



coöperatie

DEIVA

voor elkaar

De nieuwe
samenwerkings-
voorwaarden 2013

Waarom deze brochure?

DELA werkt graag samen met financieel bemiddelaars. Enerzijds omdat wij ervaren dat veel consumenten zelf niet tijdig inzien dat het belangrijk is bepaalde voorzieningen voor de toekomst te treffen. Anderzijds omdat de juiste keuze voor maatregelen die genomen kunnen worden, per consument verschillen.

Juist een financieel bemiddelaar is goed in staat de belangen van haar klanten te behartigen. Hiervoor is het noodzakelijk om bepaalde afspraken te maken tussen de u als financieel bemiddelaar en DELA. Bijvoorbeeld over de toegang tot bepaalde informatie of afspraken over de wijze waarop de incasso van de premie verloopt.

DELA heeft ervoor gekozen om haar samenwerkingsvoorwaarden zo beknopt mogelijk te houden. We spreken alleen die dingen af die echt nodig zijn om te zorgen dat klanten door de financieel bemiddelaar en vanuit DELA een goede dienstverlening krijgen. De samenwerkingsovereenkomst is zo beknopt zijn omdat hij geen elementen kent die al bij Wet geregeld zijn. De eis dat u bijvoorbeeld een Wft vergunning moet hebben volgt al uit de wet. Het is daarmee niet nodig om dit nog eens in de samenwerkingsvoorwaarden op te nemen.

Er is wet- en regelgeving voor u als financieel bemiddelaar die direct voor onze verzekerden van belang zijn. In de dagelijkse contacten die wij met u en uw collega's hebben weten wij dat sommige onderdelen hierbij door financieel bemiddelaars als 'lastig' worden ervaren. De eisen zijn vaak complex. En makkelijk leesbare informatie hierover is niet eenvoudig te vinden.

DELA heeft daarom het initiatief genomen om een vijftal van deze onderwerpen kort en helder voor u samen te vatten. Wij hopen dat deze brochure u ondersteunt bij het blijven voldoen aan de eisen die de wetgever aan u stelt. De informatie betreft een samenvatting. In de praktijk kunnen zich allerlei bijzondere situaties voordoen die buiten deze samenvatting vallen. Neemt u dan gerust contact met ons op om uw specifieke situatie te bespreken.

U en wij willen beiden hetzelfde: voldoen aan de wetgeving en vooral onze gezamenlijke klanten zo goed mogelijk bedienen. DELA beschikt over eigen functionarissen die alles weten van wet- en regelgeving. Vandaar dat we u aanbieden om contact met ons op te nemen als u niet goed weet of u voldoende voldoet aan de wensen van de wetgever. U kunt uw vraag aan uw vaste aanspreekpunt stellen. Die zorgt dan dat een van onze deskundigen u het juiste antwoord geeft. Zo zetten we ons gezamenlijk in voor onze DELA leden.

Martin de Jong
Directeur Verzekeren

De hoogte van uw directe beloning

Introductie

Als onafhankelijk financieel bemiddelaar doet u belangrijk werk. Werk dat uiteraard betaald moet worden. Voor veel financiële producten maakt u afspraken rechtstreeks met de klant. Zowel over de exacte inhoud van uw dienstverlening, als over de kosten die u aan de klant in rekening gaat brengen. In het Besluit Gedragstoezicht Financiële ondernemingen zijn bepalingen opgenomen over de hoogte van de kosten die u aan de klant in rekening mag brengen.

Uitgangspunt is contractsvrijheid

De hoofdregel is dat u en uw klant de vrijheid hebben om afspraken met elkaar te maken. Die vrijheid kan gaan over de inhoud van uw dienstverlening. U kan en mag bijvoorbeeld afspraken maken over het aantal aanbieders dat u voor de klant gaat vergelijken. Daarnaast kunt u ook afspraken maken over de kosten die u voor uw dienstverlening in rekening gaat brengen.

Voor uw beloning geldt als algemeen uitgangspunt dat de klant vooraf moet weten dat u kosten in rekening gaat brengen. Let op: noemt u vooraf een bedrag dan mag de consument er vanuit gaan dat dit bedrag inclusief BTW is.

Bgfo geeft een bovengrens

U mag met de klant afspraken maken over de hoogte van uw vergoeding. Echter, artikel 86c van het Besluit Gedragstoezicht financieel ondernemingen geeft hieraan

een bovengrens. De kosten die u in rekening brengt mogen namelijk niet 'onredelijk' zijn.

Alle soorten verzekeringen

De maximering van de directe beloning geldt voor alle verzekeringen, inclusief schadeverzekeringen. En het geldt ook voor hypothecair krediet.

Alle klanten

De maximering van de directe beloning geldt bij verzekeringen zowel voor particuliere klanten als voor klanten die handelen in het kader van hun beroep of bedrijf.

Niet kennelijk onredelijk

De wetgever heeft geen maximum tarief voorgeschreven als uurvergoeding of per verrichting. De wetgever hanteert de algemene omschrijving dat de kosten niet 'kennelijk onredelijk' mogen zijn. Hiermee wordt bedoeld dat de kosten die u in rekening brengt in een redelijke verhouding moeten staan tot de werkzaamheden die u voor de klant verricht.

