkheid niet van hem kan worden gevergd.
- 10.6 In het geval een klant de adviseur/bemiddelaar heeft gemachtigd de informatie over een afgenomen financieel product namens de klant te ontvangen, zal de aanbieder dit verzoek van de klant eerbiedigen.
- 10.7 In het geval een adviseur/bemiddelaar klanten heeft overgenomen van een andere adviseur/bemiddelaar waarbij het klantdossier onvolledig is, maakt de nieuwe adviseur het dossier conform zijn wettelijke verplichting krachtens de Wft met de klant compleet. Indien echter documenten ontbreken en ook niet meer bij de klant beschikbaar zijn kan de nieuwe adviseur een beroep doen op de aanbieder. De verantwoordelijkheid voor het volledig zijn van het dossier berust bij de adviseur. \



# Onderhoud

## **11. Productwijzigingen**

- 11.1 Indien de aanbieder een wijziging aanbrengt in een financieel product dat de klant heeft afgenomen, dan zal de aanbieder de adviseur/bemiddelaar hierover tijdig, juist en adequaat informeren zodanig dat de adviseur/bemiddelaar de klant goed kan bedienen. De aanbieder verstrekt een korte en duidelijke toelichting waarom de wijziging plaatsvindt. De adviseur/bemiddelaar kan deze toelichting gebruiken richting de klant.
- 11.2 Indien de aanbieder een product wijzigt, zal hij de adviseur/bemiddelaar een vergelijkend overzicht ter beschikking stellen waaruit duidelijk blijkt welke onderdelen uit de polisvoorwaarden worden gewijzigd en welke niet.
- 11.3 Indien een aanbieder een bepaald financieel product niet langer aanbiedt, zal hij dit tijdig aan de adviseur/bemiddelaar mededelen.

## **12. Mutaties**

- 12.1 De aanbieder zorgt bij voorkeur voor een (digitaal) wijzigingsformulier. Uit het wijzigingsformulier blijkt welke gegevens de klant dient te verstrekken om een mutatie door te laten voeren. In voorkomende gevallen kunnen mutaties ook op andere manieren (mail/brief) worden doorgegeven.
- 12.2 De adviseur/bemiddelaar zorgt dat – naar zijn beste weten - de gegevens in het wijzigingsformulier zorgvuldig, volledig en correct zijn. Ook dient hij het wijzigingsformulier tijdig in te dienen bij de aanbieder.
- 12.3 De aanbieder voert de mutaties binnen een redelijke termijn uit.
- 12.4 De adviseur/bemiddelaar controleert de gewijzigde overeenkomst.

## **13. Schade/uitkering**

- 13.1 De adviseur/bemiddelaar is niet bevoegd om een schade/uitkering namens de aanbieder te regelen, tenzij de aanbieder een schaderegelingsbevoegdheid voorafgaand en schriftelijk heeft verleend.
- 13.2 De schaderegelingsbevoegdheid van de adviseur/bemiddelaar kan door de aanbieder worden beperkt tot een door de aanbieder te bepalen limiet.
- 13.3 De adviseur/bemiddelaar moet zich bij een verkregen schaderegelingsbevoegdheid houden aan de procedures en richtlijnen die de aanbieder daarvoor hanteert.
- 13.4 De aanbieder zal de schade c.q. de uitkering afhandelen conform de polisvoorwaarden en richtlijnen. Hierbij wordt ook voldaan aan de vigerende zelfregulering van het Verbond van Verzekeraars.
- 13.5 Letselschade uitkeringen lopen nooit via de adviseur/bemiddelaar. Partijen kunnen hierover geen afwijkende afspraken maken.

## **14. Afwikkelen uitkering**

- 14.1 De aanbieder kan de adviseur/bemiddelaar inzicht geven in de periodieke status van het proces van het indienen van een schadeclaim bij een schadeverzekering respectievelijk een verzoek tot expiratie, waardeoverdracht, afkoop of uitkering bij een levensverzekering.
- 14.2 De aanbieder kan de periodieke status digitaal inzichtelijk maken van zaken als:
  - a. uitgevoerde acties in het schadebehandelingsproces c.q. uitkeringsproces en het doel ervan;

- b. te voorziene vervolgacties en het doel ervan;
- c. zo mogelijk het resultaat van een actie;
- d. termijnen waarop een bepaalde actie naar verwachting plaatsvindt;
- e. termijn van de te verwachten definitieve standpuntbepaling.

