

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA: Samenwerkingsovereenkomst Dazure en de Adviseur)

Wat jullie van ons mogen verwachten:

Dazure B.V.	Wij zijn een volmachtorganisatie voor leven en schade. We werken voornamelijk met adviseurs, omdat wij ervan overtuigd zijn dat de begeleiding van de relatie het beste door jullie verzorgd kan worden. Voor jullie hebben wij een Servicedesk Dazure beschikbaar voor alle vragen over o.a. samenwerking, aanvragen, werkwijze, statussen, financiële zaken en marktontwikkelingen.
Service algemeen:	Onze Servicedesk is in staat om mee te denken bij aanvragen voor zover de wet dit toelaat, wij mogen geen advies geven. Op het moment dat de aanvraag door ons ontvangen wordt, controleren wij deze op volledigheid en correcte gegevens. Mochten er zaken zijn die ons opvallen, dan zullen wij met jullie overleggen (denk bijvoorbeeld aan een aanvraag die per abuis tweemaal is ingediend). Vragen vanuit jullie relaties die wij rechtstreeks ontvangen zullen wij, eventueel voorbereid, aan jullie doorzetten ter informatie of verdere behandeling.
Service communicatie:	Wij zullen doen wat wij beloven, en proberen binnen 24 uur te reageren op jullie e-mail. Als we nog niet meteen het antwoord weten, zullen we dit ook laten weten. Telefonisch zijn wij goed bereikbaar; we hebben geen bandjes met keuzemogelijkheden, maar jullie krijgen meteen een Servicedesk medewerker aan de telefoon. De Servicedesk is bereikbaar op maandag t/m vrijdag van 08.30 tot 17.30 uur. Je kunt ons bereiken op t. 076-5310758, ook zijn we bereikbaar via whatsapp op t. 06 308 792 25. Ons e-mailadres is servicedesk@dazure.nl .
Klantcontact:	Wij gaan ervan uit dat alle contacten met relaties via jullie verlopen, tenzij anders is afgesproken. De verzekeraar, de medisch adviseur en wij mogen desondanks rechtstreeks contact opnemen met de relaties, indien dit voor de juiste uitvoering van de (bestaande) verzekeringscontracten nodig is. Wanneer wij rechtstreeks contact hebben met de relatie zullen wij jullie daarvan in kennis stellen, tenzij jullie laten weten of duidelijk is geworden dat daaraan geen behoefte is. Wij mogen rechtstreeks aan relaties mededelingen doen, als de wet of regelgeving dit van ons vraagt. Dazure zal relaties niet benaderen om te realiseren of te stimuleren dat de bemiddeling door jullie eindigt om zodoende de bemiddeling voort te zetten door een andere bemiddelaar.
Identificatieverplichting	We gaan er van uit dat als er een wettelijke identificatieplicht geldt, jullie aan de hand van een geldig legitimatiebewijs de identiteit van de klant vaststellen. Als een klant een rechtspersoon is, stellen jullie op basis van gegevens van de Kamer van Koophandel de identiteit van de klant vast (door bepaling van de UBO). Dazure maakt gebruik van de identificatie en verificatie door de adviseur.
Persoonsgegevens:	Persoonsgegevens worden strikt vertrouwelijk, met de nodige zorgvuldigheid en conform wet- en regelgeving behandeld. Zie ook ons privacystatement op www.dazure.nl
Verwerken van persoonsgegevens:	Jij bent (zelfstandig) verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens die jij krijgt van de klant. We gaan er vanuit dat je voldoet aan de verplichtingen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming je oplegt. Dit houdt onder andere in dat je houdt aan de meldplicht bij een inbreuk op persoonsgegevens, je passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen treft bij verwerking van de persoonsgegevens. Daarnaast respecteer en faciliteer je de rechten van betrokkene (onder de Algemene Verordening Gegevensbescherming). De persoonsgegevens worden niet verwerkt op een wijze die niet verenigbaar is met de geldende wetgeving.