Een beloning kan kennelijk onredelijk worden wanneer een financieel dienstverlener bijvoorbeeld:

- Veel meer uren in rekening brengt dan hij daadwerkelijk voor de klant heeft gewerkt;
- Het hoge uurtarief van een bemiddelaar in rekening brengt terwijl de feitelijke werkzaamheden door een

administratief medewerker met een veel lager uurtarief worden uitgevoerd;

- Er bewust veel meer uren aan de vraag van de klant zijn besteed dan in redelijkheid nodig was om tot een passend advies te komen;
- Er door de financieel bemiddelaar zowel provisie als een directe beloning wordt ontvangen en het totaal van deze beloning niet in verhouding staat tot de prestatie die geleverd wordt.

Aandachtspunten binnen het kantoor

Als ondernemer hoeft u niet de hele dag met een “weegschaal” op uw kantoor rond te lopen om te zorgen dat prijs en prestatie altijd op elkaar afgestemd zijn. Het is wel belangrijk dat u waakzaam bent dat er in individuele zaken geen buitensporige kosten in rekening worden gebracht. Daarnaast is het van belang dat u uw tarieven kunt onderbouwen. Werkt u bijvoorbeeld met een abonnement dan is het nuttig om een analyse te hebben waaruit blijkt hoeveel tijd de verschillende medewerkers binnen uw kantoor gemiddeld aan een dergelijk abonnement besteden. Werkt u met een vast tarief voor bijvoorbeeld een advies voor een uitvaartverzekering? Dan is het nuttig om een overzicht te maken van de werkzaamheden die u voor een dergelijk advies verricht. En welke tijd u gemiddeld hieraan besteedt.

Betrokkenheid DELA

Afspraken over de hoogte van de beloning zijn op de eerste plaats een afspraak tussen u en uw klant. Maar als coöperatie hebben wij een speciale band met onze verzekerden. Wij blijven daarom niet stil toekijken als wij zien dat klanten buitensporige kosten in rekening krijgen gebracht. Wij gaan dan in overleg met de betrokken financieel bemiddelaar en vragen naar de motivatie voor de hoogte van de kosten. Komen wij niet tot een gemeenschappelijke visie over de hoogte van wat redelijk kosten zijn, dan kan dat voor DELA reden zijn de samenwerkingsovereenkomst met de financieel dienstverlener te beëindigen.

Daarnaast verplicht de Wet op het financieel toezicht DELA om dergelijk gedrag van een financieel bemiddelaar aan de AFM te melden. Het is dan aan de AFM om te besluiten om hier wel of geen verder onderzoek naar te doen.

Identificatie bij dienstverlening

Inleiding

De Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) is per 1 augustus 2008 in werking getreden. De wet heeft als doelstelling om mogelijke witwasconstructies of de financiering van terrorisme te voorkomen en te bestrijden. Deze wet heeft directe gevolgen voor elke financiële dienstverlener.

Van belang bij bemiddeling in levensverzekeringen

De verplichtingen uit de Wwft gelden voor bemiddelaars in levensverzekeringen. De wet is dus niet van toepassing op uitsluitend adviseren zonder dat het tot een afname van een product leidt. Of op de bemiddeling in schadeverzekeringen en hypothecaire kredieten.

Twee verplichtingen

Voor de financieel bemiddelaar leidt de wet tot twee concrete verplichtingen, te weten:

1. Het uitvoeren van een cliëntenonderzoek bij aanvang van de dienstverlening.
2. Het melden van ongebruikelijke transacties.

Geen cliëntenonderzoek bij kleine levensverzekeringen

Bedraagt de jaarlijks te betalen premie € 1.000 of minder, of bedraagt het bedrag van de eenmalige premie € 2.500 of minder, dan hoeft u geen cliëntenonderzoek te verrichten.

Vaststellen identiteit van uw klant

Voordat u tot bemiddeling van een levensverzekering overgaat, moet u de identiteit van de klant vaststellen. Wanneer het gaat om een natuurlijk persoon mag u de identiteit vaststellen via één van de volgende documenten:

- een geldig paspoort;
- een geldige Nederlandse identiteitskaart;
- een geldige identiteitskaart uitgegeven door bevoegd gezag andere lidstaat mits voorzien van pasfoto en naam houder;
- een geldig Nederlands rijbewijs;
- een geldig rijbewijs uitgegeven door bevoegd gezag andere lidstaat mits voorzien van pasfoto en naam houder.