## **15. *Premie-incasso***

- 15.1 De aanbieder en de adviseur/bemiddelaar kunnen overeenkomen dat de adviseur/bemiddelaar de premies incasseert.
- 15.2 De adviseur/bemiddelaar stort uiterlijk op de laatste dag van de maand volgend de maand waarop het rekening-courantoverzicht betrekking heeft de geïnde premies door naar de aanbieder.
- 15.3 Voor een opeisbaar saldo dat nog niet is afgedragen geldt dat de overeengekomen rente wordt berekend met ingang van de 61<sup>e</sup> dag na het einde van de maand waarop het saldo betrekking heeft. Op dat moment nog niet geïncasseerde premies waarvan de incasso op dat moment al aan de maatschappij is overgedragen alsmede posten waarvan de juistheid gemotiveerd is betwist worden voor de berekening van de rente op het saldo in mindering gebracht.
- 15.4 In het geval de adviseur/bemiddelaar de premies incasseert, gelden de bepalingen ten aanzien van het incasseren van de premies en het aangaan en onderhouden van een rekening-courantverhouding als opgenomen in de bijlage. Deze bepalingen maken deel uit van deze overeenkomst

## **16. *Wijziging adviseur***

- 16.1 Indien een klant aangeeft te willen wijzigen van adviseur/bemiddelaar, dan werken zowel de aanbieder als de adviseur/bemiddelaar met spoed mee aan dit verzoek tot overvoer naar een nieuwe adviseur/bemiddelaar, tenzij de aanbieder gegronde bezwaren heeft tegen de nieuwe adviseur/bemiddelaar.
- 16.2 De nieuwe adviseur/bemiddelaar stuurt een door de klant getekende intermediairwijziging naar de aanbieder.
- 16.3 Voordat de overvoer wordt geëffectueerd, zal de aanbieder een bericht naar de oude adviseur/bemiddelaar sturen, waarbij deze gedurende een x-aantal werkdagen (x is bijvoorbeeld 5) de gelegenheid heeft al dan niet contact te leggen met de klant.
- 16.4 De aanbieder draagt na x -dagen zorg voor een snelle overvoer van de desbetreffende polis van de oude naar de nieuwe adviseur/bemiddelaar en informeert de klant.
- 16.5 De aanbieder maakt bij de overdracht van de overeenkomst aan de nieuwe adviseur/bemiddelaar de hoogte van de provisie, evenals het terugboekrisico, daar waar dit nog het geval is, bekend die van toepassing is op het over te dragen product.
- 16.6 De verplichting tot het terugbetalen van de onverdiende provisie blijft op de oude adviseur/bemiddelaar rusten totdat de polis, inclusief het terugboekrisico, is gaan behoren tot de portefeuille van de nieuwe adviseur/bemiddelaar, waarna de verplichting zoals in dit lid bedoeld op de nieuwe adviseur/bemiddelaar zal overgaan. De oude verkrijgende adviseur/bemiddelaar kan hierover afspraken maken met de nieuwe adviseur/bemiddelaar.

