

Memorandum of Understanding

Consultatiedocument

Refertemodel SWO

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Inleiding	6
Doelstellingen	8
1. Thema: Uitgangspunten waar het model aan moet voldoen	8
2. Thema: Scope	8
3. Thema: Doel model-SWO/SLA	8
Conclusie	10
Adviseren	11
4. Thema: Beschikbaar stellen productinformatie	11
5. Thema: Offerteprogrammatuur en aansprakelijkheid	11
6. Thema: Naleving afspraken werking product en serviceniveaus	11
7. Thema: Wijze van belonen	12
8. Thema: Leveren offerte conform kwaliteitseisen aanbieder en adviseur	12
Bemiddelen	13
9. Thema: Afgeven voorlopige dekkingsbevoegdheid	13
10. Thema: Transparantie aanvraag(proces)	13
11. Thema: Communicatie uitkomst acceptatieproces	13
12. Thema: Commercieel gebruik gegevens van de klant	13
13. Thema: Informatieverstrekking ten aanzien van een lopende overeenkomst	14
Conclusies	14
Onderhoud	16
14. Thema: Productwijzigingen	16
15. Thema: Mutaties	16
16. Thema: Schade/uitkering	16
17. Thema: Afwikkelen uitkering	17
18. Thema: Premie-incasso	17
19. Thema: wijziging adviseur	17
20. Thema: Execution only door bemiddelaar	18
21. Thema: Inname portefeuille	19
22. Thema: Ketenverantwoordelijkheid	19
23. Thema: Rechtsverhouding	20
24. Thema: Pandrecht	20
25. Thema: Onderhoud (dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst)	20
26. Thema: Wijziging van rechtsvorm	20
27. Thema: Wijzigingen in samenwerkingsovereenkomst	20
28. Thema: Beëindiging van de overeenkomst	21
29. Thema: Protocol faillissement intermediair	21

30. Thema: Herstellkostenregeling	21
31. Thema: SWO en serviceorganisaties	21
32. Thema: identificatie en verificatie cliënten	22
Relevante definities	23

Voorwoord

Brancheorganisaties bereiken overeenstemming over invulling Refertemodel SWO

Adfiz, OvFD en het Verbond van Verzekeraars hebben overeenstemming bereikt over een Refertemodel voor de Samenwerkingsovereenkomst (SWO) en nodigen stakeholders uit om hierop te reageren.

Bij het herijken van de samenwerkingsafspraken hebben de brancheorganisaties de volgende vraag centraal gesteld: Hoe kunnen aanbieders en adviseurs/bemiddelaars zo samenwerken, dat de dienstverlening aan de klant voldoet aan zijn wensen? Veranderend klantgedrag en verandering in bedieningsmogelijkheden maken deze herijking van de afspraken noodzakelijk.

In een Memorandum of Understanding (MoU) hebben de brancheorganisaties vastgelegd wat het doel is van de afspraken, over welke zaken afspraken gemaakt moeten worden en wat de uitgangspunten voor die afspraken zijn. Adfiz, OvFD en het Verbond van Verzekeraars bieden betrokkenen in de markt graag de gelegenheid om op het Refertemodel SWO te reageren en leggen het document tot en met vrijdag 28 november 2014 ter consultatie voor.

32 thema's in het refertemodel

De besprekingen hebben ertoe geleid dat er uiteindelijk 32 thema's zijn benoemd, waarover afspraken gemaakt moeten worden, om elkaar over een weer in staat te stellen gezamenlijk klantgericht te kunnen werken. Deze thema's zijn verdeeld over de fases van de dienstverlening aan de klant: advies, bemiddeling en onderhoud. Voorbeelden van thema's zijn het beschikbaar stellen van productinformatie in de fase van advisering, transparantie van het aanvraagproces bij de bemiddeling en premie-incasso gedurende de looptijd van het product. Ook thema's ten aanzien van de onderlinge verhoudingen zijn beschreven, zoals het informeren van de aanbieder over verpanding van de portefeuille en de wijze waarop de SWO gewijzigd kan worden.

Een zeer belangrijk thema voor de kwaliteit van dienstverlening is de informatieverstrekking ten aanzien van een lopende overeenkomst, wat op dit moment zeer in de belangstelling staat. Er zijn heldere principe-uitspraken gedaan over hoe informatieverstrekking aan de klant dient te verlopen. Over het thema commercieel gebruik van klantgegevens is geen overeenstemming bereikt. Wel zijn de brancheorganisaties het erover eens dat het van belang is dat aanbieders en adviseurs/bemiddelaars duidelijk zijn naar elkaar over het commercieel gebruiken van klantgegevens. In de SWO moeten hierover afspraken worden gemaakt, zo stelt het Refertemodel. Afgesproken is ook de dialoog over dit onderwerp voort te zetten, en later te bezien of alsnog een gezamenlijk standpunt mogelijk is.

Directeuren Leo De Boer (Verbond van Verzekeraars), Hanneke Hartman (Adfiz) en Colinda Rosenbrand (OvFD)

"Het was best een taai proces, maar het refertemodel is een belangrijke stap op weg naar een moderne samenwerking tussen adviseurs en verzekeraars. Met onder de streep straks één duidelijke winnaar: de klant. We hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid om de dienstverlening naar een hoger niveau te tillen."

Uitnodiging om te reageren op de consultatie

De gezamenlijke standpunten als verwoord in het MoU moeten nu per thema vormgegeven worden in artikelen. Voordat Adfiz, OvFD en het Verbond deze laatste slag maken, stellen zij zich open voor feedback van relevante marktpartijen, zodat passende inzichten van stakeholders door de brancheorganisaties kunnen worden meegenomen. Reactie op het MoU is mogelijk tot en met **vrijdag 28 november 2014**. Reacties kunnen worden gestuurd aan het volgende e-mail adres: consultatie.modelswow@gmail.com. De respondenten ontvangen door middel van een feedback statement bericht hoe met hun commentaar is omgegaan.

Samenstelling onderhandelingsgroep

Adfiz, OvFD en het Verbond van Verzekeraars hebben de onderhandelingsresultaten als verwoord in dit consultatiedocument tussentijds besproken met hun achterbannen respectievelijk besturen. De tekst als verwoord in dit consultatiedocument is goedgekeurd door de achterbannen respectievelijk besturen.