Bemiddelt u voor een Nederlandse rechtspersoon dan moet u de volgende gegevens registreren en archiveren:

1. de rechtsvorm
2. de statutaire naam
3. de handelsnaam
4. het adres met huisnummer
5. de postcode
6. de plaats van vestiging
7. het land van statutaire zetel
8. registratienummer Kamer van Koophandel
9. ten aanzien van degene die voor de rechtspersoon optreedt:
 - a) de achternaam
 - b) de voornamen
 - c) de geboortedatum
10. de aard van de dienstverlening

Melding ongebruikelijke transactie

Wanneer een klant u de premie of de kosten van de bemiddeling contant of per creditcard wil betalen en de transactie bedraagt meer dan € 15.000, dan dient u deze betaling binnen 14 dagen te melden aan de Financial Intelligence Unit-Nederland. Dit kunt u digitaal doen via www.fiu-nederland.nl.

Betrokkenheid DELA

DELA onderschrijft van harte de doelstellingen van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme, Wwft. Bij de afwikkeling van financiële transacties voert DELA op dit punt zelf een stringent beleid. Het is belangrijk dat ook financieel bemiddelaars op dit punt alert zijn. Als een kantoor betrokken zou raken bij transacties waarmee geld wordt witgewassen of terroristische organisaties worden gefinancierd, dan zal dit ernstige reputatieschade opleveren. Daarnaast kan overtreding van de Wwft bestraft worden met hoge geldboetes.

Het is daarom belangrijk dat ook financieel bemiddelaars de onderzoeks- en meldplicht correct naleven. DNB verplicht aanbieders (en dus ook DELA) om met het samenwerkend intermediair af te spreken dat ook de aanbieder de naleving door het intermediair van deze verplichting mag controleren. Komt u in de praktijk een situatie tegen waarbij u twijfelt wat uw verplichtingen zijn, voelt u zich dan altijd vrij om contact op te nemen met uw vaste contactpersoon bij DELA. Zij kijken graag met u op welke wijze DELA u het beste kan helpen.

Beheerst Beloningsbeleid

Inleiding

Bij het woord "beloning" denken wij al snel aan de kosten die u voor uw werkzaamheden aan de klant in rekening brengt. Maar daar gaat dit hoofdstuk niet over. In dit hoofdstuk bespreken wij de regelgeving over de beloning van uw medewerkers.

U werkt alleen

U werkt alleen? Dus zonder personeel en u maakt ook geen gebruik van freelancers? Dan is de volgende informatie niet op u van toepassing. Maar u mag dit natuurlijk wel lezen.

Beheerst Beloningsbeleid

In mei 2009 hebben de Nederlandsche Bank en de Autoriteit Financiële Markten de "principes voor beheerst beloningsbeleid" gepubliceerd. Een dikke nota met veel tekst. In de kern is de boodschap echter vrij eenvoudig te vertalen: binnen de financiële wereld is het verboden voor werkgevers om met bepaalde vormen van beloning de medewerkers te stimuleren om handelingen te verrichten die niet in het belang van de klant zijn. Daarmee is de bedoeling helder. De uitwerking van dit uitgangspunt is echter wat moeilijker.

Voorbeeld verkeerd beloningsbeleid

U krijgt een extreem voorbeeld om u te laten zien waar het in dit hoofdstuk over gaat. Een werkgever huurt een freelancer in voor het geven van adviezen over

levensverzekeringen. Met de freelancer wordt afgesproken dat deze van de werkgever een vergoeding krijgt van € 25 per uur. De opdracht is om aan klanten een minimaal uurtarief te vragen van € 100 per uur. Met de aanvullende afspraak dat de financieel bemiddelaar 25% extra krijgt over alles boven het uurbedrag van € 100 dat hij met de klant weet af te spreken. Een dergelijke afspraak zal er toe leiden dat de financieel bemiddelaar zal proberen de hoogst mogelijke uurvergoeding af te spreken. Een dergelijke beloningsregeling schaadt het belang van de klant en is dus om die reden verboden.

Vier stappen

Van financieel bemiddelaars wordt verwacht dat ze vier stappen uitvoeren om te voldoen aan de eisen van een beheerst beloningsbeleid.

Stap 1. Analyse van de risico's

Elke financieel bemiddelaar moet zijn eigen beloningsbeleid analyseren op de vraag of dit beleid elementen bevat die kunnen leiden tot een onzorgvuldige klantbehandeling. Een beloning op behaalde omzet geeft bijvoorbeeld veel meer risico tot onzorgvuldige klantbehandeling dan een beloning gebaseerd op een vast salaris. Een variabele beloning afhankelijk van omzet is meer risicovol dan een variabele beloning gebaseerd op het behalen van kwaliteitsnormen of het behalen van bepaalde vakdiploma's.

Stap 2. Beleid schriftelijk vastleggen

Het beloningsbeleid dat u op uw kantoor voert moet schriftelijk zijn vastgelegd. Het gaat daarbij niet alleen om het opschrijven "hoe" er beloond wordt. Maar vooral ook over het beleid dat u voert om te voorkomen dat de manier van belonen kan leiden tot onzorgvuldige klantbehandeling. Kort maar helder kan worden beschreven:

- Wat waren de conclusies uit de analyse van stap 1?
- Wat beoogt u met uw beloningsvorm te bereiken?
- Voor wie geldt het beloningsbeleid binnen uw onderneming?
- Wie is binnen de onderneming verantwoordelijk voor het bewaken van het beloningsbeleid?
- Welke procedures en maatregelen gelden er?

