

SAMENWERKINGSOVEREENKOMST

Samenwerkingsovereenkomst.

De ondergetekenden:

verder te noemen "het Intermediair"

en

W.A. Hienfeld B.V. te Diemen
verder te noemen "Hienfeld"

samen te noemen "Partijen"

Overwegende dat:

deze Samenwerkingsovereenkomst, welke één geheel vormt met de hieraan gehechte bijlagen en de aan die bijlagen gehechte stukken, beoogt heldere afspraken weer te geven gericht op een zo optimaal mogelijke bediening van de klant. In de onderlinge samenwerking zullen Intermediair en Hienfeld het belang van de klant centraal stellen en rekening houden met elkaars redelijke belangen. Partijen hechten eraan deze afspraken te maken gericht op een structurele en constructieve samenwerking. .

De bepalingen van deze Samenwerkingsovereenkomst zijn van toepassing op de samenwerking tussen Partijen en de handelingen die daarmee verband houden.

Komen overeen als volgt:

Artikel 1. Wet- en regelgeving en rechtsverhouding

1. Alle betrekkingen tussen Partijen worden enerzijds beheerst door de toepasselijke regels van het Nederlands recht (waarbij vooral gedacht wordt aan de artikelen 400-427 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (BW), evenals de bepalingen van de Wet op het financieel toezicht (Wft)) en anderzijds door wat in deze overeenkomst nader wordt bepaald.
2. Partijen zullen relevante wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval ook de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Insurance Distribution Directive (IDD), de EU verordening 2017/2358 (m.b.t. POG-vereisten) en de EU verordening 2017/1469 (m.b.t. IPID), naleven en stellen elkaar over en weer in staat om hieraan te voldoen en verlenen elkaar in het kader van de samenwerking waar mogelijk en indien redelijk assistentie.
3. Als niet-dwingende bepalingen van wet- of regelgeving strijdig zijn met de bepalingen van deze Samenwerkingsovereenkomst, dan geldt de Samenwerkingsovereenkomst.
4. Partijen handelen voor eigen naam en voor eigen risico. De samenwerking 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 dan ook niet van toepassing.
5. Hienfeld en/of de volmachtgevers namens wie zij optreden zijn verantwoordelijk voor (de kwaliteit van) het product. Het Intermediair is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het advies en de bemiddeling.

6. Hienfeld is bevoegd om acceptatie van de door het Intermediair aangeboden verzekeringsovereenkomsten te weigeren.
7. Partijen verklaren hierbij dat deze Samenwerkingsovereenkomst eventuele eerdere tussen hen gesloten overeenkomst(en) vervangt.

Artikel 2. Inschrijving/registratie

1. Partijen dienen in het bezit te zijn en te blijven van alle noodzakelijke vergunningen, registraties en/of inschrijvingen die vereist zijn voor de door hen in het kader van deze Samenwerkingsovereenkomst uit te oefenen activiteiten.
2. Partijen berichten elkaar onverwijld van wijzigingen, die zich in zijn inschrijvings- en vergunningssituatie voordoen.
3. Partijen dienen bij het aangaan van deze Samenwerkingsovereenkomst over een aansluiting bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) te beschikken en deze aansluiting gedurende de looptijd van deze Samenwerkingsovereenkomst en, mits de vergunning van de partij niet is ingetrokken, tot één jaar na het einde daarvan in stand te houden.

Artikel 3. Privacy

1. Partijen verwerken in het kader van hun werkzaamheden persoonsgegevens voor tevoren welomschreven doeleinden en wisselen deze voor die doeleinden uit in het kader van een zorgvuldige dienstverlening aan de klant.
2. Partijen zijn bij het verwerken van de persoonsgegevens beiden aan te merken als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG en zijn zelfstandig verantwoordelijk om de verplichtingen uit de AVG en de Uitvoeringswet AVG na te leven.
3. In geval van een datalek informeren Partijen elkaar over en weer zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 36 uur na constatering van het datalek binnen hun bedrijf, wanneer het lek betrekking heeft op persoonsgegevens ten aanzien waarvan Partijen beiden optreden als verwerkingsverantwoordelijke.
4. Partijen spreken af dat bij een schadeclaim of boete als gevolg van een datalek, de Partij die het datalek heeft veroorzaakt daarvoor aansprakelijk is.

Artikel 4. Fraudepreventie

1. Het Intermediair zal door Hienfeld in redelijkheid gegeven aanwijzingen en voorschriften ter zake van fraudepreventie opvolgen. Daarbij zullen als leidraad gelden de zelfregulering hierover (zoals het Protocol Verzekeraars en Criminaliteit) van het Verbond van Verzekeraars en het beleid ter zake van Hienfeld.

Artikel 5. Identificatie en verificatie cliënten

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.
2. In de daarvoor volgens de Wwft of Sanctiewet in aanmerking komende gevallen, legt het Intermediair de identiteit van de klant voor Hienfeld vast, verifieert deze identiteit en voert het cliëntenonderzoek uit als bedoeld in artikel 3 Wwft.
3. Het Intermediair voert mede ten behoeve van Hienfeld de identificatie en verificatie van de klant uit, tenzij anders is afgesproken tussen partijen. Het Intermediair stelt de identificatie en verificatie van de klant vast aan de hand van een geldig en origineel identiteitsbewijs.

4. Het Intermediair neemt de gegevens van het identiteitsbewijs over en legt deze vast.
5. Hienfeld maakt gebruik van de identificatie en verificatie door het Intermediair.
6. Het Intermediair voorziet Hienfeld op het eerste verzoek van alle benodigde cliëntinformatie.

Artikel 6. Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

1. Partijen dienen bij het aangaan van deze overeenkomst te beschikken over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering in overeenstemming met het bepaalde in de Wft. Partijen dienen de beroepsaansprakelijkheidsdekking gedurende de looptijd van deze overeenkomst in stand te houden en tot ten minste 1 (één) jaar na het einde daarvan dekking te behouden. Het laatste kan bijvoorbeeld door uitloop geregeld worden.
7. De in lid 1 van dit artikel bedoelde verzekering dient de aansprakelijkheid van het Intermediair c.q. Hienfeld en van door hen ingeschakelde derden te dekken wegens fouten, verzuim of nalatigheden in de uitoefening van zijn beroep en bedrijf en dient in overeenstemming te zijn met hetgeen in de branche gebruikelijk is. Indien dat niet het geval is kan de wederpartij verlangen dat de dekking dienovereenkomstig wordt aangepast.
8. Indien de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van het Intermediair of Hienfeld opzegt of royeert dan wel de dekking daarvan schorst dient deze diens wederpartij hiervan onverwijld mededeling te doen.

Artikel 7. Ketenverantwoordelijkheid

1. Partijen handelen conform de meld- en vergewisplicht zoals vastgelegd in de artikelen 4:94 en 4:96 Wft.
2. Hienfeld is niet verantwoordelijk voor de kwaliteit van individuele adviezen die door het Intermediair worden verstrekt.
3. Het Intermediair is niet verantwoordelijk voor de kwaliteit van de verzekeringsproducten en de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst die door Hienfeld en/of de volmachtgevers namens wie zij optreden worden geleverd.