4 november 2014

Inleiding

1. Dit Memorandum of Understanding bevat de overeengekomen uitgangspunten van de verenigingen Adfiz, OvFD en het Verbond van Verzekeraars die de basis vormen voor het opstellen van een model samenwerkingsovereenkomst/Service Level Agreement.
2. Dit document zal de input zijn voor het opstellen van bepalingen voor een model samenwerkingsovereenkomst/Service Level Agreement (verder: model-SWO/SLA). Partijen formuleren de bepalingen voor een model-SWO/SLA zelf en laten dit vervolgens juridisch toetsen.
3. Het Verbond van Verzekeraars, Adfiz en de OvFD hebben gesprekken gevoerd over een model-SWO/SLA, dat als uitgangspunt de wensen en behoeften van de klant heeft en vanuit dat perspectief de verantwoordelijkheden en dienstverlening helder maakt tussen aanbieder en adviseur/bemiddelaar.
4. De gesprekken van de brancheorganisaties over het model-SWO/SLA zijn primair geïnitieerd door de invoering per 1 januari 2013 van het provisieverbod voor complexe- en impactvolle producten en de hiermee samenhangende rolontvlechting tussen de aanbieder en de adviseur/bemiddelaar. Klanten willen goede en passende financiële dienstverlening. Wanneer een klant een adviseur/bemiddelaar inschakelt, dan is een goede samenwerking tussen aanbieder en adviseur/bemiddelaar een vanzelfsprekende noodzaak.
5. De brancheorganisaties hebben gesproken over doelstellingen, uitgangspunten van het model-SWO/SLA en thema's die naar de beleving van de brancheorganisaties (minimaal) thuishoren in een moderne SWO/SLA. De inhoud van het model-SWO/SLA is thematisch ingekaderd. Hierbij zijn de visies en gezamenlijke conclusies van de brancheorganisaties weergegeven. De brancheorganisaties spreken (de intentie) uit een model-SWO/SLA langs deze lijnen op te stellen. Een verdere uitwerking in geformuleerde afspraken voor samenwerking voor het model-SWO/SLA en de juridische toetsing van die teksten is een volgende stap, die niet in dit Memorandum of Understanding (verder: MoU) is uitgewerkt.
6. De brancheorganisaties stellen voor een model te hanteren dat is opgebouwd uit drie onderdelen, te weten:
 - **De SWO:** het document waarin de generieke non-concurrentiële afspraken worden vastgelegd;
 - **De SLA:** op product-dienstverleningsniveau de specifieke afspraken tussen aanbieder en financieel adviseur (hierin worden de generieke afspraken daar waar dat relevant is SMART gemaakt). Voor wat betreft de SLA willen partijen op "high level" niveau aangeven wat het moet behelzen, bijvoorbeeld ten aanzien van termijnen of de richtlijnen waar aanbieders die een keurmerk hebben zich aan moeten houden. Dergelijke aanbieders hebben niet de vrijheid om afwijkende afspraken met de adviseur te maken, maar moeten zich aan de eisen van het keurmerk houden. Aan de andere kant zijn er aanbieders die geen keurmerk voeren en niet gebonden zijn aan dergelijke richtlijnen;
 - **Het Handboek:** daarin zijn procedures ten aanzien van het uitvoeren van bepaalde activiteiten en bijbehorende bevoegdheden omschreven.

7. Het model-SWO/SLA regelt de afspraken tussen aanbieders en adviseurs/bemiddelaars. De afspraken volgen het klanttraject van advisering, bemiddeling en onderhoud met als startpunt de behoefte van de klant. Bij de SWO komen drie bijlagen.
8. De brancheorganisaties stellen het model-SWO/SLA ter beschikking aan hun leden.
9. Toepassing en implementatie
Het karakter van het model-SWO/SLA is dat van een refertemodel is. Vanuit mededingingsrechtelijke wetgeving kan een model SWO/SLA niet bindend worden opgelegd en partijen kunnen van het refertemodel afwijken.

De brancheorganisaties bevelen marktpartijen aan dit refertemodel als leidend te laten zijn bij het opstellen van nieuwe samenwerkingsovereenkomsten en bij het doorvoeren van wijzigingen in bestaande overeenkomsten bij de volgende herziening.

Doelstellingen

1. Thema: Uitgangspunten waar het model aan moet voldoen

De volgende uitgangspunten voor het model-SWO/SLA worden door partijen benoemd:

Toegevoegde waarde biedend voor de klant: het vertrekpunt is het creëren van toegevoegde waarde voor de klant;

Mededingingsrechtelijk proof: het spreekt voor zich dat het model in lijn is met de mededingingswetgeving;

Robuust: het model moet bestand zijn tegen veranderingen in de wet- en regelgeving en de marktdynamiek;

Non-concurrentieel: het model gaat thematisch in op non-concurrentiële aspecten in de samenwerking. Concurrentiële aspecten blijven buiten beschouwing. Deze worden niet uitgewerkt c.q. ingevuld in het model-SWO/SLA (door o.a. het invullen van service-levels als onderdeel van de SLA).

Flexibel: het model bevat bouwstenen. Te formuleren afspraken voor het model-SWO/SLA worden gebaseerd op het meest uitgebreide bedieningsconcept aan de klant. De aanbieder en de financieel adviseur kunnen op individueel niveau bepaalde onderdelen wel of niet opnemen: bijv. premie-incasso of schaderegelingsbevoegdheid. Voordeel is dat op deze wijze alle mogelijke generiek te maken afspraken voor het model in één keer kunnen worden vastgelegd.

Lopende SWO trajecten: Lopende SWO-trajecten van marktpartijen gaan, gedurende het opstellen van dit model SWO/SLA gewoon door en hoeven ook achteraf niet te worden aangepast. Noodzaak tot aanpassing is ter beoordeling van individuele marktpartijen en niet aan de brancheorganisaties.

2. Thema: Scope

Ten aanzien van de scope van het model gaat het om de vraag of het model zich moet beperken tot alleen de producten die onder het provisieverbod vallen of niet?

Partijen zijn het er over eens dat het model-SWO/SLA zich richt op de bediening van de klant m.b.t producten in de gehele markt; d.w.z. één format voor alle producten (producten met en zonder provisie, leven, schade, zorg, hypotheken, particulier en zakelijk). Dit model kan ook van toepassing worden verklaard op bancaire producten.

3. Thema: Doel model-SWO/SLA

Het doel van het model-SWO/SLA en het karakter ervan wordt door partijen als van wezenlijk belang ervaren, omdat dit in sterke mate gaat bepalen hoe het SWO model wordt opgesteld. Hierbij doen zich een aantal essentiële vragen voor die van belang zijn. Om een antwoord op dergelijke vragen te geven is onderstaande driehoek gebruikt.



- a) Relatie aanbieder - klant: er is een (verzekerings)overeenkomst + voorwaarden
- b) Relatie klant - adviseur/bemiddelaar: er is een overeenkomst van opdracht + eventueel leveringsvoorwaarden
- c) **Relatie aanbieder - adviseur/bemiddelaar: afspraken over samenwerking.** Hierbij zijn er twee mogelijkheden: samenwerkingsovereenkomst (op basis van provisie en/of fee) en "leveringsvoorwaarden/inkoopvoorwaarden af aanbieder/af bemiddelaar".

Gelet op de drie onderlinge relaties moet het model-SWO/SLA volgens partijen ertoe leiden dat aanbieder en adviseur/bemiddelaar elkaar wederzijds in staat stellen om de klant **samen** goed te bedienen. Het model SWO-SLA bevat de afspraken die in het kader van de relatie aanbieder-adviseur/bemiddelaar worden gemaakt.