Voor een gemiddeld assurantiekantoor kan een dergelijke schriftelijke vastlegging uitstekend op 1 tot 2 A4-tjes.

Stap 3. Opstellen procedures

Wanneer u een beloningsbeleid hebt dat bepaalde risico's op onzorgvuldige klantbehandeling kan veroorzaken, dan moet u procedures opstellen om deze risico's weg te nemen of beheersbaar te maken. Hierbij geldt dat hoe groter het risico is hoe zwaarder de maatregelen moeten zijn om te voorkomen dat het risico zich voordoet.

Maatregelen die u kunt invoeren zijn bijvoorbeeld:

- Aftopping van de maximale beloning.
- Resultaten beoordelen op langere termijn.
- Beoordeling op meerdere aspecten van het functioneren en niet alleen op één specifiek aspect.

- Extra controle van adviezen bij medewerkers die meer dan gemiddeld een variabele beloning ontvangen.

Stap 4. Publicatie

U bent verplicht om een samenvatting van uw beloningsbeleid openbaar te maken. Het gaat daarbij niet om de hoogte van de beloning maar om de vorm waarin u uw medewerkers belooft. Dat kan en mag u publiceren op uw website. Maar ook als losse bijlage bij uw Dienstenwijzer of uw Dienstverleningsdocument.

Betrokkenheid DELA

Ook DELA voert een beheerst beloningsbeleid voor de eigen medewerkers. Het spreekt vanzelf dat DELA geen enkele zeggenschap heeft op de wijze waarop u uw medewerkers belooft. Maar DELA heeft wel een verantwoordelijkheid naar haar leden. Ook los van de wettelijke regeling hebben wij bezwaar tegen ondernemingen die een beloningsbeleid hanteren dat er toe leidt dat consumenten onzorgvuldig worden bediend.



Wet bescherming persoonsgegevens

Inleiding

Als financieel bemiddelaar moet u zich bij verschillende instanties registreren. Bijvoorbeeld bij de Kamer van Koophandel en bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Als u werkt met directe beloning dan dient u zich daarnaast te melden bij de fiscus voor het mogen berekenen van BTW en assurantiebelasting. Een van de organisaties die in de praktijk vaak vergeten wordt, en waar u zich ook moet registreren, is het College Bescherming Persoonsgegevens.

Wet bescherming persoonsgegevens

De Wet bescherming persoonsgegevens is in september 2001 in werking getreden. Een van de verplichtingen uit deze wet is dat ondernemingen die persoonsgegevens verwerken zich dienen te melden bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

Wat zijn persoonsgegevens?

Iedere informatie die iets zegt over een individueel natuurlijk persoon wordt door de wet beschouwd als persoonsgegevens. Een duidelijk voorbeeld is als aan informatie over iemands inkomen, ook iemands naam wordt gekoppeld. Maar ook de koppeling van de waarde van een auto aan iemands naam levert informatie op over welstand van die individuele natuurlijke persoon. Informatie in relatie tot natuurlijke personen wordt al snel gezien als persoonsgegevens. Vrijwel elke financiële bemiddelaar werkt dus met persoonsgegevens die onder de Wet bescherming persoonsgegevens (hierna Wbp) vallen.

Verplichte melding

Werkt u met persoonsgegevens, dan bent u verplicht dit te melden bij het College Bescherming Persoonsgegevens. Hiervoor moet u het originele Wbp-meldingsformulier gebruiken. Dit vindt u op de volgende site:
http://www.cbppweb.nl/Pages/ind_melden_programma.aspx

Informatie die u moet verstrekken

De belangrijkste zaken die u in het kader van een melding moeten opgeven zijn:

- Naam en adres van de verantwoordelijke;
- Het doel of de doeleinden waarom u de gegevens gebruikt;
- Een beschrijving van de groepen mensen van wie u gegevens beheert en gebruikt;
- Een beschrijving van het soort gegevens dat u beheert en gebruikt;
- De categorieën van organisaties aan wie u gegevens verstrekt. In de praktijk zullen dit vooral aanbieders zijn en bijvoorbeeld expertisebureaus;
- Een beschrijving van de maatregelen die genomen zijn om de beveiliging van de verwerking van gegevens te waarborgen.

Medische gegevens

Het omgaan met medische gegevens vraagt om extra aandacht. Dit onderwerp wordt uitgebreider in het volgende hoofdstuk behandeld.

Melding is geen goedkeuring

Na ontvangst van de melding ontvangt u een meldingsnummer van het CBP. Dit meldingsnummer kunt u gebruiken in uw eventuele correspondentie met het CBP. Maar u kunt dit nummer ook vermelden in de precontractuele informatie die u aan uw klanten verstrekt. Bijvoorbeeld in uw dienstenwijzer of bij de contactgegevens op uw website. Uw melding wordt opgenomen in het openbare register van meldingen. Consumenten kunnen via dit register nagaan of een bedrijf dat persoonsgegevens verwerkt aan de meldingsplicht heeft voldaan. De bevestiging die u van CBP ontvangt is geen goedkeuring maar alleen het bewijs dat u zich heeft aangemeld.