Artikel 8. Advisering en bemiddeling

1. Het Intermediair adviseert en bemiddelt met inachtneming van de bepalingen van deze Samenwerkingsovereenkomst, bij het totstandkomen van verzekeringsovereenkomsten tussen de volmachtgever(s) van Hienfeld en relaties van het Intermediair en beheert deze verzekeringsovereenkomsten gedurende de looptijd daarvan.
2. Behalve als schriftelijk iets anders is afgesproken, maakt Hienfeld de polissen, polis aanhangsels en andere documenten op. Het Intermediair controleert de juistheid van de inhoud van de documenten voordat hij deze aan de kant doorstuurt en het Intermediair heeft de onjuistheid direct door aan Hienfeld. Wijzigingen in een polis of in andere stukken – indien van toepassing – mogen alleen na toestemming van Hienfeld worden aangebracht.
3. Het Intermediair zorgt ervoor dat klanten steeds, vóór het sluiten van de verzekeringsovereenkomst, de toepasselijke (polis)voorwaarden krijgen.
4. Bij de onder lid 1 genoemde advisering en bemiddeling treedt het Intermediair uitsluitend op namens haar relatie(s) en niet namens Hienfeld.

5. Het Intermediair neemt bij de advisering en bemiddeling de zorgvuldigheid in acht die van een redelijk handelende en vakbekwaam intermediair kan worden verwacht. Partijen zullen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid rekening houden met elkaars belangen.
6. Het Intermediair heeft geen voorlopige dekkingsbevoegdheid voor een risico, tenzij deze bevoegdheid uitdrukkelijk en schriftelijk met Hienfeld is overeengekomen. Hienfeld geeft in dat geval het Intermediair via een Procedure volledige en duidelijke richtlijnen voor een voorlopige dekkingsbevoegdheid. Het Intermediair zorgt ervoor dat hij bij het gebruik maken van de voorlopige dekkingsbevoegdheid de Procedure van Hienfeld volledig in acht neemt. Hienfeld is steeds gerechtigd een verleende bevoegdheid tot het verlenen van voorlopige dekking gemotiveerd met directe ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk in te trekken.
7. De verzekeringsovereenkomsten (met uitzondering van de voorlopige dekking indien aan het Intermediair de bevoegdheid tot voorlopige dekking conform lid 4 is verleend) en wijzigingen daarop komen pas tot stand na acceptatie door Hienfeld. Hienfeld beslist of en tegen welke premie en voorwaarden het aangeboden risico wordt aanvaard.
8. Indien het Intermediair voor de uitvoering van zijn werkzaamheden gebruik maakt van derden (zoals sub-agenten of onderbemiddelaars) garandeert het Intermediair dat de verplichtingen die voor het Intermediair gelden op basis van de onderhavige Samenwerkingsovereenkomst ook door de door hem ingeschakelde derde worden nagekomen. Hienfeld kan de samenwerking met bepaalde derden verbieden indien Hienfeld daar gegronde bezwaren tegen heeft.

Artikel 9. Productinformatie

1. Hienfeld zorgt ervoor dat de productinformatie die wordt verstrekt op elk moment actueel en adequaat is.
2. Hienfeld zorgt ervoor dat zij de productinformatie:
 - a. op een toegankelijke manier digitaal beschikbaar stelt;
 - b. valideert, door middel van bijvoorbeeld een tijdsaanduiding.
3. In het geval Hienfeld de voorwaarden of de tarieven van een nieuw te sluiten financieel product of een al door de klant aangeschaft financieel product wijzigt, meldt Hienfeld dit aan het Intermediair (bijvoorbeeld via een extranet) bij het tonen van de productinformatie.
4. Hienfeld zorgt ervoor dat alle wijzigingen van een financieel product op een eenvoudige manier duidelijk herkenbaar worden weergegeven.
5. Het Intermediair gebruikt de 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.

Artikel 10. Offerteprogrammatuur en aansprakelijkheid

1. Hienfeld kan offerteprogrammatuur beschikbaar stellen aan het Intermediair, indien het Intermediair de bevoegdheid heeft om namens hem offertes te verstrekken.
2. Hienfeld is verantwoordelijk voor een correcte werking van de offerteprogrammatuur en is gebonden aan de uitkomst, tenzij:
 - een redelijk handelende intermediair wist of had kunnen weten dat deze uitkomst niet correct was.

- het Intermediair de offerteprogrammatuur opzettelijk verkeerd heeft gebruikt, aangepast of op enige andere wijze oneigenlijk heeft gebruikt.
- 3. Hienfeld of de leverancier van Hienfeld heeft het intellectuele eigendomsrecht en/of het auteursrecht van de offerteprogrammatuur. Het is het Intermediair niet toegestaan deze programmatuur te kopiëren, verkopen, wijzigen of op een andere manier te veranderen zonder de uitdrukkelijke toestemming van Hienfeld.
- 4. Het Intermediair is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de offerteprogrammatuur. Hienfeld zorgt ervoor dat het Intermediair eenvoudig kan controleren of hij de juiste en meest actuele versie van de offerteprogrammatuur heeft.

Artikel 11. Transparantie aanvraag(proces)

1. Het Intermediair dient een aanvraag bij Hienfeld in conform de procedure die Hienfeld daarvoor hanteert.
2. Hienfeld is transparant ten aanzien van de benodigde gegevens en - indien van toepassing - het proces van de medische keuring.
3. Het Intermediair zorgt ervoor dat – naar zijn beste weten - de klant alle documenten zorgvuldig, volledig en correct invult en ondertekent. Het Intermediair wijst de klant op het belang van het volledig en correct invullen van de documenten.
4. Het Intermediair stuurt de originele documenten aan Hienfeld.

Artikel 12. Execution only (door het Intermediair)

1. Het staat het Intermediair vrij om klanten producten van Hienfeld te leveren zonder advies, dus op basis van execution only. Dit is ook het geval als Hienfeld die producten niet zelf via execution only aanbiedt. Het Intermediair moet Hienfeld dan wel tijdig in kennis stellen van het voornemen om te bemiddelen financiële producten via execution only.
2. Op deze bemiddeling is artikel 1 lid 6 van overeenkomstige toepassing.
3. Als de klant via het Intermediair kiest voor execution only, dan stelt het Intermediair 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 financiële product en het verlenen van de betrokken dienst.
4. Indien het Intermediair 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 het Intermediair de klant erop dat het inwinnen van advies raadzaam is.
5. Indien de klant geen of onvoldoende informatie geeft over zijn kennis en ervaring, dan moet het Intermediair 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.
6. De kennis- en ervaringstoets wordt uitgevoerd door het Intermediair, die rechtstreeks door de klant is benaderd voor het verlenen van de financiële dienst.

Artikel 13. Leveren offerte conform kwaliteitseisen

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 het Intermediair verstrekte gegevens.
2. Hienfeld mag de door het ene intermediair verstrekte gegevens niet gebruiken voor het leveren van de offerte aan het andere intermediair tenzij met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van het Intermediair.
 3. Hienfeld dient te zorgen voor een tijdige levering van de offerte aan het Intermediair.
 4. Hienfeld geeft duidelijk aan of de offerte vrijblijvend is of een geldigheidsduur heeft tot een bepaalde datum.
 5. Het Intermediair dient de offertes te controleren ten aanzien van de door hem aangeleverde gegevens.
 6. Hienfeld kan het Intermediair de bevoegdheid geven om namens hem offertes te verstrekken.

Artikel 14. Communicatie uitkomst acceptatieproces

1. Hienfeld 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 Hienfeld dit aan.
2. In het geval Hienfeld een aanvraag van de klant voor een financieel product afwijst, informeert Hienfeld als eerste de klant zelf hierover als de klant hierom van te voren schriftelijk heeft verzocht.
3. In het geval Hienfeld 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 Hienfeld de klant ook het recht om te bepalen of het advies van de medisch adviseur al dan niet wordt doorgegeven aan Hienfeld.
4. Het Intermediair controleert de productovereenkomst voordat hij deze naar de klant verzendt.

Artikel 15. Commercieel gebruik klantgegevens

1. Hienfeld zal data van klanten die bij Hienfeld financiële producten hebben gesloten via het Intermediair, niet gebruiken om hen rechtstreeks voor commerciële doeleinden te benaderen met informatie gericht op het afsluiten van nieuwe producten, dan wel het laten aanpassen van bestaande producten.