Het doel van het model-SWO/SLA is, gelet op de driehoeksverhouding, om afspraken zodanig vorm te geven dat dienstverleners elkaar wederzijds in staat stellen om de klant van dienst te zijn overeenkomstig zijn wensen en de behoeften in de verschillende fasen van het proces: **adviseren, bemiddelen en onderhoud.**

Partijen hebben ten aanzien van het karakter van het model-SWO/SLA een discussie gevoerd over de toegang van de klant tot het product wanneer de klant dat product wil aanschaffen via zijn bemiddelaar. Hierbij is de vraag van belang of de aanbieder op verzoek van de klant met iedere bemiddelaar zaken moet doen. Partijen zijn van mening dat deze discussie niet moet plaatsvinden binnen het kader van het opstellen van het referentemodel-SWO/SLA.

Conclusie

Op basis van het uitwisselen van de argumenten besluiten partijen het doel van het model-SWO/SLA als volgt te formuleren:

Het borgen van de toegevoegde waarde en continuïteit van dienstverlening voor de klant in overeenstemming met zijn wensen en behoeften door het regelen van afspraken tussen aanbieder en de adviseur/bemiddelaar.

Hieronder volgen de afspraken in de volgorde van het klanttraject van advisering, bemiddeling tot onderhoud



4. Thema: Beschikbaar stellen productinformatie

Om een klant een passend financieel product te adviseren heeft de adviseur/bemiddelaar actuele informatie over producten nodig. Besproken is de vraag aan welke kwalificaties deze informatie moet voldoen. Het antwoord hierop is dat de informatie op elk moment actueel moet zijn. Hierbij doet zich het probleem voor dat er een tijdsperiode kan zitten tussen het raadplegen van de productinformatie en het uiteindelijke adviesmoment.

Partijen komen er op uit dat productinformatie digitaal beschikbaar gesteld moet worden en dat de informatie gevalideerd moet zijn. Wil de adviseur/bemiddelaar de klant goed kunnen bedienen, dan moet hij ervan uit kunnen gaan dat de digitaal getoonde informatie valide is. Omdat informatie ten aanzien van voorwaarden en tarieven kan wijzigen, is het van belang af te spreken dat melding wordt gedaan van wijzigingen bij het tonen van de informatie. Voor wat betreft de validatie zijn partijen het er over eens dat dit kan met een tijdsaanduiding. Van de adviseur/bemiddelaar wordt verwacht dat hij altijd de actueel beschikbaar gestelde informatie gebruikt. De adviseur/bemiddelaar checkt voor advisering (en/of bemiddeling) of hij de meest actuele digitaal beschikbaar gestelde informatie van de aanbieder in zijn advies betreft.

5. Thema: Offerteprogrammatuur en aansprakelijkheid

Om te komen tot een passend financieel product dat aansluit bij de wensen en behoeften van de klant heeft de adviseur/bemiddelaar offerteprogrammatuur nodig. Partijen stellen vast dat er regels moeten gelden voor het gebruik van deze programmatuur. Deze gebruiksregels zullen in het Handboek worden opgenomen. Partijen zijn het er over eens dat de aanbieder verantwoordelijk is voor een correcte werking van de offerteprogrammatuur en dat adviseur/bemiddelaar verantwoordelijk is voor het juiste gebruik van de programmatuur zoals correct invullen, tijdig installeren eventuele software updates, etc.

6. Thema: Naleving afspraken werking product en serviceniveaus

Een klant moet er op kunnen vertrouwen dat het product dat hem geadviseerd wordt, werkt zoals aan hem is toegezegd en de overeengekomen service biedt. Ook de adviseur/bemiddelaar zal afspraken moeten naleven zodat het overeengekomen serviceniveau aan de klant geleverd kan worden. Partijen zijn het er over eens dat het concreet invullen van afspraken over te leveren en af te nemen serviceniveaus geen onderdeel is van het op te stellen model-SWO/SLA, gegeven de geformuleerde uitgangspunten. Wel zullen de uiteenlopende parameters in bijhorende SLA's kunnen worden benoemd. Te denken valt bijvoorbeeld aan o.a. afspraken over de termijn van aankondiging van een

premieverhoging. Het Verbond geeft aan dat dit voor de daarbij betrokken aanbieders in de richting van de in het Keurmerk klantgericht verzekeren genoemde parameters zal gaan.

Partijen zijn het erover eens dat SLA's wederkerig geformuleerd zullen worden. Beide partijen zullen afspraken moeten naleven, wil het afgesproken serviceniveau aan de klant geleverd kunnen worden. Partijen zullen het nakomen van de afspraken periodiek evalueren. Doel hiervan is dat zowel de aanbieder als de adviseur/bemiddelaar hun zaken ten aanzien van de dienstverlening aan de klant op orde hebben. Aangegeven wordt dat de adviseur/bemiddelaar de klant zal willen laten weten welke afspraken hij over en weer heeft gemaakt met de aanbieder in het belang van de klant.

7. Thema: Wijze van belonen

Partijen geven aan dat voor een klant de volgende wijzen van betaling aan de orde kunnen zijn:

- Provisie
- Provisie/fee
- Fee

Provisie is mogelijk voor schade, exclusief AOV individueel. Bij leven en AOV individueel geldt eerbiedigende werking voor producten die vóór 1 januari 2013 zijn gesloten. Duidelijk moet zijn of een provisieproduct netto afgenomen kan worden en/of er een provisieschuif is.

8. Thema: Leveren offerte conform kwaliteitseisen aanbieder en adviseur

Belangrijk is dat de klant kan kiezen voor de beste offerte op basis van vergelijkbare gegevens. Aanbieder en adviseur/bemiddelaar zijn beiden verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van benodigde en verstrekte gegevens. Partijen zijn het eens dat de offerte gebaseerd moet zijn op basis van de verstrekte gegevens van de adviseur/bemiddelaar. In een situatie die kan voorkomen dat meer dan één adviseur/bemiddelaar voor hetzelfde risico bij de aanbieder een offerte aanvraagt, mag de aanbieder de verstrekte gegevens door de ene adviseur/bemiddelaar niet gebruiken voor het leveren van de offerte aan de andere adviseur/bemiddelaar.

Het is de taak van de adviseur/bemiddelaar om de offertes te controleren ten aanzien van de door de adviseur/bemiddelaar geleverde gegevens. In sommige gevallen kan er sprake zijn van een offertebevoegdheid voor de adviseur/bemiddelaar. Hierbij is de adviseur/bemiddelaar, voor zover wettelijk vereist, verplicht om de Financiële Bijsluiter te verstrekken. Partijen zijn het eens dat doorgaans de aanbieder zorgt voor een tijdige levering van de offerte. De status van de offerte (vrijblijvend of met een geldigheidsduur) dient duidelijk te zijn.