Noodzaak en verplichting

Consumenten mogen zich terecht afvragen of er zorgvuldig wordt omgegaan met hun persoonsgegevens. Het is niet bevorderlijk voor het imago van uw kantoor als een klant het register raadpleegt en tot de ontdekking komt dat u niet voldoet aan de verplichte melding. Het register is overigens te vinden via de volgende link:
<https://www.collegebeschermingpersoonsgegevens.nl/asp/ORSearch.asp>

Meldt u zich niet aan, dan kan dit leiden tot een boete.

Betrokkenheid DELA

Uiteraard heeft ook DELA zich gemeld. Ons meldingsnummer is 1328120. Wij vinden het belangrijk dat onze (toekomstige) verzekerden worden begeleid door adviseurs die voldoen aan de normen die de wet aan hen stelt. Daarom controleren wij bij het aangaan van een samenwerking of de financieel dienstverlener bij het College Bescherming Persoonsgegevens staat ingeschreven.

Omgaan met medische gegevens

Inleiding

U bent de vertrouwenspersoon van uw klant. Vanuit deze functie kunt u te maken krijgen met medische gegevens van uw klanten. Uw klant heeft er recht op dat uw kantoor zeer zorgvuldig omgaat met deze gegevens. De reputatie van uw kantoor kan immers ernstige schade oplopen als blijkt dat uw kantoor onzorgvuldig is geweest met deze gegevens. Daarnaast is er wet- en regelgeving over hoe er omgegaan dient te worden met medische gegevens van klanten. In dit hoofdstuk vindt u informatie over dit belangrijke onderwerp.

Wet bescherming persoonsgegevens

De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) onderscheidt "gewone" persoonsgegevens en "bijzondere" persoonsgegevens. Persoonsgegevens die informatie bevatten over iemands gezondheid worden gerekend tot de bijzondere persoonsgegevens. Voor de verwerking van bijzondere persoonsgegevens geldt een (veel) strenger regime dan voor gewone persoonsgegevens.

Positie gevolmachtigden

Alle aanbieders maar ook alle gevolmachtigden zijn onderworpen aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. In deze Gedragscode zijn de verplichtingen die voortvloeien uit de Wet bescherming persoonsgegevens grotendeels verwerkt. De link naar deze Code is:

http://www.cbppweb.nl/Pages/med_20100426_gedragscode_fin.aspx

Positie adviseurs

Een financieel bemiddelaar mag de gegevens, waaronder de gegevens omtrent de gezondheid van eigen relaties, verwerken voor zover deze noodzakelijk zijn om zijn taak te kunnen uitoefenen. Als een financieel bemiddelaar de klant helpt bij het invullen van een aanvraagformulier en daarbij ook vragen helpt te beantwoorden die te maken hebben met gezondheidsvragen, dan kan dit beschouwd worden als een verwerking van persoonsgegevens gebaseerd op toestemming van de klant.

Beveiliging gegevens

Artikel 13 van de Wet bescherming persoonsgegevens legt aan u de verplichting op om "passende technische en organisatorische" maatregelen te nemen om de opgeslagen persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Onderdelen van deze beveiligingsmaatregelen zijn bijvoorbeeld:

- Instructies aan uw medewerkers waarbij u hen duidelijk maakt dat het hier gaat om vertrouwelijke gegevens die uitsluitend voor werkzaamheden bij de betreffende klant mogen worden gebruikt.
- Archivering van deze persoonsgegevens op een zodanige wijze dat deze niet toegankelijk zijn voor personen binnen uw kantoor die deze gegevens niet nodig hebben om de desbetreffende klant van dienst te zijn.

- Maatregelen om hacken van uw computersystemen tegen te gaan. Hierbij dienen uw maatregelen minimaal te voldoen aan de algemeen geaccepteerde beveiligingsniveaus.

dienen op een juiste wijze om te gaan met de persoonsgegevens van onze leden. Met daarbij extra aandacht voor de gegevens die informatie bevatten over iemands gezondheid.