## Overige zaken (buiten traject adviseren, bemiddelen en onderhoud om)

### 17. *Execution only (door bemiddelaar)*

- 17.1 Het staat de bemiddelaar vrij om klanten producten van de aanbieder te leveren zonder advies, dus op basis van *execution only*. Dit is ook het geval als de aanbieder die producten niet zelf via *execution only* aanbiedt. De adviseur/bemiddelaar moet de aanbieder dan wel tijdig in kennis stellen van het voornemen om financiële producten via *execution only* te bemiddelen.
- 17.2 De aanbieder kan bij de bemiddelaar bezwaar aantekenen tegen dit voornemen, indien dit strijdig is of kan zijn met wettelijke verplichtingen van de aanbieder vanuit het productontwikkeling- en review proces. Indien partijen na onderling overleg niet tot overeenstemming komen, dan is de aanbieder in het uiterste geval gerechtigd het financiële product niet te leveren.
- 17.3 Als de klant via de bemiddelaar kiest voor *execution only*, dan stelt de bemiddelaar conform de Wft voorafgaand aan de dienstverlening vast of de klant over voldoende kennis en ervaring beschikt om te begrijpen welke risico's zijn verbonden aan het desbetreffende financieel product en het verlenen van de betrokken dienst.
- 17.4 Indien de bemiddelaar op basis van de in lid 3 bedoelde informatie van mening is dat de financiële dienst niet passend is voor de klant, waarschuwt hij deze. In deze waarschuwing wijst de bemiddelaar de klant erop dat het inwinnen van advies raadzaam is.
- 17.5 Indien de klant geen of onvoldoende informatie geeft over zijn kennis en ervaring, dan moet de bemiddelaar conform de Wft hem waarschuwen dat hij als gevolg daarvan geen oordeel kan geven over de mate waarin de klant in staat moet worden geacht zelfstandig te kunnen oordelen over de passendheid van het financiële product.
- 17.6 De kennis- en ervaringstoets wordt uitgevoerd door de bemiddelaar, die rechtstreeks door de klant is benaderd voor het verlenen van de financiële dienst.

### 18. *Inname portefeuille*

- 18.1 Een aanbieder mag de portefeuille van de adviseur/bemiddelaar alleen in zijn geheel of gedeeltelijk innemen in geval van dringende redenen. Onder dringende redenen worden onder meer verstaan, het:
- o plegen van bewust en aantoonbaar gepleegde fraude door de adviseur/bemiddelaar
  - o aanvragen surseance van betaling door de adviseur/bemiddelaar;
  - o van toepassing verklaren van de schuldsanering natuurlijke personen;
  - o aanvragen faillissement door de adviseur/bemiddelaar of failliet verklaren van adviseur/bemiddelaar;
  - o onder curatele stellen van adviseur/bemiddelaar of verliezen van het vrije beheer over het vermogen voor de adviseur/bemiddelaar;
  - o opleggen van een definitieve, niet voor beroep vatbare handhavingsmaatregel aan de adviseur/bemiddelaar op grond waarvan voortzetting van de samenwerking in redelijkheid niet meer kan worden verlangd.
- 18.2 Een aanbieder deelt de dringende reden schriftelijk aan de adviseur/bemiddelaar mee en kan:
- a. vorderen dat de adviseur/bemiddelaar de portefeuille in zijn geheel of gedeeltelijk binnen een termijn van uiterlijk drie maanden overdraagt aan een andere adviseur/bemiddelaar waartegen de aanbieder geen gegronde bezwaren heeft; of
  - b. overgaan tot gehele of gedeeltelijke inname van de portefeuille.
- 18.3 **Optie 1: Vooraf regelen waardebeoordeling bij inname:**  
Als de aanbieder de portefeuille geheel of gedeeltelijk inneemt wordt de afkoopwaarde wegens aanspraak op provisie en/of goodwill volgens de volgende vooraf bepaalde methode uitgevoerd:  
<< IN TE VULLEN DOOR AANBIEDER >>.

## **Optie 2 : Achteraf regelen waardebepaling bij inname:**

Als de aanbieder de portefeuille geheel of gedeeltelijk inneemt wordt de afkoopwaarde wegens aanspraak op provisie en/of goodwill bepaald op het moment van inname. De aanbieder doet aan de adviseur/bemiddelaar een schriftelijk voorstel voor een vergoeding vanwege de waarde die aan de portefeuille moet worden toegekend door provisieaanspraken en/of goodwill. Bij bepaling van de waarde achteraf wordt de hoogte van de vergoeding bepaald door de waarde die in redelijkheid aan de portefeuille of het portefeuilledeel kan worden toegerekend bij verkoop ervan. De aanbieder geeft de adviseur/bemiddelaar een redelijke termijn om op het aanbod te reageren. De aanbieder kan gedurende het proces om de hoogte van de vergoeding te bepalen de portefeuille in zijn geheel of gedeeltelijk innemen.

In het geval partijen geen overeenstemming kunnen bereiken over de hoogte van de toe te kennen vergoeding voor inname van (een deel van) de portefeuille, kunnen partijen besluiten gezamenlijk een deskundige in te schakelen om de hoogte van de vergoeding vast te stellen. Partijen kunnen eisen stellen aan deze deskundige.