9. Thema: Afgeven voorlopige dekkingsbevoegdheid

Het kan voor een klant van belang zijn om een voorlopige dekking te verkrijgen voor het risico waarvoor hij zich wil verzekeren. Partijen stellen vast dat het afgeven van een voorlopige dekkingsbevoegdheid voor de adviseur/bemiddelaar optioneel is. Een adviseur kan dit alleen verkrijgen na machtiging door de aanbieder. Partijen zijn het eens om de procedure op te nemen in het Handboek.

10. Thema: Transparantie aanvraag(proces)

De klant is gebaat bij goede informatie over het verloop van het aanvraagproces. Partijen stellen vast dat hiervoor van belang is dat de aanbieder transparant is ten aanzien van de benodigde gegevens en – indien van toepassing - het proces van de medische keuring. Via het aanvraagformulier c.q. de aanvraagprocedure vanuit de aanbieder wordt transparantie bereikt. Het proces zelf is van de aanbieder. De adviseur/bemiddelaar moet de procedure van de aanbieder volgen.

De wetgeving (Wft, BGfo en BW) vereist dat gegevens omtrent de aanvraagprocedure moeten worden bewaard. Heeft één van beide partijen de assistentie van de andere partij nodig om te voldoen aan een bepaalde regel, of gedragscode? Dan verleent die andere partij in het kader van de samenwerking waar mogelijk en indien redelijk die assistentie.

11. Thema: Communicatie uitkomst acceptatieproces

De klant wil zekerheid dat het product dat hij afneemt volledig in lijn is met het geoffreerde product. Het product wordt in beginsel gesloten conform opgave offerte. De adviseur/bemiddelaar controleert de productovereenkomst, voordat deze naar de klant wordt gestuurd. Indien de aanvraag wordt afgewezen of de overeenkomst wordt afgesloten onder (beperkende) voorwaarden/condities als gevolg van een medische keuring, wordt dit (indien de klant dit vooraf schriftelijk heeft gevraagd) met opgaaf van redenen vanuit de aanbieder als eerste gecommuniceerd aan de klant. De klant heeft vervolgens het recht om er al dan niet mee in te stemmen dat de medisch adviseur zijn advies doorgeeft aan de aanbieder (conform het Protocol verzekeringskeuringen).

12. Thema: Commercieel gebruik gegevens van de klant

Partijen hebben intensief over het thema commercieel gebruik van klantgegevens gesproken, maar hebben op dit punt inhoudelijk geen overeenstemming kunnen bereiken. Partijen zijn het er over eens dat het van belang is dat aanbieders en adviseurs/bemiddelaars duidelijk zijn naar elkaar over het commercieel gebruiken van klantgegevens en toezenden van generieke informatie en zijn daarom van

mening dat hierover afspraken gemaakt moeten worden in de SWO. Partijen zullen de dialoog op dit punt voortzetten en omstreeks een jaar na publicatie van het model-SWO/SLA de besprekingen over dit thema hervatten en de mogelijkheden bezien om alsnog tot een gezamenlijk standpunt te komen.

13. Thema: Informatieverstrekking ten aanzien van een lopende overeenkomst

Aparte aandacht verdient de informatieverstrekking aan de klant over een product in het kader van de uitvoering van de overeenkomst. De Wft stelt in artikel 4.20 dat de aanbieder verplicht is de klant te informeren over wezenlijke wijzigingen van een product. Uitzondering hierop wordt bepaald in artikel 4.21. Artikel 4:21 Wft stelt dat indien een overeenkomst tot stand is gekomen door tussenkomst van een bemiddelaar de informatieplicht over wezenlijke wijzigingen over het product via de adviseur/bemiddelaar moet verlopen, tenzij anders is overeengekomen.

Volgens de jurisprudentie, waaronder uitspraken van Kifid, zijn aanbieders verplicht om bepaalde belangrijke informatie rechtstreeks te verzenden aan de klant. Partijen zijn van mening dat de adviseur/bemiddelaar in deze voorkomende gevallen van rechtstreekse benadering altijd tijdig moet worden geïnformeerd. Tijdigheid zal per product en per aard van de wijzigingen een specifieke termijn inhouden. Tijdig wil in ieder geval zeggen dat de klant in alle redelijkheid voldoende tijd moet hebben de implicaties van de wijziging te laten onderzoeken door zijn adviseur/bemiddelaar. En die tijdigheid omvat ook het tijdsbestek dat de adviseur/bemiddelaar nodig zal hebben om op grond van die analyse de eventueel gewenste aanpassingen door te voeren in alle redelijkheid naar de mogelijkheden van zijn bedrijfsvoering en de bedrijfsvoering van de aanbieder.

Informatie die de aanbieder tijdens de looptijd van het product verstrekt aan de klant, dient de aanbieder gelijktijdig aan de adviseur/bemiddelaar ter beschikking te stellen, tenzij aanbieder en adviseur/bemiddelaar voor een specifieke klant anders overeenkomen.

Ter voorkoming van ruis in de relatie tussen aanbieder en adviseur/bemiddelaar zou het aan te bevelen zijn in die gevallen waarin de aanbieder op basis van wet- en regelgeving en/of jurisprudentie (waaronder uitspraken van Kifid) de klant rechtstreeks moet informeren, dit duidelijk kenbaar te maken in de afspraken tussen aanbieders en adviseur/bemiddelaars.

Daarnaast kunnen de gewenste specifieke termijnen van tijdigheid van informeren van de klant en adviseur/bemiddelaar in de SLA's op het niveau van het product worden afgesproken.

Naast informatie over wezenlijke wijzigingen heeft de adviseur/bemiddelaar ook behoefte daar waar dat relevant is, gegevens te ontvangen over het verloop/de stand van zaken van het gesloten product. De ervaring leert dat een klant die de keuze heeft gemaakt zich te laten bijstaan door een adviseur/bemiddelaar, ervan uitgaat dat zijn adviseur/bemiddelaar op de hoogte is van deze gegevens. Enerzijds kan de adviseur/bemiddelaar met zijn klant regelen dat alle informatie van de aanbieder door de klant wordt doorgezonden naar zijn adviseur/bemiddelaar. Mocht de klant dit te bezwaarlijk vinden, dan moet het mogelijk zijn dat de aanbieder deze gegevens levert aan de adviseur/bemiddelaar op grond van een machtiging van de klant. Aanbieders zullen deze machtiging eerbiedigen in het kader van de intentie de klant te willen bedienen naar zijn behoefte.

In het geval een adviseur/bemiddelaar klanten heeft overgenomen van een andere adviseur/bemiddelaar waarbij het klantdossier onvolledig is, maakt de nieuwe adviseur het dossier met de klant compleet. Indien echter documenten ontbreken en ook niet meer bij de klant beschikbaar zijn kan de nieuwe adviseur een beroep doen op de aanbieder. De verantwoordelijkheid voor het volledig zijn van het dossier berust bij de adviseur.