Artikel 16. Informatieverstrekking ten aanzien van een lopende overeenkomst

1. Het Intermediair 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.
2. Partijen kunnen schriftelijk overeenkomen dat Hienfeld deze informatie zelf tijdig verstrekt aan de klant. In dat geval zal Hienfeld deze informatie minimaal gelijktijdig verzenden aan het Intermediair.
3. In gevallen waarin verzekeraars en/of Hienfeld op grond van wet- en regelgeving en/of jurisprudentie verplicht zijn belangrijke mededelingen ook rechtstreeks naar de klant te sturen, zal Hienfeld de klant informeren, tenzij Hienfeld en het Intermediair anders afspreken. In die gevallen zal Hienfeld deze belangrijke mededeling ook minimaal gelijktijdig verzenden aan het Intermediair, zodat:

- a. de klant in alle redelijkheid voldoende tijd heeft om de gevolgen van de wijziging te laten onderzoeken door het Intermediair;
 - b. rekening gehouden wordt met het tijdsbestek dat het Intermediair 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 Hienfeld.
4. Hienfeld kan in die gevallen waarin zij op basis van wet- en regelgeving en/of jurisprudentie (c.q. uitspraken van Kifid) de klant rechtstreeks moet informeren dit duidelijk kenbaar maken aan het Intermediair.
5. Hienfeld zal het Intermediair gegevens verstrekken over het verloop c.q. de stand van zaken van het afgesloten financieel product, indien het Intermediair hierom vraagt, tenzij dit in alle redelijkheid niet van hen kan worden gevergd.
6. In het geval een klant het Intermediair heeft gemachtigd de informatie over een afgenomen financieel product namens de klant te ontvangen, zal Hienfeld dit verzoek van de klant eerbiedigen.
7. In het geval een intermediair klanten heeft overgenomen van een andere intermediair waarbij het klantdossier onvolledig is, maakt het nieuwe intermediair 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 het nieuwe intermediair een beroep doen op Hienfeld. De verantwoordelijkheid voor het volledig zijn van het dossier berust bij het Intermediair.

Artikel 17. Onderhoud (dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst)

1. De dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst (het onderhoud) rust bij het Intermediair, die heeft geadviseerd en/of bemiddeld bij de totstandkoming van de overeenkomst, voor zover het Intermediair ook onderhoud in zijn bedieningsconcept heeft.
2. Indien het Intermediair deze dienstverlening niet in zijn bedieningsconcept aanbiedt, moet hij de klant hierop wijzen en de klant wijzen op de risico's daarvan.
3. Indien het Intermediair deze dienstverlening in zijn bedieningsconcept aanbiedt moet hij de klant hierop wijzen en aangeven op welke wijze deze dienstverlening wordt ingevuld.
4. De klant heeft het recht om van deze dienstverlening af te zien. In dat geval zal het Intermediair de klant wijzen op de risico's, de nadelen en de eigen verantwoordelijkheid van de klant.

Artikel 18. Productwijzigingen

1. Indien Hienfeld een wijziging aanbrengt in een financieel product dat de klant heeft afgenomen, dan zal Hienfeld het Intermediair hierover tijdig, juist en adequaat informeren zodanig dat het Intermediair de klant goed kan bedienen. Hienfeld verstrekt een korte en duidelijke toelichting waarom de wijziging plaatsvindt. Het Intermediair kan deze toelichting gebruiken richting de klant.
2. Indien Hienfeld een product wijzigt, zal zij het Intermediair een vergelijkend overzicht ter beschikking stellen waaruit duidelijk blijkt welke onderdelen uit de polisvoorwaarden worden gewijzigd en welke niet.
3. Indien Hienfeld een bepaald financieel product niet langer aanbiedt, zal zij dit tijdig aan het Intermediair meedelen.

Artikel 19. Mutaties

1. Hienfeld zorgt bij voorkeur voor een (digitaal) wijzigingsformulier. Uit het wijzigingsformulier blijkt welke gegevens de klant dient te verstrekken om een mutatie te laten doorvoeren. In voorkomende gevallen kunnen mutaties ook op andere manieren (e-mail/brief) worden doorgegeven.
2. Het Intermediair 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 Hienfeld.
3. Hienfeld voert de mutaties binnen een redelijke termijn uit.
4. Het Intermediair controleert de gewijzigde overeenkomst.

Artikel 20. Schade/uitkering

1. Het Intermediair is niet bevoegd om een schade/uitkering namens Hienfeld te regelen, tenzij Hienfeld een schaderegelingsbevoegdheid voorafgaand en schriftelijk heeft verleend.
2. De schaderegelingsbevoegdheid van het Intermediair kan door Hienfeld worden beperkt tot een door Hienfeld te bepalen limiet.
3. Het Intermediair moet zich bij een verkregen schaderegelingsbevoegdheid houden aan de procedures en richtlijnen die Hienfeld daarvoor hanteert.
4. Indien het Intermediair geen schaderegelingsbevoegdheid heeft, zorgt hij direct en zonder vertraging voor het volgende:
 - a. hij informeert Hienfeld dat een klant een verzoek tot schadevergoeding heeft gedaan;
 - b. hij stuurt een door de klant volledig ingevuld en ondertekend aangifteformulier in;
 - c. hij geeft Hienfeld alle hem bekende informatie die relevant kan zijn voor de beoordeling van de schade en die niet uit het schadeaangifteformulier en eventuele bijlagen blijkt;
 - d. hij wijst de klant op de verplichtingen die hij bij schade heeft op grond van de gesloten verzekeringsovereenkomst.
5. Hienfeld 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.
6. De schade/uitkering wordt nooit via de rekening-courant van het Intermediair betaald als:
 - a. aan het Intermediair surseance van betaling is verleend;
 - b. het Intermediair in staat van faillissement verkeert;
 - c. onder het Intermediair een derdenbeslag is gelegd ten laste van de verzekerde of de rechthebbende voor wie de uitkering is bestemd;
 - d. aannemelijk is dat het Intermediair deze schadepeningen niet aan de verzekerde of rechthebbende voor wie de uitkering is bestemd zal doorbetalen of met deze zal verrekenen;
 - e. het Intermediair een verzoek heeft gedaan tot toepassing van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen.
7. Letselschade uitkeringen lopen in principe niet via het Intermediair.

Artikel 21. Afwikkelen uitkering

1. Hienfeld kan het Intermediair inzicht geven in de periodieke status van het proces van het indienen van een schadeclaim bij een schadeverzekering respectievelijk – indien van toepassing - een verzoek tot expiratie, waardeoverdracht, afkoop of uitkering bij een (levens)verzekering.

2. Hienfeld kan de periodieke status digitaal inzichtelijk maken van zaken als:
 - a. uitgevoerde acties in het schadehandelingsproces 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.

Artikel 22. Herstelkostenregeling producten provisieverbod

1. Indien de klant te maken krijgt met extra kosten voor werkzaamheden van het Intermediair voor het herstellen van een fout, bij producten die onder het provisieverbod vallen, door toedoen of nalatigheid van Hienfeld, wordt de klant hiervoor door Hienfeld schadeloos gesteld. Partijen zullen zich houden aan de Herstelkostenregeling provisieverbod.