- 18.4 De aanbieder heeft het recht de vergoeding voor inname van de portefeuille of een deel ervan te verrekenen met bedragen die de aanbieder nog te vorderen heeft op de adviseur/bemiddelaar.
- 18.5 De aanbieder kan in de in het eerste lid genoemde situaties alles doen in het belang van de klant wat objectief gezien gerechtvaardigd is gelet op de omstandigheden, zonder daarbij de belangen van de adviseur/bemiddelaar onnodig te schaden.

## **19. *Ketenverantwoordelijkheid***

- 19.1 Partijen handelen conform de meld- en vergewisplicht zoals vastgelegd in de artikelen 4:94 en 4:96 Wft.
- 19.2 De aanbieder is niet verantwoordelijk voor de kwaliteit van individuele adviezen die door adviseur/bemiddelaar worden verstrekt.
- 19.3 De adviseur/bemiddelaar is niet verantwoordelijk voor de kwaliteit van de producten en de uitvoering van de productovereenkomst die door de aanbieder wordt geleverd.

## **20. *Pandrecht***

Als de adviseur/bemiddelaar de portefeuille van de adviseur/bemiddelaar van bij die aanbieder lopende verzekeringen aan een derde partij wil verpanden, deelt de adviseur/bemiddelaar de voorgenomen verpanding van de portefeuille te voren, bij voorkeur 14 dagen, voordat het pandrecht wordt gevestigd, schriftelijk mee aan de aanbieder.

## **21. *Onderhoud (dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst)***

- 21.1 De dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst (het onderhoud) rust in beginsel bij de adviseur/bemiddelaar, die heeft geadviseerd en/of bemiddeld bij de totstandkoming van de overeenkomst, mits de adviseur/bemiddelaar ook onderhoud in zijn bedieningsconcept heeft.
- 21.2 Indien de adviseur/bemiddelaar deze dienstverlening in zijn bedieningsconcept aanbiedt moet hij de klant hierop wijzen en aangeven op welke wijze deze dienstverlening wordt ingevuld.
- 21.3 De klant heeft het recht om van deze dienstverlening af te zien. In dat geval zal de adviseur/bemiddelaar de klant wijzen op de risico's, de nadelen en de eigen verantwoordelijkheid van de klant.

## **22. *Wijziging van rechtsvorm***

- 22.1 Partijen zijn verplicht om elkaar tijdig te informeren van het voornemen de rechtsvorm te wijzigen.

22.2 Partijen kunnen naar aanleiding van het voornemen besluiten de samenwerking ongewijzigd voort te zetten, te wijzigen of te beëindigen. Partijen dienen elkaar hierover tijdig en met opgaven van redenen te informeren.

### **23. *Wijzigingen in de samenwerkingsovereenkomst***

23.1 Partijen hebben het recht om voorstellen tot wijziging van de samenwerkingsovereenkomst te doen.

23.2 In principe tekenen beide partijen voor akkoord. Partijen streven ernaar om dit in onderling overleg op de meest efficiënte wijze te doen.

23.3 Indien een van de partijen wijzigingen voorstelt, ontvangt de andere partij minimaal twee maanden – maar bij voorkeur drie maanden – voorafgaand aan de ingangsdatum een exemplaar van de gewijzigde of aangevulde samenwerkingsvoorwaarden.

23.4 Gedurende de periode zoals genoemd in lid 3 hebben partijen het recht om de samenwerkingsovereenkomst op het moment van de voorgestelde wijzigingsdatum schriftelijk te beëindigen, met uitzondering van die situaties waarin wijzigingen voortvloeien uit wet- of regelgeving of de uitleg daarvan in uitspraken van rechterlijke instanties, de Geschillencommissie en uitspraken van de Commissie van Beroep van het Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid).

### **24. *Beëindiging van de overeenkomst***

24.1 De samenwerking is aangegaan voor onbepaalde tijd.

24.2 De samenwerking eindigt door opzegging van de samenwerking. Partijen kunnen de samenwerking via een aangetekend schrijven, zonder vermelding van gronden, opzeggen waarbij een opzegtermijn van minimaal 2 maanden in acht moet worden genomen.