Conclusies

Partijen stellen vast dat:

- a) de informatieverstrekking aan de klant over lopende producten voor wat betreft relevante wijzigingen in wet- en regelgeving en wijzigingen in productvoorwaarden op basis van de wet

moet worden uitgevoerd door de adviseur/bemiddelaar, tenzij anders is overeengekomen (artikel 4:20 en 4:21 Wft).

- b) een aanbieder in bepaalde gevallen op basis van jurisprudentie verplicht is belangrijke mededelingen ook rechtstreeks naar de verzekeringnemer te versturen. In die gevallen krijgt de adviseur/bemiddelaar minimaal gelijktijdig deze informatie eveneens van de aanbieder.

Voorbeelden zijn o.a.:

- a. Raad van Toezicht Uitspraak nr. 2001/29: wijzigingen in de tariefstelling: (premieverhoging);
 - b. Raad van Toezicht Uitspraak nr. 2001/11: de gevolgen van het uitblijven van betaling van premie (opschorten c.q. beëindigen van dekking);
 - c. Raad van Toezicht Uitspraak nr. 2003/42: Individuele poliswijziging (herdefiniëring begrip arbeidsongeschiktheid);
 - d. Raad van Toezicht Uitspraak nr. 2003/70: opgave van de afkoopwaarde en de premievrije waarde waar een verzekeringnemer om vraagt;
 - e. Raad van Toezicht Uitspraak nr. : enblocsgewijze aanpassing van de polisvoorwaarden. Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-352 d.d. 6 december 2013
- c). de machtiging van de klant aan zijn adviseur/bemiddelaar voor ontvangst van gegevens over het lopende product door aanbieders geëerbiedigd zal worden.

Onderhoud



14. Thema: Productwijzigingen

Als de aanbieder een wijziging aanbrengt in een product dat de klant heeft afgenomen, is het volgens partijen van belang dat de adviseur/bemiddelaar hierover tijdig wordt geïnformeerd zodanig dat de adviseur/bemiddelaar de klant kan adviseren. Daarbij is van belang een korte toelichting te geven waarom de wijziging plaatsvindt. Het hoeft hierbij niet te gaan om een diepgaande toelichting, maar wel verduidelijkende informatie die de adviseur/bemiddelaar richting de klant kan gebruiken. Partijen stellen vast dat het voor de klant van belang is dat de adviseur/bemiddelaar een wijziging goed moet kunnen uitleggen aan de klant. Ter illustratie hiervoor kan genoemd worden dat het in voorkomende gevallen van belang is of een wijziging plaatsvindt op basis van een enbloc-bepaling of niet.

In geval van het aanbrengen van een wijziging in het product zal de aanbieder aan de adviseur/bemiddelaar een vergelijkend overzicht ter beschikking stellen waaruit klip en klaar blijkt welke onderdelen uit de polisvoorwaarden worden gewijzigd en welke niet.

Wanneer een aanbieder een bepaald product niet langer zal aanbieden, zal hij dit tijdig kenbaar maken aan de adviseur/bemiddelaar.

15. Thema: Mutaties

Indien een klant de overeenkomst wil wijzigen dan verloopt dit proces met het invullen van een wijzigingsformulier (c.q. digitaal). Uit het formulier blijkt welke gegevens een aanbieder nodig heeft. Van een aanbieder mag worden verwacht dat hij de mutaties binnen een redelijke en billijke termijn uitvoert. De adviseur/bemiddelaar moet borgen dat de gegevens in het wijzigingsformulier juist en volledig zijn. Ook moet het tijdig worden ingediend. De adviseur moet vervolgens ook de gewijzigde polis controleren. Hierover kunnen over en weer afspraken worden gemaakt.

16. Thema: Schade/uitkering

Als de klant een beroep wil doen op de overeenkomst, dan staat in de polisvoorwaarden op welke wijze hij dit kan doen. Het is in het belang van de klant dat hij snel uitsluitsel krijgt of een schade is gedekt of niet c.q. snel over het vrijkomend kapitaal kan beschikken.

Een aanbieder kan een adviseur/bemiddelaar een schaderegelingsbevoegdheid (mogelijk tot een limiet) geven. Partijen stellen dat als een adviseur/bemiddelaar een schaderegelingsbevoegdheid van een aanbieder krijgt, dit vermeld dient te staan in de SWO/SLA. De richtlijnen op basis waarvan de schaderegeling moet plaatsvinden worden vermeld in het Handboek. De adviseur/bemiddelaar moet op basis van die richtlijnen ervoor zorgen dat de aanbieder tijdig de benodigde informatie krijgt. Een

aanbieder moet de schade c.q. uitkering afhandelen conform de polisvoorwaarden en richtlijnen.

Het Verbond wijst op de Gedragscode die op dit gebied van toepassing is. Ook het Keurmerk kent op dit gebied eisen en stelt termijnen. Alleen aanbieders die een Keurmerk hebben zijn hier aan gehouden.

Partijen zijn het eens dat in ieder geval bij letselschades uitkeringen niet via de adviseur/bemiddelaar zullen verlopen.

17. Thema: Afwickelen uitkering

De bedrijfsvoering van een aanbieder en een adviseur/bemiddelaar behoort tot het domein van de aanbieder respectievelijk de adviseur/bemiddelaar. De adviseur/bemiddelaar wil graag inzicht verkrijgen in de actuele status van de schade c.q. het uitkeringsproces.

Het Verbond geeft aan dat het aan de aanbieder is of hij dit wil en kan bieden. Partijen zijn het er over eens dat het gaat om een periodieke status.

Adfiz wijst erop dat het een goede zaak zou zijn als de periodieke status van een aangevraagde uitkering digitaal inzichtelijk is. Het gaat hierbij om informatie als:

- genomen acties van aanbieder in schadebehandelingsproces en het doel ervan;
- te voorziene opvolgende acties en het doel ervan
- (indien mogelijk) resultaat van een actie;
- termijnen waarop actie naar verwachting plaatsvindt
- termijn van verwachte definitieve standpuntbepaling.

18. Thema: Premie-incasso

De minister van Financiën heeft het schrappen van het recht op premie-incasso voor producten die onder het provisieverbod vallen met twee jaar opgeschort. Hij heeft aangegeven dat hij het schrappen van het recht op premie-incasso over twee jaar opnieuw aan de orde zal stellen.

Partijen zijn het er over eens dat het proces van premie-incasso zodanig moet worden ingericht dat het zuiver is en ontdaan is van mogelijke verkeerde prikkels/sturing. Indien premie-incasso van toepassing is, zou tussen aanbieder en adviseur/bemiddelaar een procedure premie-incasso kunnen worden afgesproken die een zuiver incassotraject waarborgt en ontdaan is van alle mogelijke onzuivere prikkels. Partijen maken daarbij afspraken over het berekenen van de wettelijke rente bij overschrijding van de termijn en het tijdig doorstorten van gelden door de adviseur/bemiddelaar naar de aanbieder. Partijen moeten handelen op grond van een heldere procedure. Bij het niet nakomen van de afspraken zal een aanbieder direct kunnen overgaan tot maatschappij-incasso.