Artikel 23. Premie-incasso

1. Hienfeld en het Intermediair kunnen overeenkomen dat het Intermediair de premies incasseert. Hienfeld kan te allen tijden per direct de premie zelf incasseren en/of ervoor zorgen dat de klant de stukken over zijn financiële product krijgt als:
 - a. Hienfeld op basis van de wet verplicht is dit zelf te doen;
 - b. Hienfeld gerede twijfel heeft of het Intermediair zijn financiële verplichtingen kan nakomen;
 - c. Hienfeld gerede twijfel heeft of het Intermediair de verplichtingen uit deze Samenwerkingsovereenkomst of de verplichtingen die daarmee samenhangen, op tijd en goed kan nakomen;
2. Het Intermediair stort uiterlijk op de laatste dag van de maand volgend op de maand waarop het rekening-courantoverzicht betrekking heeft het ontvangen deel van het opeisbaar saldo door naar Hienfeld.
3. Voor een opeisbaar saldo dat nog niet is afgedragen geldt dat de overeengekomen rente wordt berekend met ingang van de 61e 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 Hienfeld is overgedragen alsmede posten waarvan de juistheid gemotiveerd is betwist worden voor de berekening van de rente op het saldo in mindering gebracht.
4. In het geval het Intermediair 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 Regeling Premie-Incasso en Rekening-courant. Deze bepalingen maken deel uit van deze Samenwerkingsovereenkomst.

Artikel 24. Financiële verhouding

1. De administratie van het financiële verkeer tussen Partijen vindt plaats via een rekening-courant. Deze rekening-courant wordt geadministreerd en beheerd door Hienfeld. Voor de rekening-courant geldt het bepaalde in de Bijlage Premie-incasso en Rekening-courant.

Artikel 25. Wijze van beloning

1. Het Intermediair heeft recht op beloning voor reeds verrichte of nog te verrichten werkzaamheden. De beloning bestaat uit provisie die door Hienfeld wordt betaald en/of uit een beloning (een directe beloning: fee) die door de

klant wordt betaald of een combinatie van provisie en fee. De provisie wordt toegekend volgens de geldende provisieregeling. De provisieregeling maakt deel uit van deze overeenkomst.

2. Het Intermediair kan naast- of in plaats van het ontvangen van provisie met de klant een directe beloning overeenkomen. In dit geval is het Intermediair er verantwoordelijk voor dat de (totale) beloning voldoet aan de wettelijke eisen voor passendheid van de beloning ("kennelijke onredelijkheidstoets").
3. Hienfeld verstrekt alleen provisie voor financiële producten waarvoor dit wettelijk is toegestaan. Hienfeld verstrekt eveneens provisie voor producten die onder het provisieverbod vallen die voor 1 januari 2013 tot stand zijn gekomen.
4. Het Intermediair kan tegenover Hienfeld geen aanspraak maken op een hogere of andere vergoeding dan de overeengekomen provisie. Indien het Intermediair op contractniveau afwijkende afspraken heeft gemaakt, prevaleren deze afwijkende afspraken. De provisiebetaling is een bruto betaling. Door Hienfeld wordt geen belastingen c.q. premies ingehouden van de in deze provisieregelingen neergelegde vergoeding..
5. Hienfeld zal bij wijzigingen in het recht op beloning, de hoogte daarvan of de in dat verband toepasselijke voorwaarden, het Intermediair daarvan drie maanden voorafgaand aan de wijziging schriftelijk mededelen.
6. Deze overeengekomen wijzigingen zullen uitsluitend van toepassing zijn op nieuwe, door tussenkomst van het Intermediair met Hienfeld gesloten verzekeringsovereenkomsten en op tussentijdse verhogingen voor bestaande verzekeringsovereenkomsten.
7. Hienfeld kan het Intermediair de mogelijkheid bieden om de hoogte van de te ontvangen provisie, binnen bepaalde bandbreedtes, te bepalen.
8. Het Intermediair kan de provisie geheel of gedeeltelijk te goede laten komen aan de klant, mits het Intermediair de klant duidelijk wijst op eventuele fiscale gevolgen. Het Intermediair stelt Hienfeld voorafgaand aan het bemiddelen in het financiële product hiervan op de hoogte.

Artikel 26. Financiële informatie en aanvullende zekerheden

1. Indien Hienfeld vindt dat er zwaarwegende omstandigheden zijn waardoor Hienfeld direct informatie nodig heeft over de financiële situatie van het Intermediair, zal het Intermediair aan Hienfeld informatie geven die van belang is of kan zijn voor de beoordeling van de financiële situatie van het Intermediair. Hienfeld mag ook via derden informatie verzamelen die van belang is of kan zijn voor de beoordeling van de financiële situatie van het Intermediair.
2. Indien Hienfeld redelijke twijfel heeft over de financiële situatie van het Intermediair, dan kan Hienfeld het Intermediair vragen om zekerheden te stellen of te laten stellen. Het Intermediair zal dan direct die zekerheden stellen die ervoor moeten zorgen dat het nakomen van de verplichtingen van het Intermediair ten opzichte van Hienfeld zijn gegarandeerd.

Artikel 27. Pandrecht

1. Als het Intermediair de portefeuille van het Intermediair van bij Hienfeld lopende verzekeringen aan een derde partij wil verpanden, deelt het Intermediair de voorgenomen verpanding van de portefeuille te voren, bij voorkeur 14 dagen, voordat het pandrecht wordt gevestigd, schriftelijk mee aan Hienfeld.

Artikel 28. Wijziging van rechtsvorm

1. Partijen zijn verplicht om elkaar tijdig te informeren van het voornemen de rechtsvorm te wijzigen. Dit geldt ook als er vennoten toe- of uit- en personenvennootschap treden.

Artikel 29. Wijzigingen in de samenwerkingsovereenkomst

1. Partijen hebben het recht om voorstellen tot wijziging van de Samenwerkingsovereenkomst te doen.
2. In principe tekenen beide partijen voor akkoord. Partijen streven ernaar om dit in onderling overleg op de meest efficiënte wijze te doen.
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, tenzij in verband met (dwingende) wet- en regelgeving deze termijn niet kan worden aangehouden.
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 de wijzigingen de rechten en/of plichten van Partijen niet inhoudelijk veranderen en/of de 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).

Artikel 30. Duur en opzegging

1. De samenwerking wordt, behoudens in de aanstellingsbrief geformuleerde uitzonderingen, aangegaan voor onbepaalde tijd.
2. De samenwerking eindigt door opzegging van de samenwerking. Het Intermediair en/of Hienfeld kunnen de samenwerkingsovereenkomst steeds schriftelijk, zonder opgave van redenen, opzeggen. De opzegging dient plaats te vinden per de eerste van een kalendermaand met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal twee maanden.
3. De samenwerking tussen Partijen eindigt per direct van rechtswege in geval van een dringende reden. Hienfeld zal het Intermediair daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.
Van een dringende reden is in ieder geval sprake indien:
 - a. het Intermediair respectievelijk Hienfeld niet meer voldoet/voldoen aan de wettelijke vereisten om als Intermediair respectievelijk Hienfeld in Nederland te mogen opereren bijvoorbeeld door het intrekken van de verleende vergunning;
 - b. één der partijen surséance van betaling of faillissement aanvraagt dan wel om toepassing verzoekt van art. 284 Faillissementswet (Fw) betreffende de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen;
 - c. in geval van intreden van faillissement of surséance van één der partijen dan wel toepasselijkheid van art. 284 Fw betreffende de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen;
 - d. één der partijen onder curatele wordt gesteld of anderszins het vrije beheer over zijn vermogen verliest;
 - e. de rechtsvorm waarbinnen een der Partijen de onderneming uitoefent wordt ontbonden, tenzij de betreffende Partij de andere Partij hierover heeft

geïnformeerd en Partijen hebben afgesproken de samenwerking ongewijzigd voort te zetten.