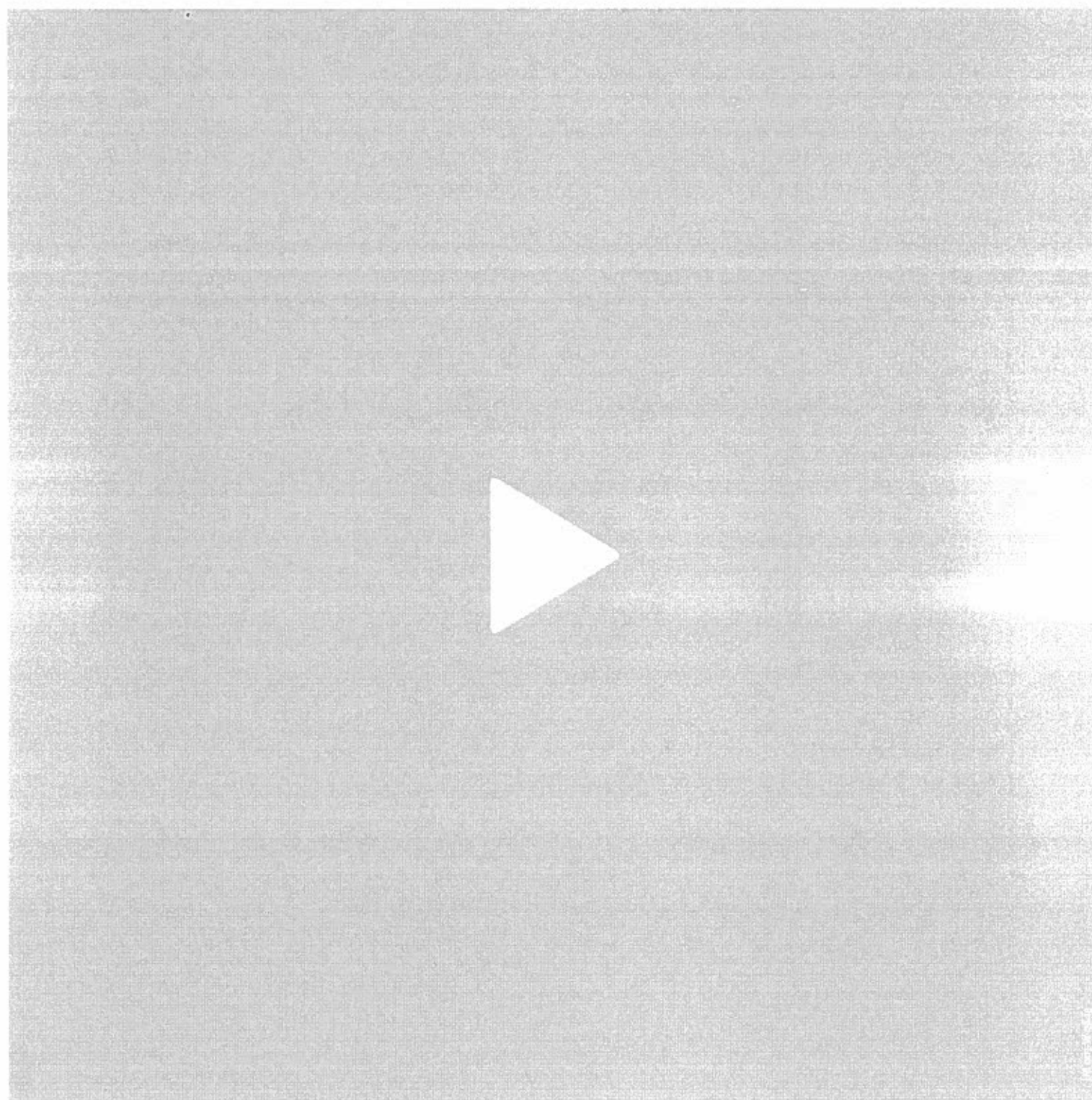
Maatregelen bij verlies of onbevoegd gebruik

Merkt u dat persoonsgegevens zijn onttreemd of onbevoegd zijn gebruikt dan is het verstandig om de betrokken klanten hierover direct te informeren. Naar verwachting zal op 1 januari 2014 daarnaast de brede meldplicht 'datalekken' van kracht worden. Met deze wet bent u bij verlies van data ook verplicht dit te melden bij het College Bescherming Persoonsgegevens. Het niet melden kan leiden tot een forse boete (maximaal € 450.000). De verwachting is dat na melding het CPB nadere vragen zal stellen over maatregelen die u heeft getroffen ter beveiliging van de persoonsgegevens die u beheert.

Betrokkenheid DELA

DELA neemt de bescherming van de persoonsgegevens van haar leden zeer serieus. Uiteraard volgt DELA daarbij de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Niet alleen naar de letter maar ook naar de geest. In de praktijk kan dit betekenen dat wij niet altijd al uw vragen kunnen beantwoorden. Wij vragen uw begrip hiervoor.

Wij geven de bescherming van de persoonsgegevens van onze leden een hoge prioriteit. Dit verwachten wij ook van de financieel bemiddelaar met wie wij samenwerken. Zij



Afspraken tussen DELA en U

Waarom maken wij deze afspraken met u

U bent financieel bemiddelaar. Vanuit uw adviespraktijk wenst u uw relaties te kunnen adviseren om financiële producten aan te schaffen bij DELA. Ook wenst u nadat deze producten bij DELA zijn afgesloten uw relatie over deze producten te blijven adviseren.

Om de werkzaamheden voor uw relaties goed uit te kunnen voeren is het wenselijk dat tussen u en DELA een aantal afspraken wordt gemaakt. In deze overeenkomst leggen wij de afspraken vast die tussen u en DELA gaan gelden. Met deze overeenkomst komen alle in het verleden gemaakte afspraken te vervallen.