Partijen stellen dat de procedure, die voor de premie-incasso van toepassing zal zijn, moet worden opgenomen in het Handboek.

19. Thema: Wijziging adviseur

Indien een klant aangeeft te willen wisselen van adviseur/bemiddelaar, dan is het volgens partijen van belang dat er een snelle overvoer van de oude naar de nieuwe adviseur plaatsvindt. De nieuwe adviseur stuurt hiertoe een door de klant getekende intermediairwijziging naar de aanbieder. Voordat de overvoer wordt geëffectueerd, zal de aanbieder een bericht naar het huidige intermediair sturen, waarbij deze gedurende een aantal dagen (bijv. 5) de gelegenheid heeft al dan niet contact te leggen met de klant.

De aanbieder draagt vervolgens zorg voor een snelle overvoer van de desbetreffende polis van de

oude naar de nieuwe adviseur/bemiddelaar en informeert de klant. Een en ander laat onverlet de discussie over toegang tot de markt als genoemd bij thema 3.

Bij intermediairwijziging moet er onderscheid worden gemaakt naar schade met veelal provisie en eenjarige contracten, collectieve contracten, leven oud (met terugboeking binnen 5 jaar) en leven nieuw. Hierbij moet er ook rekening worden gehouden met contractvervaldatum (dit verschilt per productsoort).

Bij het wijzigen van een adviseur kunnen een aantal bedrijfsmatige aspecten spelen die via afspraken geregeld moeten worden zoals de overgang van provisieaanspraken in geval van beloning via provisie. De aanbieder maakt bij de overdracht van de overeenkomst aan de nieuwe adviseur/bemiddelaar de hoogte van de provisie, daar waar dit nog het geval is, bekend die van toepassing is op het over te dragen product. In bepaalde gevallen zal de nieuwe intermediair moeten tekenen voor de provisieconsequenties.

Partijen zijn het eens dat er een snelle overvoer mogelijk moet zijn gelet op de wens van de klant.

Buiten het traject van adviseren, bemiddelen en onderhoud om kunnen er in een SWO nog een aantal andere thema's vastgelegd worden waarbij het van belang is dat aanbieders en adviseurs/bemiddelaars duidelijk zijn naar elkaar.

20. Thema: Execution only door bemiddelaar

Vrije marktwerking impliceert dat dienstverleners geheel vrij zijn om een eigen bedieningsconcept te volgen. Men kan sec advies, sec bemiddeling, onderhoud of een combinatie hiervan als bedieningsconcept hebben. Dit kan leiden tot een situatie waarbij een aanbieder een product heeft ontwikkeld voor een specifieke doelgroep, waarbij er sprake is van distributie met advies (door een onafhankelijke adviseur). De aanbieder geeft zelf geen advies, maar verwacht dat wel van de adviseur/bemiddelaar. De adviseur/bemiddelaar kan echter zelfstandig besluiten het product op execution-only basis aan te bieden. De adviseur/bemiddelaar faciliteert dan execution-only. In een dergelijk geval is de adviseur/bemiddelaar verplicht om een kennis -en ervaringstoets te ontwikkelen, af te nemen en de klant bij een negatieve uitkomst van de toets te waarschuwen dat het raadzaam is om advies in te winnen. Als de klant via de adviseur/bemiddelaar kiest voor execution-only, dan is de adviseur/bemiddelaar verantwoordelijk voor de inhoud van de toets. De Wft-zorgplicht ligt bij de adviseur/bemiddelaar. De adviseur/bemiddelaar heeft de plicht om de aanbieder tijdig van het voornemen tot execution-only op de hoogte te stellen. De aanbieder kan hier bezwaar tegen maken (mede gelet op andere wettelijke verplichtingen die op de aanbieder berusten zoals PARP) en in overleg treden met de adviseur/bemiddelaar. De aanbieder kan in het uiterste geval het product niet leveren.

21. Thema: Inname portefeuille

Portefeuille

Een aanbieder kan een portefeuille in zijn geheel of gedeeltelijk innemen. De aanbieder zal hiertoe alleen kunnen overgaan in het geval van dringende redenen zoals bewust en aantoonbaar gepleegde fraude, surseance van betaling, aanvraag van faillissement, faillissement, van toepassing verklaring schuldsanering natuurlijke personen, onder bewindstelling, onder curatele stelling, oplegging van een definitieve, niet voor beroep vatbare handhavingsmaatregel aan de adviseur/bemiddelaar op grond waarvan voortzetting van de samenwerking in redelijkheid niet meer kan worden verlangd, intrekking van de verleende Wft-vergunning etc. De aanbieder doet hiervan schriftelijk een mededeling aan de adviseur/bemiddelaar en kan:

- a. vorderen dat de adviseur/bemiddelaar de portefeuille binnen een termijn van uiterlijk 3 maanden overdraagt aan een andere adviseur/bemiddelaar waartegen de aanbieder geen gegronde bezwaren heeft; of:
- b. overgaan tot inname van de portefeuille. Hiervan is in ieder geval sprake bij situaties als surseance van betaling, aanvraag faillissement en faillissement.

Daarnaast kan de aanbieder al datgene doen wat objectief gezien gerechtvaardigd is gelet op de omstandigheden, die zij in het belang van de klant wenselijk acht, zonder daarbij de belangen van de adviseur/bemiddelaar of zijn rechtsopvolger nodeloos te schaden.

Indien de portefeuille van de adviseur/bemiddelaar via een serviceorganisatie loopt, kan de aanbieder met de serviceorganisatie in overleg treden over een mogelijke oplossing.

Afkoop van provisie en goodwill bij inname portefeuille

Als een aanbieder een portefeuille inneemt, dan doet de aanbieder de adviseur/bemiddelaar schriftelijk een voorstel voor een vergoeding (wegens aanspraak op provisie en/of goodwill). De adviseur/bemiddelaar krijgt een redelijke termijn om op dit voorstel te reageren. De hoogte van de vergoeding wordt bepaald door de waarde die in redelijkheid kan worden toegekend aan de portefeuille bij verkoop.

De portefeuille kan altijd door de aanbieder worden ingenomen lopende het bepalen van de hoogte.

De aanbieder heeft het recht de vergoeding te verrekenen met vorderingen van de aanbieder ten opzichte van de adviseur/bemiddelaar.

Inschakelen deskundige

Indien aanbieder en adviseur/bemiddelaar het niet eens kunnen worden, dan kan er een door partijen aan te wijzen deskundige worden ingeschakeld om de hoogte van de vergoeding te bepalen. Aan deze deskundige kunnen eisen worden gesteld door de aanbieder en de adviseur/bemiddelaar. Met betrekking tot de waardebepaling zal de deskundige rekening houden met de omslag naar een ander beloningsmodel. Hij zal bij het bepalen van goodwill rekening houdende met factoren zoals economische omstandigheden, te verwachten resultaten, onzekerheid etc.