4. De samenwerking kan per direct en zonder opzegtermijn beëindigd worden in de volgende gevallen:
 - a. één der partijen gerede twijfel heeft over de financiële gegoedheid van de andere partij;
 - b. aan één der partijen een definitieve, niet voor beroep vatbare handhavingsmaatregel is opgelegd op grond waarvan voortzetting van de samenwerking in redelijkheid niet meer kan worden verlangd;
 - c. er conservatoir dan wel executoriaal beslag gelegd wordt op goederen van één der partijen;
 - d. één der partijen bewuste en aantoonbare fraude pleegt;
 - e. één der partijen na schriftelijk rappel en (voor zover juridisch noodzakelijk) in gebreke te zijn gesteld en na ommekomst van de daarbij gestelde termijn, zijn verplichtingen voortvloeiende uit de bepalingen van deze overeenkomst niet, niet tijdig of niet deugdelijk nakomt;
 - f. één der partijen een rechtspersoon of personenvennootschap is en de zeggenschap(sverhouding) binnen de rechtspersoon of personenvennootschap zodanig wijzigt (door bijvoorbeeld een bestuurswijziging, toe- en/of uittreding van vennoten, een wijziging van aandeelhouderschap, wijziging in beheersmandaten, etc.) dat ongewijzigde voortzetting van deze samenwerkingsovereenkomst aantoonbaar niet langer van de andere partij gevergd kan worden;
 - g. één der partijen zijn onderneming uitvoert in de vorm van een rechtspersoon en de directie van deze rechtspersoon aantoonbaar niet langer in staat is tot het voeren van directie;
 - h. één der partijen de belangen van verzekeringnemer(s) en/of verzekerde(n) aantoonbaar schaadt;
 - i. één der partijen de belangen van de andere partij aantoonbaar schaadt;
 - j. één der partijen door zijn handelen of nalaten de goede naam van en het vertrouwen in het verzekeringsbedrijf in zijn algemeenheid aantoonbaar schaadt.
5. Hienfeld is bevoegd de samenwerking met onmiddellijke ingang schriftelijk te beëindigen als het Intermediair of de enige bestuurder overlijdt en haar erfgenaam of erfgenamen niet tijdig aan Hienfeld doorgeven dat zij het bedrijf van het Intermediair willen voortzetten en daartoe bevoegd blijken te zijn.
6. Na beëindiging van deze overeenkomst door opzegging of anderszins, worden de bestaande verzekeringen bij Hienfeld die bij het Intermediair in portefeuille blijven (waaronder begrepen na de beëindiging eventueel tot stand gekomen verlengingen en wijzigingen) ondergebracht in een administratief agentschap. Op dit administratieve agentschap en de daaruit voortvloeiende verhouding tussen Partijen blijven de bepalingen van deze overeenkomst, voor zover relevant, van toepassing.
7. Het is het Intermediair met een administratief agentschap uitdrukkelijk niet toegestaan om na opzegging of beëindiging van deze Samenwerkingsovereenkomst te bemiddelen bij het afsluiten van door Hienfeld aangeboden verzekeringen. Hienfeld neemt per datum van opzegging geen nieuwe aanvragen voor producten die via het Intermediair worden ingediend in behandeling. Het Intermediair behoudt het recht om wijzigingen op verzoek van klanten op producten die tot zijn portefeuille behoren door te geven aan

Hienfeld. Een eventuele bevoegdheid tot schaderegeling en het verlenen van voorlopige dekking komt te vervallen. Het Intermediair dient eventueel in zijn bezit zijnde groene kaarten en/of andere officiële documenten op eerste verzoek onverwijld aan Hienfeld te retourneren. Het is het Intermediair vanaf het einde van de samenwerking niet toegestaan deze documenten te gebruiken of af te geven anders dan aan Hienfeld zelf.

Artikel 31. Inname portefeuille

1. Als de samenwerking eindigt vanwege een situatie zoals vermeld in artikel 30.3; 30.4 of 30.5 dan kan Hienfeld:
 - a. vorderen dat het Intermediair de portefeuille in zijn geheel of gedeeltelijk binnen een termijn van uiterlijk drie maanden overdraagt aan een ander intermediair waartegen Hienfeld geen gegronde bezwaren heeft; of
 - b. overgaan tot gehele of gedeeltelijke inname van de portefeuille.
2. Als Hienfeld de portefeuille geheel of gedeeltelijk inneemt, wordt de afkoopwaarde wegens aanspraak op provisie en/of goodwill bepaald op het moment van inname. Hienfeld doet aan het Intermediair 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 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. Hienfeld geeft het Intermediair een redelijke termijn om op het aanbod te reageren. Hienfeld 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.
3. Hienfeld heeft het recht de vergoeding voor inname van de portefeuille of een deel ervan te verrekenen met bedragen die Hienfeld nog te vorderen heeft op het Intermediair.
4. Hienfeld 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 het Intermediair onnodig te schaden.

Artikel 32. Protocol faillissement intermediair

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

Artikel 33. Geschillenregeling

1. In die gevallen, waarin deze overeenkomst niet voorziet, zal Hienfeld, in overleg met het Intermediair, een beslissing nemen.
2. Geschillen die uit de bepalingen van deze Samenwerkingsovereenkomst en de op de bepalingen van deze Samenwerkingsovereenkomst gebaseerde samenwerking tussen partijen mochten voortvloeien - ook die slechts door een partij als zodanig worden beschouwd - zullen ter beslechting worden voorgelegd aan de bevoegde sector van de Rechtbank te Amsterdam, nadat partijen hebben getracht tot een oplossing te komen.

Artikel 34. Toepasselijk recht

1. Deze Samenwerkingsovereenkomst, die mede omvat de hieraan gehechte bijlagen en daaraan gehechte stukken, en de verhouding tussen het Intermediair en Hienfeld wordt beheerst door Nederlands recht.

Aldus in tweevoud opgemaakt en ondertekend

op te
(datum) (plaats)

.....
(de feitelijk leider van het Intermediair)

en op te Diemen.

.....
p.p. W.A. Hienfeld B.V.

Bijlagen:

- Regeling Provisie afspraken
- Regeling Premie-Incasso en Rekening-Courant
- Bijlage IDD

Versie januari 2019

Regeling Provisie afspraken

Artikel 1. Recht op provisie

1. Het Intermediair heeft voor elke door zijn bemiddeling bij Hienfeld tot stand gekomen verzekeringsovereenkomst recht op provisie volgens het bepaalde in de artikelen 2 tot en met 6. Ter zake van door Intermediairwijziging naar zijn portefeuille overgeboekte verzekeringsovereenkomsten heeft het Intermediair recht op provisie conform het bepaalde in artikel 7.
2. Het Intermediair heeft bemiddeld als bedoeld in het vorige lid, indien de verzekeringsovereenkomst uitsluitend door de door hem verrichte werkzaamheden tot stand is gekomen;
3. Een verzekeringsovereenkomst is tot stand gekomen in de zin van het vorige lid indien:
het risico door Hienfeld is geaccepteerd en de premie door de verzekeringnemer of verzekerde voor de desbetreffende verzekeringsovereenkomst is voldaan. Boeking van de premie in de rekening-courant geldt niet als premiebetaling door verzekeringnemer of verzekerde.
4. In afwijking van het bepaalde in het vorige lid ontstaat het recht van het Intermediair op afsluit- en doorlopende provisie vanaf de ingangsdatum van de dekking, indien de betreffende verzekeringsovereenkomst door zijn bemiddeling tot stand is gekomen doch de dekking op een later tijdstip aanvangt.
5. Het Intermediair heeft geen recht op afsluit- en doorlopende provisie, indien Hienfeld deze ingevolge deze Regeling verschuldigd is aan zijn voorganger.