24.3 De samenwerking eindigt met onmiddellijke ingang in het geval van een dringende reden. Het moment waarop de samenwerking eindigt is in dit geval het moment waarop de schriftelijke mededeling de wederpartij bereikt.

- Een dringende reden is in ieder geval wanneer er sprake is van:
  - het plegen van bewuste en aantoonbare fraude;
  - het intreden van surseance van betaling;
  - het van toepassing verklaren van schuldsanering natuurlijke personen;
  - het aanvragen van faillissement of verklaren van faillissement;
  - het onder curatele stellen of het verliezen van het vrije beheer over het vermogen;
  - het opleggen van een definitieve, niet voor beroep vatbare handhavingsmaatregel op grond waarvan voortzetting van de samenwerking in redelijkheid niet meer kan worden verlangd;
  - het intrekken van de verleende vergunning;
  - het niet naleven van de samenwerkingsovereenkomst na herhaaldelijk rappel.

24.4 De samenwerking eindigt door opzegging van de samenwerking door één van de partijen. In dit geval wordt de portefeuille naar de stand van zaken op de beëindigingsdatum gefixeerd. De adviseur/bemiddelaar blijft voor de overeenkomsten die op dat moment deel uitmaken van de portefeuille betrokken adviseur/bemiddelaar. Op de samenwerking die daaruit voortvloeit blijven de relevante bepalingen uit de samenwerkingsovereenkomst (de artikelen 2, 4, 6, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18,19, 20, 21) van toepassing. De aanbieder neemt per datum van opzegging geen nieuwe aanvragen voor producten die via de adviseur/bemiddelaar worden ingediend in behandeling. De adviseur/bemiddelaar behoudt het recht om wijzigingen op verzoek van klanten op producten die tot zijn portefeuille behoren door te geven aan de aanbieder.

### **25. *Protocol faillissement intermediair***

Partijen conformeren zich aan de uitgangspunten en procedures die zijn vastgelegd in het Protocol faillissement intermediair.

## **26. *Herstellkostenregeling producten provisieverbod***

Indien de klant te maken krijgt met extra kosten voor werkzaamheden van de adviseur/bemiddelaar voor het herstellen van een fout, bij producten die onder het provisieverbod vallen, door toedoen of nalatigheid van de aanbieder, wordt de klant hiervoor door de aanbieder schadeloos gesteld. Partijen zullen zich houden aan de Regeling Herstellkosten provisieverbod.

## **27. *Identificatie en verificatie cliënten***

- 27.1 Partijen hebben een zelfstandige verplichting om de Wet Financieel Toezicht (Wft), de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) en de Sanctiewet (Sw) na te leven.
- 27.2 In de daarvoor volgens de Wwft of Sanctiewet in aanmerking komende gevallen, legt de adviseur/bemiddelaar de identiteit van de klant voor de aanbieder vast, verifieert deze identiteit en voert het cliëntenonderzoek uit als bedoeld in artikel 3 Wwft.
- 27.3 De adviseur/bemiddelaar voert mede ten behoeve van de aanbieder de identificatie en verificatie van de klant uit, tenzij anders is afgesproken tussen partijen. De adviseur/bemiddelaar stelt de identificatie en verificatie van de klant vast aan de hand van een geldig en origineel identiteitsbewijs.
- 27.4 De adviseur/bemiddelaar neemt de gegevens van het identiteitsbewijs over en legt deze vast.
- 27.5 De aanbieder maakt gebruik van de identificatie en verificatie door de adviseur/bemiddelaar.
- 27.6 De adviseur/bemiddelaar voorziet de aanbieder op het eerste verzoek van alle benodigde cliëntinformatie.

## **28. *Toepasselijk recht***

- 28.1 Op deze overeenkomst en op de verhouding tussen aanbieder en adviseur/bemiddelaar is het Nederlands recht van toepassing.
- 28.2 Geschillen kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter, echter nadat partijen hebben getracht tot een oplossing te komen.