22. Thema: Ketenverantwoordelijkheid

Op de aanbieder berust de meld- en vergewisplicht. De aanbieder meldt zaken die uit de normale bedrijfsvoering naar voren komen aan de toezichthouder. De aanbieder heeft geen verplichting om speciale systemen in te richten om proactief normovertredingen op te sporen.

De aanbieder is niet verantwoordelijk voor de kwaliteit van individuele adviezen die door adviseur/bemiddelaar worden verstrekt.

De adviseur/bemiddelaar is niet verantwoordelijk voor de kwaliteit van de producten en de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst die door de aanbieder wordt geleverd.

23. Thema: Rechtsverhouding

- Partijen stellen in de samenwerking het klantbelang centraal en zullen bij de uitvoering rekening houden met elkaars redelijke belangen.
- Partijen zijn in het bezit van de relevante Wft-vergunningen, handelen voor eigen naam en voor eigen rekening.
- De aanbieder is verantwoordelijk voor het product.
- De aanbieder is bevoegd om door adviseur/bemiddelaar aangeboden overeenkomsten te weigeren (een klant kan worden geweigerd: bijvoorbeeld bij fraude).
- De adviseur/bemiddelaar is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het advies.

24. Thema: Pandrecht

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

25. Thema: Onderhoud (dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst)

De dienstverlening gedurende de looptijd van het contract rust in beginsel bij de adviseur/bemiddelaar, die heeft bemiddeld bij de totstandkoming van de overeenkomst. Een klant kan hier echter van afzien.

Het is van belang dat de adviseur/bemiddelaar de klant wijst op de mogelijkheid van onderhoud, indien de adviseur/bemiddelaar dit in zijn bedieningsconcept aanbiedt, de manier waarop deze ingevuld kan worden en als de klant hiervan afziet op de risico's, de nadelen en de eigen verantwoordelijkheid van de klant. Een aanbieder kan een full service bedieningsconcept hanteren. Indien een adviseur/bemiddelaar geen onderhoud in zijn eigen bedieningsconcept heeft opgenomen, dan kan dat een reden voor de aanbieder zijn om geen samenwerking aan te gaan.

Indien een klant expliciet geen onderhoud wenst, kan dat een reden zijn om geen dienstverlening aan te bieden. Partijen willen hier nadere objectiveerbare eisen voor formuleren.

26. Thema: Wijziging van rechtsvorm

Een wijziging van de rechtsvorm zal in veel gevallen geen impact hebben op de wijze waarop aanbieder en adviseur willen samenwerken om de klant optimaal van dienst te kunnen zijn. Wijziging van rechtsvorm van de bemiddelaar kan mogelijk, in combinatie met andere signalen, wel een indicator voor specifieke omstandigheden zijn waardoor de aanbieder de mogelijkheid wil hebben de samenwerking te heroverwegen. Op de adviseur/bemiddelaar berust de plicht om de aanbieder tijdig te informeren van het voornemen de rechtsvorm te wijzigen. De aanbieder kan vervolgens besluiten of hij de samenwerking ongewijzigd voortzet, de samenwerkingsovereenkomst wijzigt of samenwerking beëindigt en zal de adviseur/bemiddelaar hierover tijdig informeren omkleedt met de redenen.

Ook op aanbieder berust de plicht om de adviseur/bemiddelaar tijdig te informeren over het voornemen de rechtsvorm te wijzigen.

27. Thema: Wijzigingen in samenwerkingsovereenkomst

In principe tekenen beide partijen voor akkoord. Partijen hebben beiden het recht voorstellen tot wijziging van de samenwerkingsovereenkomst te doen. In verband met het omvangrijke proces van het verkrijgen van instemming van een omvangrijke groep adviseurs/bemiddelaars kan de aanbieder de optie bieden om in geval van bezwaar dit binnen een redelijke termijn kenbaar te maken. De adviseur/bemiddelaar ontvangt minimaal twee maanden, bij voorkeur 3 maanden, voorafgaand aan de ingangsdatum een exemplaar van de gewijzigde of aangevulde samenwerkingsvoorwaarden. In deze periode heeft de adviseur/bemiddelaar het recht om de samenwerkingsovereenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk te beëindigen. Dit laatste recht geldt niet bij wijzigingen die 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).

28. Thema: Beëindiging van de overeenkomst

De samenwerking geldt voor onbepaalde tijd, maar kan door dringende redenen (bijvoorbeeld: fraude, geen vergunning, surseance van betaling, zie thema 21) onmiddellijk worden beëindigd. In een dergelijke geval wordt altijd direct een schriftelijk mededeling gedaan.

Bij beëindiging van de samenwerking door opzegging van een van de partijen, wordt de portefeuille naar de toestand van de beëindigingsdatum gefixeerd en blijft de adviseur/bemiddelaar bij de betreffende overeenkomsten betrokken als adviseur/bemiddelaar. Op de daaruit voortvloeiende samenwerking blijven de relevante bepalingen uit deze samenwerkingsovereenkomst onverminderd van toepassing.

29. Thema: Protocol faillissement intermediair

Het Verbond van Verzekeraars, Adfiz en OvFD ontwikkelen een Protocol faillissement intermediair. Het Protocol is gericht op continueren van de dienstverlening aan verzekerden van het intermediair die failliet is gegaan. Het gaat partijen primair om te borgen dat de verzekerde niet tussen "wal en schip" valt. Het protocol bevordert een snellere en betere afwikkeling van faillissementen van intermediairs. De positie van verzekerden ingeval van faillissement van hun intermediair moet adequaat worden gewaarborgd en dan met name voor wat betreft de invulling van de dienstverlening na het faillissement. Op het moment dat een intermediair in staat van faillissement wordt verklaard heeft dat altijd gevolgen voor de betreffende verzekerden. Deze gevolgen kunnen per faillissement en per verzekerde verschillend zijn. Voorbeelden zijn de invulling van de zorgplicht richting verzekerden, onder- of oververzekering. Vaak weten verzekerden ook niet dat zijn intermediair failliet is. Verzekerden verkeren in onzekerheid zolang niet duidelijk is op welke wijze het faillissement zal worden afgewikkeld. Zolang hier geen duidelijkheid over is, kan ook de dienstverlening en zorgplicht richting verzekerden niet goed worden ingevuld. Het Protocol borgt deze leemte en zal inwerking treden conform de in het Protocol beschreven procedure. Het protocol faillissement intermediair zal binnenkort door het Verbond van Verzekeraars, Adfiz en OvFD worden gepubliceerd.

30. Thema: Herstelkostenregeling

Herstelkosten zijn kosten die de klant in rekening gebracht krijgt door zijn adviseur als gevolg van een tekortkoming door de aanbieder. Hiertoe is eerder door het Verbond, in nauw overleg met Adfiz en het ministerie van Financiën een regeling opgesteld. Hiermee kan de klant op eenvoudige wijze de herstelkosten vergoed krijgen. De herstelkostenregeling zorgt ervoor dat, gelet op het provisieverbod voor complexe- en impactvolle producten, noch de relatie tussen de klant en de adviseur noch die tussen de aanbieder en de adviseur onnodig onder druk komt. In het SWO kan verwezen worden naar de standaardprocedure hierover.