Artikel 2. Hoogte provisieaanspraak

1. De hoogte van de in overeenstemming met deze Regeling verdiende provisieaanspraak wordt berekend volgens de provisieregeling(en) van Hienfeld.
2. Indien de hoogte van de door de verzekeringnemer verschuldigde premie (tussentijds) wijzigt (bijvoorbeeld door premierestitutie, premieverlaging en/of premieverhoging), kan Hienfeld de hoogte van de afsluit- en doorlopende provisieaanspraak van het Intermediair opnieuw berekenen. Teveel uitgekeerde provisie wordt naar keuze van Hienfeld in de rekening-courant geboekt (gedebiteerd) dan wel dient door het Intermediair op een door Hienfeld nader aan te geven wijze te worden terugbetaald. Te weinig uitgekeerde provisie wordt in overeenstemming met artikel 3 door Hienfeld voldaan.

Artikel 3. Wijze van betaling

1. Hienfeld boekt de door het Intermediair overeenkomstig artikel 2 lid 1 berekende provisie als voorschot in de rekening-courant op het moment waarop de rekening-courant per premievervaldatum van de desbetreffende verzekeringsovereenkomst door Hienfeld wordt gedebiteerd voor de door de verzekeringnemer verschuldigde premie.
2. Indien de rekening-courant als gevolg van het bepaalde in artikel 6 lid 10 van de Regeling Rekening-courant wordt gecrediteerd, wordt de ingevolge lid 1 voorgesloten provisie naar Hienfeld teruggeboekt. Zodra Hienfeld de verzekeringnemer of verzekerde om betaling van de tot dan toe niet geïncasseerde premie verzoekt, wordt de provisie (opnieuw) als voorschot in de rekening-courant geboekt.

3. Het Intermediair heeft een definitief recht op de voorgeschoten provisie, indien en zodra de verzekeringnemer of verzekerde de verschuldigde premie heeft voldaan.

Artikel 4. Incasso door Hienfeld

1. In geval van incasso door Hienfeld wordt de overeenkomstig artikel 2 lid 1 berekende provisie als voorschot in de rekening-courant geboekt op het moment dat Hienfeld de verzekeringnemer of verzekerde om betaling van verschuldigde premie verzoekt. Het bepaalde in artikel 3 lid 3 is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 5. Beëindiging provisieaanspraken

1. Het recht op afsluit- en doorlopende provisie eindigt, tenzij in de provisieregeling(en) expliciet anders is overeengekomen, in ieder geval:
 - a. met ingang van de dag waarop de verzekeringsovereenkomst eindigt;
 - b. met ingang van de dag waarop de verzekeringnemer of verzekerde de premiebetaling tussentijds staakt (onnatuurlijk verval);
 - c. met ingang van de dag waarop de provisieaanspraken zijn afgekocht
 - d. op het moment dat de provisierechten zijn overgegaan naar een ander intermediair.
2. Indien het recht op afsluit- en doorlopende provisie is geëindigd zal de nog niet in de rekening-courant geboekte maar wel door het Intermediair als gevolg van deze Regeling verdiende provisie alsnog in de rekening-courant worden geboekt. Indien de rekening-courant dan is beëindigd, zal Hienfeld de verdiende provisie overmaken op een door het Intermediair aangewezen bankrekening, gehouden bij een in Nederland gevestigde bank. De al aan het Intermediair uitgekeerde maar nog niet door hem verdiende provisie, dient het Intermediair op eerste verzoek van Hienfeld terug te betalen op een door Hienfeld aan te geven wijze.

Artikel 6. Terugvordering

1. Indien een verzekeringsovereenkomst tussentijds eindigt, is Hienfeld bevoegd om de in verband met die verzekeringsovereenkomst betaalde provisie terug te vorderen.

Artikel 7. Wijziging intermediair

1. Indien het Intermediair zijn portefeuille (gedeeltelijk) wil overdragen aan een ander intermediair, vraagt het Intermediair hiervoor vooraf schriftelijk toestemming aan Hienfeld. Hienfeld geeft geen toestemming als er gegronde bezwaren bestaan.
2. Indien een klant aangeeft te willen wijzigen van intermediair, dan werkt zowel Hienfeld als het Intermediair met spoed mee aan dit verzoek tot overvoer naar een nieuwe intermediair, tenzij Hienfeld gegronde bezwaren heeft tegen het nieuwe intermediair.
3. Van gegronde bezwaren, zoals in de vorige leden genoemd, is bijvoorbeeld sprake in het geval het nieuwe intermediair:
 - niet voldoet aan voor Hienfeld geldende aanstellingscriteria;
 - de meest actuele samenwerkingsovereenkomst met Hienfeld niet wil tekenen.
4. Het nieuwe intermediair stuurt een door de klant getekende intermediairwijziging naar Hienfeld.

5. Hienfeld draagt zorg voor een snelle overvoer van de desbetreffende polis van het oude naar het nieuwe intermediair en informeert terstond het oude als het nieuwe intermediair en de klant over de overvoer.
6. Als het oude Intermediair naar aanleiding van het in lid 5 bedoelde bericht binnen 5 werkdagen contact legt met de klant en de klant binnen deze termijn alsnog schriftelijk bevestigt terug te willen naar het oude intermediair, dan wordt de overvoer teruggedraaid.
7. Hienfeld maakt bij de overdracht van de overeenkomst aan het nieuwe intermediair de hoogte van de provisie, bekend die van toepassing is op het over te dragen product.
8. De verplichting tot het terugbetalen van de onverdiende provisie blijft op het oude Intermediair rusten totdat de verzekering is gaan behoren tot de portefeuille van het nieuwe intermediair, waarna de verplichting zoals in dit lid bedoeld op het nieuwe intermediair zal overgaan. Het oude en het nieuwe intermediair kunnen hierover afspraken maken.
9. Hienfeld volgt zoveel mogelijk de afspraken die het oude en het nieuwe intermediair over de provisie maken. Het oude en het nieuwe intermediair stellen Hienfeld schriftelijk op de hoogte tenminste 60 dagen voordat de afspraken ingaan. Het oude Intermediair deelt Hienfeld mee op welke datum zijn recht op provisie eindigt en op welke datum dat van zijn opvolger begint.
10. Indien het oude en het nieuwe Intermediair geen afspraken, zoals bedoeld in het vorige lid, hebben gemaakt, dan geldt het volgende.
 - a. Indien het Intermediair door wiens bemiddeling de verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen zijn assurantieportefeuille geheel of gedeeltelijk overdraagt aan een ander intermediair, vóórdat de dekking van die verzekeringsovereenkomst is begonnen, heeft het overdragende Intermediair aanspraak op afsluit en doorlopende provisie tot de eerstvolgende contractsvervaldatum te rekenen vanaf de ingangsdatum van de dekking.
 - b. In geval van intermediairwijziging als bedoeld in lid 1 heeft het opvolgend intermediair recht op doorlopende provisie vanaf de datum waarop het overdragende intermediair het recht op doorlopende provisie heeft verloren. Het opvolgend intermediair heeft recht op doorlopende provisie over via zijn bemiddeling tot stand gekomen verhogingen binnen bestaande contracten, ook wanneer deze worden ingevoerd vóór de eerstkomende contractsvervaldatum c.q. eerstkomende premievervaldatum.
11. Voor het Intermediair dat zich heeft geconformeerd aan VNAB reglementen zullen deze VNAB reglementen prevaleren, indien de VNAB reglementen eveneens van toepassing zijn op bovenstaande. Dat betekent dat wanneer een intermediairwijziging heeft plaatsgevonden tussen twee VNAB-beursleden (of beursmakelaars), Hienfeld de Gedragscode Intermediairwijziging van ADFIZ betreffende de overgang van de provisie bij intermediairwijziging zal volgen.