De algemene afspraken zijn opgenomen in onze visie

DELA heeft veel leden die zich laten bijstaan door financieel bemiddelaars. Voor deze financieel bemiddelaars heeft DELA een aantal gedragsregels opgesteld die voor iedereen gelden. Deze zijn opgenomen in het document: *De Visie van DELA op de samenwerking met financieel bemiddelaars van haar leden*. Een exemplaar van dit document, versie augustus 2013, is bij deze overeenkomst opgenomen. Afwijkingen van de afspraken die in dit Visiedocument zijn vastgelegd, binden DELA slechts indien in deze overeenkomst hiervan wordt afgeweken. Door ondertekening van deze overeenkomst verklaren u en DELA dat deze afspraken correct zijn verwoord.

De overgangsregeling provisie is in een apart document opgenomen

Met ingang van 1 januari 2013 is het voor veel financiële producten die na dit moment zijn afgesloten, verboden voor DELA om provisie uit te keren aan de financieel bemiddelaar die het financiële product afsluit. In ons Visiedocument en in deze overeenkomst wordt dan ook uitgegaan van een situatie waarin DELA geen provisies uitkeert over nieuw afgesloten financiële producten.

De wetgever heeft echter een overgangsregeling gemaakt voor de provisiedragende producten die voor 1 januari 2013 al waren afgesloten. DELA respecteert deze overgangsregeling. De provisieregeling die geldt voor verzekeringen en andere financiële producten die voor 1 januari 2013 bij DELA zijn afgesloten, zijn opgenomen in een apart document getiteld: *DELA Overgangsregeling Provisie 2013*.

Deze afspraken gelden voor alle onderdelen van DELA

De afspraken die wij in deze overeenkomst met u vastleggen, gelden voor de contacten met >juiste naam< en de daaraan verbonden andere activiteiten van DELA.

Deze afspraken gelden tussen DELA en u

De afspraken die wij in deze overeenkomst met u vastleggen, gelden voor de contacten die wij met u <naam financieel bemiddelaar> ingeschreven in het AFM register onder nummer <nummer> maken.

Indien u in de toekomst de juridische vorm van uw bedrijf verandert, ontvangt u in de meeste gevallen een nieuw registratienummer van de AFM. Indien u in de toekomst bij de AFM onder een ander registratienummer staat ingeschreven dan hierboven vermeld, dan wordt vanaf het moment dat het

huidige registratienummer feitelijk niet meer actief is, deze overeenkomst alleen voortgezet mits dit schriftelijk door DELA is bevestigd.

Wezenlijke wijzigingen

Veranderingen in uw onderneming die gevolgen kunnen hebben voor de wijze waarop DELA de klanten van uw kantoor moet bedienen, dient u actief aan DELA te melden. Alleen zo kan DELA haar leden de kwaliteit en zekerheid blijven bieden die zij van ons verwachten.

Meldingsplicht

DELA is verplicht om bij de AFM te melden wanneer zij signaleert dat een adviseur of bemiddelaar de Wft of daaraan verbonden wet- en regelgeving, ernstig of regelmatig schendt. Mochten wij tot een dergelijke melding overgaan, dan accepteren wij vanaf dat moment van de bemiddelaar geen nieuwe verzekeringen. Een definitief besluit over voorzetting van de samenwerking, inclusief de acceptatie van nieuwe verzekeringen, wordt genomen nadat de AFM heeft besloten of, en zo ja welke actie zij gaat ondernemen.

Recht op een audit

U bent zelf verantwoordelijk dat u uw bedrijfsvoering zo uitvoert dat deze voldoet aan de geldende wet- en regelgeving. Indien DELA ernstige twijfels heeft of dit het geval is, behoudt DELA zich het recht voor om de acceptatie van nieuwe financiële producten via uw kantoor op te schorten. In ieder geval tot het moment waarop u aantoont dat u weer aan de wet- en regelgeving voldoet. Dit kan door een audit die DELA zelf uitvoert of door een externe auditor die we in overleg met u benoemen. Mocht blijken dat er binnen het kantoor geen ernstige afwijkingen van wet- en regelgeving plaats hebben gevonden, dan komen de kosten van deze externe audit voor rekening van DELA.

U bent als financiële dienstverlener wel verantwoordelijk om uw relaties te identificeren en deze identiteit te verifiëren. Wij hebben het recht om deze gegevens van u op te vragen op het moment dat u klant bij ons aandraagt.

Toegang tot informatie van DELA

Als financieel bemiddelaar is het voor onze (aspirant)-leden van belang dat u tijdig en snel kunt beschikken over de informatie die voor het correct uitvoeren van uw advieswerkzaamheden van belang is.

Om uw werkzaamheden goed uit te kunnen voeren stellen wij gedurende het bestaan van deze overeenkomst de volgende faciliteiten ter beschikking.

- Tussenpersoon <nummer>
- Serviceverlening via relatiebeheerder of accountmanager <naam en contactgegevens>
- Serviceverlening via klantmanager <naam en contactgegevens>
- Opening rekening courant onder nummer <nummer>
- Afspraken tussen DELA en de klant
- Samenstelling en productspecificaties financiële producten DELA
- Activiteitenkalender
- DELAnet via www.delametelkaar.nl

Wij bevestigen aan onze leden bepaalde afspraken die u maakt met uw klanten

U en uw klant spreken onderling af welke dienstverlening u uw klant levert. DELA is bij deze afspraken geen partij.