31. Thema: SWO en serviceorganisaties

Onderstaand een kort overzicht inzake de positie die een serviceorganisatie in de keten inneemt en de wijze waarop de samenwerking met de bij hem aangesloten bemiddelaars over het algemeen is geregeld.

Wat moet serviceorganisatie meer afspreken dan nu in SWO staat?

Een serviceorganisatie (SO) spreekt – afhankelijk van het feit of hij al dan niet een formule exploiteert – in de SWO met onderbemiddelaars zaken af die te maken hebben met die exploitatie zoals (regionale) exclusiviteit, huisstijl, gebruik backoffice etc. De SWO bevat in die zin dus ook de kenmerken van franchise overeenkomsten.

Indien het niet om een franchiseovereenkomst gaat vertoont de SWO grote gelijkenis met de SWO die aanbieders hanteren. Serviceorganisaties geven in beginsel geen advies aan de klant, controleren het

advies van de adviseur/bemiddelaar niet en aanvaarden daarvoor ook geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid. Het is echter mogelijk dat hierover tussen adviseurs/bemiddelaars en serviceorganisaties andere afspraken worden gemaakt.

Portefeuillerecht

Het portefeuillerecht ligt over het algemeen bij de adviseur/bemiddelaar en niet bij de serviceorganisatie. De adviseur/bemiddelaar moet een overdracht aan een andere bemiddelaar wel meedelen aan de serviceorganisatie. Over het algemeen wordt medewerking aan de overdracht verleend, tenzij er gegronde bezwaren zijn tegen die overdracht.

Einde overeenkomst bemiddelaar met serviceprovider

De portefeuille wordt gefixeerd, in die zin dat de overeenkomst is opgezegd, maar het bepaalde in de overeenkomst van kracht blijft met betrekking tot elke verzekering die deel uitmaakt van de portefeuille zolang die verzekering deel uitmaakt van die portefeuille. Ook wordt afgesproken dat (een deel van) de portefeuille bij een andere adviseur/bemiddelaar (na een bepaalde periode na beëindiging SWO) moet worden ondergebracht. Men stemt dit in overleg nader af.

Einde overeenkomst serviceorganisatie met aanbieder

Als de SWO tussen een aanbieder en SO wordt beëindigd of ontbonden geldt dat ook voor de samenwerking tussen die aanbieder en de adviseurs/bemiddelaars die zijn aangesloten bij die SO. Vanaf dat moment worden nieuwe aanvragen niet meer in behandeling genomen. De SO moet de adviseurs/bemiddelaars hierover informeren.

AFM Best practice samenwerking aanbieders en serviceproviders

Aanbieders hanteren een aanstellingsbeleid wanneer zij willen samenwerken met adviseurs/bemiddelaars. Niet integere adviseurs/bemiddelaars proberen dit aanstellingsbeleid soms te ontduiken door zich te verschuilen achter serviceproviders. De AFM heeft daarom in overleg met marktpartijen een best practice (voorbeeldwerkwijze) beschreven waarbij meer transparantie binnen de keten kan worden bereikt. In het kader van de best practice worden toekomstige samenwerkingen met adviseurs/bemiddelaars vooraf bij de betreffende aanbieders kenbaar gemaakt. Deze aanbieders kunnen dan vaststellen of de nieuwe adviseur/bemiddelaar op de 'zwarte lijst' staat van adviseurs/bemiddelaars die vanwege integriteitsschendingen wellicht ongewenst zijn.

SWO serviceorganisaties met aanbieders

De SO staat ervoor in dat de aangesloten adviseurs/bemiddelaars beschikken over alle vergunningen die nodig zijn voor de dienstverlening.

Veelal hanteert een aanbieder zowel voor serviceorganisaties als adviseurs/bemiddelaars dezelfde overeenkomst soms met een aanvullende verklaring vanuit de serviceorganisaties waaruit het specifieke karakter van een serviceorganisatie blijkt. Het gaat dan om het non-concurrentiële deel.

32. Thema: identificatie en verificatie cliënten

De aanbieder en intermediair hebben beide de verantwoordelijkheid om zorg te dragen voor een integere bedrijfsvoering. Beide 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. Aanbieder en intermediair dienen te handelen volgens de Customer Due Dilligence vereisten zodat transacties die mogelijk leiden tot witwasactiviteiten, financiering van terrorisme en/of het zaken doen met gesanctioneerde entiteiten tijdig worden gesignaleerd en voorkomen. Zij stellen elkaar over en weer in staat om hieraan te voldoen.

Tenzij anders afgesproken tussen intermediair en aanbieder, vindt identificatie en verificatie van cliënten plaats door het intermediair. De aanbieder maakt gebruik van de identificatie en verificatie die door het intermediair is uitgevoerd (afgeleide identificatie).

Het intermediair voorziet de aanbieder op eerste verzoek van alle benodigde cliëntinformatie (waaronder informatie ten behoeve van identificatie en verificatie).

Relevante definities

- **Adviseur:** degene die adviseert in de zin van artikel 1:1 Wft. De adviseur (die zelfstandig) handelt in de uitoefening van een bedrijf in opdracht van de klant. De adviseur kan een aanbeveling, doen van een of meer specifieke financiële producten, verzekeringen en financiële instrumenten, aan een bepaalde consument.
- **Beloning:** rechtstreeks vergoeding van een klant aan de adviseur of bemiddelaar voor aan de klant geleverde dienstverlening
- **Bemiddelaar:** een bemiddelaar in de zin van artikel 1:1 Wft. De bemiddelaar kan voor meerdere aanbieders bemiddelen.
- **Klant:** in de context van het refertemodel: een natuurlijk of niet natuurlijk persoon die zich laat bedienen door een adviseur/bemiddelaar.
- **Onderbemiddelaar:** een bemiddelaar die bemiddelt voor een andere bemiddelaar.
- **Onderhoud:** het beheer van reeds afgesloten financiële producten.
- **Portefeuille:** het geheel van door bemiddeling door een bemiddelaar gesloten verzekeringsovereenkomsten, voor zover niet overgeboekt naar een portefeuille van een andere bemiddelaar of ingenomen door een aanbieder.
- **Product:** een door de aanbieder aangeboden financieel product.
- **Provisie:** een vergoeding die een aanbieder conform diens provisieregeling aan de bemiddelaar is verschuldigd voor provisie houdende schadeproducten en complexe producten die voor 1 januari 2013 zijn gesloten.
- **Rekening-courant** : een rekening waarin de vorderingen en schulden tussen aanbieder en bemiddelaar worden geadministreerd en verrekend.
- **Samenwerkingsovereenkomst:** deze overeenkomst, de provisieregeling van de aanbieder en het handboek.