# Bijlage als onderdeel van de overeenkomst bij art. 15: Premie-incasso en Rekening-courant

## *Premie-incasso*

1. de adviseur/bemiddelaar incasseert de premie(s) die de klant aan de aanbieder verschuldigd is.
2. de aanbieder zendt medio van de maand, die voorafgaat aan de maand waarop het prolongatieoverzicht betrekking heeft, een overzicht van de te prolongeren verzekeringen en de daarvoor verschuldigde premies. De aanbieder stelt het prolongatieoverzicht in papieren of digitale vorm beschikbaar. In geval van digitale verzending, doet de aanbieder hiervan een expliciete melding aan de adviseur/bemiddelaar.
3. de adviseur/bemiddelaar controleert het prolongatieoverzicht en meldt eventuele fouten in het prolongatieoverzicht bij de aanbieder.
4. de aanbieder corrigeert foute posten in rekening courant van de maand waarin de prolongatie plaatsvindt.
5. de adviseur/bemiddelaar incasseert zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk op de premievervaldatum, de op het prolongatieoverzicht vermelde premie(s) bij de klant.
6. het te hanteren debiteurenbeleid is de verantwoordelijkheid van het intermediair.
7. de adviseur/bemiddelaar stuurt tijdig een herinnering aan de klant wanneer een premie nog niet is betaald en stuurt zo nodig tijdig een aanmaning waarbij rekening gehouden wordt met de wettelijke termijnen. In geval van een aanmaning wijst de adviseur/bemiddelaar de klant op het risico van het niet meer verzekerd zijn in geval van niet tijdige betaling van de verschuldigde premie(s).
8. indien de adviseur/bemiddelaar de premie(s) niet binnen 60 dagen na de premievervaldatum heeft kunnen incasseren, deelt de adviseur/bemiddelaar dit binnen deze termijn schriftelijk of digitaal aan de aanbieder mee en verzoekt hij de aanbieder de incassoverantwoordelijkheid over te nemen voor de premies die de adviseur/bemiddelaar niet heeft kunnen innen bij de klant ondanks alle inspanningen daarvoor. Na deze termijn is de aanbieder niet meer verplicht de incassoverantwoordelijkheid van de adviseur/bemiddelaar over te nemen en komt het risico voor de premie-incasso voor rekening en risico van de adviseur/bemiddelaar. In het geval van digitale melding van het niet binnen de gestelde termijn kunnen incasseren van de premie(s), doet de adviseur/bemiddelaar hiervan een expliciete melding aan de aanbieder.  
  
Als de aanbieder de incasso voor deze verzekeringen overneemt, heeft dit geen gevolgen voor het toekennen van provisie aan de adviseur/bemiddelaar voor verzekeringen waarvoor provisiebeloning wettelijk is toegestaan, mits de premie alsnog wordt geïncasseerd. In het geval de aanbieder de premie eveneens niet heeft kunnen incasseren bij de klant, wordt over deze post geen provisie uitgekeerd.
9. indien de aanbieder de incassoverantwoordelijkheid van de adviseur/bemiddelaar overneemt, kan dit gevolgen hebben voor de toe te kennen provisie.
10. indien de aanbieder genoodzaakt is het incasso van de premie uit handen te geven, dienen de invorderingskosten (kosten incassobureau, kosten deurwaarders etc.) op de klant te worden verhaald.
11. de adviseur/bemiddelaar keert aan de klant in voorkomende gevallen de schade-uitkering uit, mits de aanbieder aan de adviseur/bemiddelaar een schaderegelingsbevoegdheid heeft verleend. Hierbij controleert de adviseur/bemiddelaar vooraf de schadecorrespondentie die bestemd is voor de klant.