Regeling Premie-Incasso en Rekening-Courant

Premie-incasso

1. Indien het Intermediair door Hienfeld is belast met de incasso van de premie(s) die de klant aan Hienfeld verschuldigd is, dan incasseert het Intermediair deze premie(s).
2. Hienfeld 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. Hienfeld stelt het prolongatieoverzicht in papieren of digitale vorm beschikbaar. In geval van digitale verzending, doet Hienfeld hiervan een expliciete melding aan het Intermediair.
3. Het Intermediair controleert het prolongatieoverzicht en meldt eventuele fouten in het prolongatieoverzicht bij Hienfeld.
4. Hienfeld corrigeert foute posten in rekening courant van de maand waarin de fout wordt geconstateerd.
5. Het Intermediair 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. Het Intermediair 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 en voorschriften (met name die in artikel 7:934 Burgerlijk Wetboek). In geval van een aanmaning wijst het Intermediair de klant op het risico van het niet meer verzekerd zijn in geval van niet tijdige betaling van de verschuldigde premie(s). Indien na de aanmaning de premie nog niet is betaald, draagt het Intermediair er zorg voor dat de polis geschorst wordt of draagt deze taak tijdig over aan Hienfeld.
8. Indien het Intermediair de premie(s) niet binnen 60 dagen na de premievervaldatum heeft kunnen incasseren, deelt het Intermediair dit binnen deze termijn schriftelijk of digitaal aan Hienfeld mee (onder vermelding van de reden van non-betaling door de verzekeringnemer) en verzoekt hij Hienfeld de incassoverantwoordelijkheid over te nemen voor de premies die het Intermediair niet heeft kunnen innen bij de klant ondanks alle inspanningen daarvoor. Na deze termijn is Hienfeld niet meer verplicht de incassoverantwoordelijkheid van het Intermediair over te nemen en komt het risico voor de premie-incasso voor rekening en risico van het Intermediair. In het geval van digitale melding van het niet binnen de gestelde termijn kunnen incasseren van de premie(s), doet het Intermediair hiervan een expliciete melding aan Hienfeld.
9. Als Hienfeld de incasso voor deze verzekeringen overneemt, heeft dit geen gevolgen voor het toekennen van provisie aan het Intermediair voor verzekeringen waarvoor provisiebeloning wettelijk is toegestaan, mits de premie alsnog wordt geïncasseerd. In het geval Hienfeld de premie eveneens niet heeft kunnen incasseren bij de klant, wordt over deze post geen provisie uitgekeerd.
10. Indien Hienfeld de incassoverantwoordelijkheid van het Intermediair overneemt, kan dit gevolgen hebben voor de toe te kennen provisie.

11. Indien Hienfeld genoodzaakt is de incasso van de premie uit handen te geven, dienen de invorderingskosten (kosten incassobureau, kosten deurwaarders etc.) op de klant te worden verhaald.
12. Het Intermediair keert aan de klant in voorkomende gevallen de schade-uitkering uit, mits Hienfeld aan het Intermediair een schaderegelingsbevoegdheid heeft verleend. Hierbij controleert het Intermediair vooraf de schadecorrespondentie die bestemd is voor de klant.

Rekening-courant

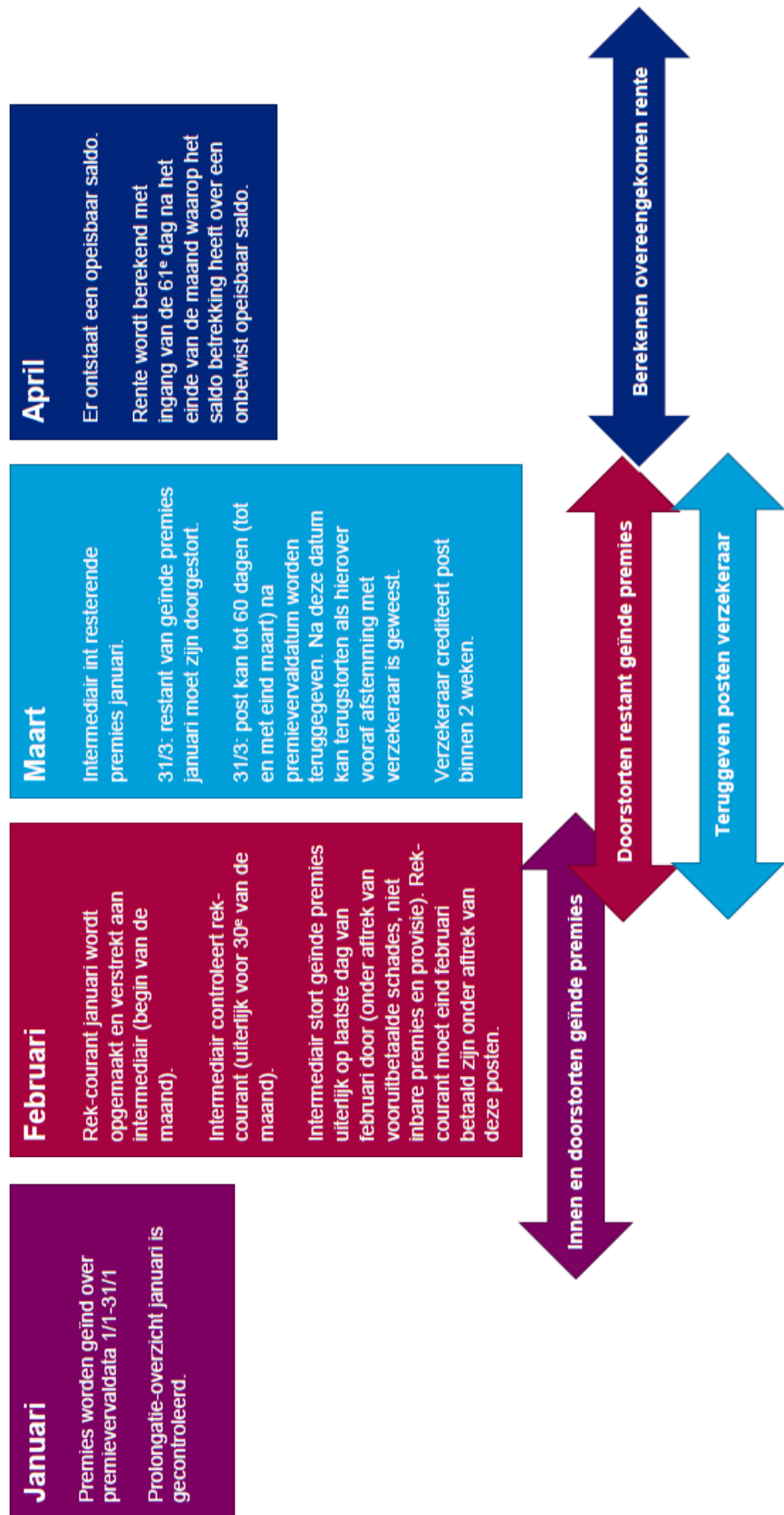
1. De administratie van het financiële verkeer tussen het Intermediair en Hienfeld vindt plaats via een rekening-courant. De rekening(en)-courant wordt(worden) aangeduid met aan het Intermediair toegekend(e) relatienummer(s). Het Intermediair en Hienfeld vermelden bij alle correspondentie met elkaar het(de) in het hiervoor vermelde relatienummer(s) te vermelden.
2. De rekening-courant wordt geadministreerd en beheerd door Hienfeld.
3. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, verstrekt Hienfeld aan het begin van de maand over de voorgaande maand een papieren of digitaal rekening-courantoverzicht aan het Intermediair. Dit overzicht bevat – voor zover van toepassing – de boekingen van premies, provisies, kosten, schades, betalingen, assurantiebelaastingen betrekking hebbend op de voorgaande maand. Het saldo op dit overzicht vermeldt de rekening-courantverhouding. In geval van digitale verzending doet Hienfeld hiervan een expliciete melding aan het Intermediair
4. Het Intermediair controleert dit rekening-courantoverzicht uiterlijk voor de laatste dag van de maand na de maand waarop het rekening-courantoverzicht betrekking heeft. Het Intermediair kan binnen deze termijn gemotiveerd bezwaar maken tegen boekingen op het overzicht. Na het verstrijken van deze termijn gelden de boekingen, behoudens tegenbewijs, als juist en definitief.
5. Het Intermediair stort de geïnde premies uiterlijk op de laatste dag van de maand volgend op de maand waarop het rekening-courantoverzicht betrekking heeft, door naar Hienfeld, verminderd met:
 - nog niet inbaar gebleken premies;
 - eventuele door het Intermediair namens Hienfeld vooruitbetaalde schade-uitkeringen;
 - door Hienfeld verschuldigde provisie over de geïnde premies.
6. Het Intermediair stort nadien nog geïncasseerde premies uiterlijk op de laatste dag van de tweede maand volgend op de maand waarop het rekening-courantoverzicht betrekking heeft door naar Hienfeld.
7. Na deze datum is er sprake van een opeisbaar saldo en zijn Hienfeld en het Intermediair over en weer verplicht tot het betalen van de wettelijke rente over het 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 betaling verplicht is.
9. Voor een opeisbaar saldo dat nog niet is afgedragen geldt dat de wettelijke rente wordt berekend met ingang van de 61e 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 het Intermediair de juistheid van een of meer posten in het rekening-courantoverzicht gemotiveerd betwist, geldt ten aanzien van die posten dat het bepaalde in lid 5, 6 en 7 ten aanzien van afdracht, termijnen en de wettelijke 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 zijn gesteld heeft aangetoond, wordt deze post geacht onjuist te zijn en wordt het betreffende rekening-courantoverzicht daarvoor gecorrigeerd. Premies die het Intermediair na deze periode alsnog ontvangt, stort het Intermediair alsnog direct door naar Hienfeld. Hienfeld corrigeert daarvoor het rekening-courantoverzicht.
11. Hienfeld crediteert binnen 14 werkdagen de premies die het Intermediair schriftelijk of digitaal heeft teruggegeven aan Hienfeld.
12. Als het Intermediair een bij de klant niet inbare premie niet binnen 60 dagen na de premieervaldatum heeft teruggegeven aan Hienfeld, crediteert Hienfeld deze premie niet in de rekening-courant en blijft het incassorisico voor rekening van het Intermediair. Premies die het Intermediair na deze periode alsnog van de klant ontvangt, betaalt het Intermediair direct door aan Hienfeld.
13. Voor het Intermediair dat zich heeft geconformeerd aan VNAB reglementen zullen deze VNAB reglementen prevaleren, indien de VNAB reglementen eveneens van toepassing zijn op het bovenstaande.