Toch kunnen bepaalde afspraken die u maakt met uw klanten direct gevolgen hebben voor de wijze waarop DELA haar werkzaamheden moet inrichten om de belangen van haar leden correct te behartigen.

Wij gaan ervan uit dat u onze leden gedurende de looptijd steunt

Wij willen alleen samenwerken met financieel bemiddelaars die een duurzame relatie opbouwen met hun cliënten. In dit verband gaat DELA ervan uit dat u de belangen van de consument blijft behartigen nadat de advisering en bemiddeling heeft plaatsgevonden. Onder meer door periodiek te controleren of het afgesloten financieel product nog aansluit bij de actuele situatie van ons lid. Daarnaast verwachten wij dat de betrokken financieel bemiddelaar vragen beantwoordt van de consument over de financiële producten die tot de portefeuille behoren.

Herstelkosten DELA

Hoezeer wij dagelijks ons best doen voor onze leden, kunnen ook wij fouten maken. Wij betreuren het wanneer een lid als gevolg hiervan schade lijdt. Uiteraard vergoeden wij deze schade indien dit het gevolg is van fouten die DELA maakt. Deze schade kan ook bestaan uit de kosten die u als financieel bemiddelaar aan uw relatie in rekening moet brengen om door ons gemaakte fouten te herstellen. Deze kosten mogen wij niet rechtstreeks aan u vergoeden. DELA conformeert zich aan de Herstelregeling Output verzekeraars die door alle leden van het Verbond van Verzekeraars is opgenomen. De volledige regeling treft u aan op onze website. De maximale vergoeding die wij aan leden verstrekken, bedraagt maximaal € 300 per uur voor de uitgevoerde herstelwerkzaamheden voor het lid. Met nadruk wijzen wij u er op dat voordat sprake kan zijn van een vergoeding, aan bepaalde eisen moet zijn voldaan. Bijvoorbeeld het feit dat u, of ons lid, ons eerst gewaarschuwd heeft dat bepaalde gegevens onjuist zijn verwerkt. Wij adviseren u daarom om de volledige regeling te lezen voordat u ons lid hierover adviseert.

Voor akkoord

Plaats

Datum

Naam financieel bemiddelaar

Functie financieel bemiddelaar

Voor akkoord

Plaats

Datum

DELA/ Naam

Functie

Clausules bevestiging afspraken tussen lid-DELA en zijn financieel bemiddelaar

Algemeen

Consumenten kunnen zich in het kader van hun oriëntatie voor de aanschaf van financiële producten laten bijstaan door een financieel bemiddelaar. Tussen de consument en de financieel bemiddelaar kunnen afspraken worden gemaakt over de inhoud van de dienstverlening die de adviseur gaat leveren, alsmede de hoogte en vorm van de honorering. DELA is geen partij bij deze afspraken tussen consument en financieel bemiddelaar.

Toch kunnen de afspraken die tussen de consument en de financieel bemiddelaar worden gemaakt directe gevolgen hebben voor de wijze waarop DELA haar werkzaamheden moet inrichten om de belangen van haar leden correct te behartigen.

Om misverstanden tussen leden en DELA te voorkomen, bevestigen wij in een begeleidend schrijven bij het polisblad de voor onze dienstverlening essentiële afspraken zoals die tussen de consument en de financieel bemiddelaar zijn gemaakt. Onze dienstverlening en tarifiering zijn op deze afspraken gebaseerd.

Wijziging van de afspraken die een financieel bemiddelaar met de consument heeft gemaakt, kunnen voor de dienstverlening van DELA pas gevolgen hebben nadat DELA hiervan kennis heeft genomen en hiervoor een nieuw polisblad is afgegeven.

Gebruikte clausules per augustus 2013

1. Clausule adviseur

Uw financieel bemiddelaar is >naam financieel bemiddelaar<

2. Afgesproken dienstverlening

Met uw financieel bemiddelaar heeft u afgesproken dat deze voor dit financiële product de volgende dienst(en) levert:

- ☐ Advies, bemiddeling en begeleiding tijdens de looptijd van het financieel product, inclusief periodieke controle of dit product nog aansluit bij uw persoonlijke situatie.

3. Communicatie

DELA stuurt alle relevante informatie rechtstreeks naar u. Hiervoor gebruiken wij uw laatste bekende adres bij ons. Uw financieel bemiddelaar ontvangt hiervan altijd een kopie. .

4. Wijziging van afspraken

Onze dienstverlening en onze tarifiering zijn op deze afspraken gebaseerd.

Wijziging van de afspraken zoals u die met uw financieel bemiddelaar heeft gemaakt kunnen voor de dienstverlening van DELA pas gevolgen hebben nadat DELA hiervan kennis heeft genomen en hiervoor een nieuw polisblad is afgegeven.

Versie 1, augustus 2013