## *Rekening-courant*

1. de administratie van het financiële verkeer tussen de aanbieder en de adviseur/bemiddelaar vindt plaats via een rekening-courant.
2. de rekening-courant wordt geadmistreerd en beheerd door de aanbieder.
3. de aanbieder verstrekt aan het begin van de maand over de voorgaande maand een papieren of digitaal rekening-courantoverzicht beschikbaar aan adviseur/bemiddelaar. Dit overzicht bevat de boekingen van premies, provisies, kosten, schades, betalingen, assurantiebelastingen betrekking hebbend op de voorgaande maand. Het saldo op dit overzicht vermeldt de rekening-courantverhouding. In geval van digitale verzending doet de aanbieder hiervan een expliciete melding aan de adviseur/bemiddelaar.
4. de adviseur/bemiddelaar controleert dit rekening-courantoverzicht uiterlijk voor de 30<sup>e</sup> van de maand na de maand waarop het rekening-courantoverzicht betrekking heeft. De adviseur/bemiddelaar kan binnen deze termijn bezwaar maken tegen boekingen op het overzicht. Na het verstrijken van deze termijn gelden de boekingen, behoudens tegenbewijs, als juist en definitief.
5. de adviseur/bemiddelaar stort de geïnde premies uiterlijk op de laatste dag van de maand volgend de maand waarop het rekening-courantoverzicht betrekking heeft, door naar de aanbieder, verminderd met:
  - nog niet inbaar gebleken premies;
  - eventuele door de adviseur/bemiddelaar namens de aanbieder vooruitbetaalde schadeuitkeringen;
  - door de aanbieder verschuldigde provisie over de geïnde premies.
6. de adviseur/bemiddelaar stort nadien nog geïncasseerde premies uiterlijk op de laatste dag van de tweede maand volgend de maand waarop het rekening-courant-overzicht betrekking heeft door naar de aanbieder.
7. na deze datum is er sprake van een opeisbaar saldo en zijn aanbieder en adviseur/bemiddelaar over en weer verplicht tot het betalen van een tussen partijen overeengekomen rente over een onbetwist opeisbaar saldo.
8. bij het betwisten van het opeisbaar saldo dient de partij die het saldo betwist, de juistheid ervan schriftelijk te onderbouwen. Het onbetwiste deel dient daarbij onverminderd te worden voldaan door de partij die tot creditering verplicht is.
9. voor een opeisbaar saldo dat nog niet is afgedragen geldt dat de overeengekomen rente wordt berekend met ingang van de 61<sup>e</sup> dag na het einde van de maand waarop het saldo betrekking heeft. Op dat moment nog niet geïncasseerde premies waarvan de incasso op dat moment al aan de maatschappij is overgedragen alsmede posten waarvan de juistheid gemotiveerd is betwist worden voor de berekening van de rente op het saldo in mindering gebracht.
10. indien de adviseur/bemiddelaar de juistheid van een of meer posten in het rekening-courantoverzicht betwist, geldt ten aanzien van die posten dat het bepaalde in lid 5, 6 en 7 ten aanzien van afdracht, termijnen en overeengekomen rente pas van toepassing wordt op het moment dat de juistheid van de betwiste posten is aangetoond. Indien de betreffende wederpartij de juistheid van een post niet binnen 60 dagen na het moment waarop deze van de betwisting in kennis is gesteld heeft aangetoond, wordt deze post geacht onjuist te zijn en wordt het betreffende rekening-courantoverzicht daarvoor gecorrigeerd. Premies die de adviseur/bemiddelaar na deze periode alsnog ontvangt, stort de adviseur/bemiddelaar alsnog direct door naar de aanbieder. De aanbieder corrigeert daarvoor het rekening-courantoverzicht.
11. de aanbieder crediteert binnen 14 werkdagen de premies die de adviseur/bemiddelaar schriftelijk of digitaal heeft teruggegeven aan de aanbieder.
12. als de adviseur/bemiddelaar een bij de klant niet inbare premie niet binnen 60 dagen na de premievervaldatum schriftelijk of digitaal heeft teruggegeven aan de aanbieder, crediteert de aanbieder deze premie niet in de rekening-courant en blijft het incassorisico voor rekening van de adviseur/bemiddelaar. Premies die de adviseur/bemiddelaar na deze periode alsnog van de klant ontvangt, betaalt de adviseur/bemiddelaar direct door aan de aanbieder.



# Schema op hoofdlijnen (premievervaldata 1/1-31/1)

## De 3 kernprocessen zijn:

- Proces controleren: het gaat hier om het controleren van het prolongatieoverzicht (maand voorafgaand aan prolongatiemaand), het overzicht rekening-courant (maand na prolongatiemaand) en aankarten van evt. zaken die worden betwist. Het controle proces kan doorlopen in de volgende maand na de prolongatiemaand.
- Proces doorstorten: de periode van het doorstorten van de geïnde premies.
- Proces teruggeven post: de periode van het kunnen teruggeven van de post aan de verzekeraar (60 dagen na premie-vervaldatum)