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 aankaarten 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)



Bijlage IDD

In verband met de implementatie van de richtlijn verzekeringsdistributie (Insurance Distribution Directive: hierna IDD) en de verordening 2017/2358 zijn op de samenwerkingsovereenkomst de volgende aanpassingen doorgevoerd:

9. Productinformatie (in aanvulling op artikel 9)

- 9.1. Om het Intermediair in staat te stellen de producten die zij willen gaan distribueren te begrijpen, inzicht te krijgen in de doelgroep en klanten te identificeren die niet verenigbaar zijn, verschaft Hienfeld aan het Intermediair alle passende informatie over:
 - a. de verzekeringsproducten, waaronder het IPID;
 - b. de afgebakende doelmarkt;
 - c. de voorgestelde distributiestrategie, met inbegrip van informatie over de belangrijkste eigenschappen en kenmerken van de verzekeringsproducten, de risico's en kosten daarvan (ook de impliciete kosten), en omstandigheden die tot een belangenconflict kunnen leiden in het nadeel van de klant. Die informatie is helder, volledig en actueel.
 - d. Hienfeld zorgt ervoor dat de productinformatie die zij verstrekt helder en volledig is en op elk moment actueel en adequaat is.
- 9.6. Specifieke distributiestrategieën die het Intermediair uitzet of toepast, zijn in overeenstemming met de door Hienfeld uitgezette distributiestrategie en afgebakende doelmarkt.

Artikel 18. Productwijzigingen (in aanvulling op artikel 18)

- 18.1. Indien Hienfeld een wijziging aanbrengt in een financieel product dat de klant heeft afgenomen, dan zal Hienfeld het Intermediair hierover tijdig, juist en adequaat informeren door de nieuwe productinformatie (zie artikel 9.1.) te verstrekken, zodanig dat het Intermediair de klant goed kan adviseren vanuit zijn zorgplicht. Hienfeld verstrekt een korte en duidelijke toelichting waarom de wijziging plaatsvindt. Het Intermediair kan deze toelichting gebruiken richting de klant.
- 18.2. Indien Hienfeld een product, wijzigt, zal zij het Intermediair een vergelijkend overzicht ter beschikking stellen waaruit duidelijk blijkt welke onderdelen uit de polisvoorwaarden worden gewijzigd en welke niet.

Artikel 35. Distributie en de doelmarkt

- 35.1. Het Intermediair houdt bij het geven van een advies rekening met de doelmarkt zoals die door Hienfeld is beschreven. Echter wanneer een individuele beoordeling door het Intermediair op de tijd en plaats van verkoop de conclusie rechtvaardigt dat het product beantwoordt aan de verlangens en behoeften van een klant, kan het Intermediair het verzekeringsproduct distribueren aan een klant die niet tot de doelmarkt behoort.

Artikel 36. Informatie ten behoeve van de periodieke evaluatie van het productontwikkelingsproces

- 36.1. Hienfeld zal monitoren of de verzekeringsproducten worden gedistribueerd op de afgebakende doelmarkt. De monitoringactiviteiten zijn redelijk, rekening houdende met de kenmerken en het rechtskader van de respectieve distributiekanaalen. Met name zal zij zich regelmatig een beeld vormen of de

verzekeringsproducten worden gedistribueerd op de afgebakende doelmarkt. Hierbij zal Hienfeld zich baseren op signalen die uit de normale bedrijfsvoering naar voren komen.

- 36.2. Het Intermediair zal Hienfeld daarom de gegevens verstrekken die nodig zijn om het product te evalueren en na te gaan of die producten blijven overeenstemmen met de behoeften en kenmerken en doelstellingen van de doelmarkt, zoals die door Hienfeld is beschreven.
- 36.3. Hienfeld gebruikt deze informatie alleen in het kader van haar evaluatie van het productontwikkelingsproces en niet voor enige strategisch of concurrentieel gebruik.

Artikel 37. Elkaar direct in kennis stellen als product niet in overeenstemming is

- 37.1. Als het Intermediair tot de bevinding komt dat een verzekeringsproduct niet in overeenstemming is met de belangen, doelstellingen en kenmerken van de daarvoor afgebakende doelgroep markt, of andere omstandigheden die ongunstig kunnen uitwerken voor de klant, dient Hienfeld hierover onverwijld in kennis te worden gesteld. Hienfeld en het Intermediair voeren overleg en waar nodig passen zij de verzekeringsdistributie voor dat verzekeringsproduct aan.

Artikel 38. Melden en passende maatregelen

- 38.1. Als er sprake is van een situatie waarbij structureel onzorgvuldig of niet-passend wordt geadviseerd, dan zal Hienfeld de Verordening op dit punt naleven. Hienfeld en het Intermediair hebben overleg op welke wijze de nadelige effecten voor de klant worden verholpen.
- 38.2. Hienfeld en het Intermediair dienen passende maatregelen te nemen wanneer ze van oordeel zijn dat het product niet of niet meer in overeenstemming is met de belangen, doelstellingen en kenmerken van de afgebakende doelmarkt om het risico op consumentenschade tegen te gaan.