DAZURE

In-/excasso van premie:	Wij verzorgen de in- en excasso van de premie. Uitkeringen en/of premierestituties uit hoofde van verzekering(en) vinden rechtstreeks aan de rechthebbende plaats, na ontvangst van gevraagde informatie conform polisvoorwaarden.
Dagverwerking:	Voor de aanvragen van de verzekeringen werken wij op basis van dagverwerking. Dit houdt onder andere in dat wij binnen één dag na ontvangst van de (volledige) aanvraag de (medische) beoordeling starten, indien van toepassing binnen één dag na ontvangst van de (elektronische) gezondheidsverklaring of keuringsresultaten deze hebben beoordeeld en eventueel een vervolgactie hebben gestart, en dat wij binnen één dag na (medisch) akkoord de polis (digitaal) zullen afgeven.
Mutaties:	Mocht een verzekering onverhoopt gewijzigd moeten worden, na het moment van polisafgifte, dan zorgen wij voor een snelle verwerking van de mutatie. Hier staat een maximale termijn van een week voor, tussen verzoek en afgifte gemuteerde polis, indien het een mutatie zonder nieuwe/ aanvullende (medische) beoordeling betreft.
Herstelkosten:	Indien blijkt dat een offerte of de overeenkomst op of na 1 januari 2013 na een tweede (marginale) controle, zoals genoemd in de herstelkostenregeling, niet volgens de (opgegeven) uitgangspunten (in de precontractuele fase) is afgeleverd door ons. Dan kunnen jullie ons <i>namens de relatie</i> een kennisgeving van een 'vermoedelijke tekortkoming' sturen. Indien er daadwerkelijk schade is voor de relatie zullen wij deze vergoeding conform de vastgestelde herstelkostenprocedure uitbetalen. Zie voor meer informatie over deze procedure, de website van Dazure: www.dazure.nl
Nieuwsbrief:	Door het accepteren van de SLA geven jullie toestemming voor het toezenden van de maandelijkse nieuwsbrief per e-mail vanuit Dazure, betreffende de producten die worden aangeboden. Indien jullie de toezending niet langer op prijs stellen, kunnen jullie te allen tijde opzeggen middels een link in de nieuwsbrief.
Directe Beloning	Overeenkomsten die worden gesloten op of na 21 december 2012 kunnen uitsluitend zonder provisie (netto) worden afgesloten. Bemiddelaar verschaft of ontvangt, rechtstreeks of middellijk, geen provisie voor het bemiddelen of adviseren van een product van Dazure op of na 21 december 2012. Daarnaast ontvangen jullie van de relatie geen vergoeding die kennelijk onredelijk is, gelet op de aard en de omvang van de dienstverlening.
Faciliteiten:	Wij kunnen aanvullende faciliteiten zoals informatieverstrekking, internetapplicatie, berekeningsprogramma's, marketingondersteuning en/of opleidingen ter beschikking stellen aan jullie medewerkers. Mochten jullie hier aanvullingen op hebben, dan horen we het graag.
Berekeningstool:	Wij kunnen een internetapplicatie (berekeningstool) in bruikleen geven. Deze tool kan op jullie website geplaatst worden, zodat jullie relaties zelf een premieberekening kunnen maken. Alle rechten op de door ons verstrekte internetapplicatie blijven berusten bij de Verzekeraar of degene van wie wij de (gebruiks)rechten hebben ontvangen. Het is niet toegestaan de ter beschikking gestelde Internetapplicatie (berekeningstool) aan derden te verhuren, te verkopen, te schenken of op welke wijze dan ook in gebruik te geven, dan wel daarin verandering(en) aan te brengen.

Wat wij van jullie verwachten:

Adviseur:	Jullie zijn een bedrijf wat zich richt op het aanbieden van financiële diensten, zoals verzekeringen en hypotheeken. Jullie bemiddelen doorgaans tussen de aanbieder en vrager.
Service algemeen:	Jullie zetten de relatie voorop en hebben het beste met ze voor. Jullie zorgen voor een goede en adequate begeleiding bij de aanvraag, het afsluiten/beheren van de verzekering en de eventuele vervolgvragen met betrekking tot de producten van Dazure. Daarnaast voorzien jullie in een volledige dienstverlening aan de relaties, bij de totstandkoming van de overeenkomst en de bijbehorende (na)zorgplicht. Dazure is nooit verantwoordelijk voor de kwaliteit van jullie dienstverlening.
IPID	Door akkoord te gaan met onze SLA ontstaat er voor jullie de verplichting om aan de verzekeringnemer de IPID, kosteloos, schriftelijk te verstrekken. Na toestemming van de verzekeringnemer, mag de IPID via een andere duurzame drager worden verstrekt, mits dit past in de context waarin met de verzekeringnemer zaken worden gedaan. Het is ook mogelijk de IPID via jullie website te verstrekken als: <ul style="list-style-type: none"> - De verzekeringnemer hiervoor toestemming heeft gegeven; - Het gebruik van de website past in de context van zaken doen met de verzekeringnemer; - De verzekeringnemer elektronisch op de hoogte wordt gesteld van het adres van de website en de plaats op de website waar de IPID verkregen kan worden; - De informatie actueel is en, zolang dat voor de verzekeringnemer van belang is, op de website toegankelijk blijft.
(Na)zorgplicht:	Jullie zullen de zorg voor advies en beheer verlenen die van een bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht. Jullie controleren gedurende de looptijd van de verzekeringsovereenkomst periodiek of het product van Dazure nog aansluit bij de mogelijk inmiddels veranderde omstandigheden van de relatie.
Service communicatie:	Jullie zijn open en eerlijk naar de relatie toe, ook over de verdiensten. Vragen van de relaties worden tijdig in behandeling genomen en jullie zorgen voor een goede terugkoppeling.
Vergunningen:	Jullie beschikken over de noodzakelijke (wettelijke) vergunningen, ontheffingen, registraties en/of inschrijvingen die nodig zijn voor de uit te voeren werkzaamheden in het kader van onze samenwerking. Minimaal houdt dit in: AFM inschrijving, KvK inschrijving en KiFid aanmelding. Op verzoek van ons kunnen jullie aantonen dat jullie hieraan voldoen en jullie geven tussentijdse wijzigingen hierin op eigen initiatief bij ons aan.
Onderbemiddelaar	Samenwerking tussen jullie en een onderbemiddelaar voor het tot stand brengen van een overeenkomst tussen een klant en ons mag alleen met onze voorafgaande schriftelijke toestemming. Om deze toestemming aan te vragen, verzoeken wij jullie ons alle benodigde informatie over de voorgenomen samenwerking te verschaffen.
Wet Financieel Toezicht:	Jullie voldoen aan alle eisen die door de AFM en wet en regelgeving worden gesteld aan een adviseur en bemiddelaar en houden je bezig met het tot stand brengen en wijzigen van verzekeringsovereenkomsten in de zin van de Wet op het Financieel Toezicht.
Vertegenwoordiging:	Jullie zijn geen vertegenwoordiger of agent van Dazure en hebben geen bevoegdheid om namens ons een verbintenis aan te gaan.
Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (WwFT):	Op jullie rust een zelfstandige verplichting om te voldoen aan de WwFT. Jullie zien toe op de vaststelling van de identiteit van de relaties. Wij kunnen in dit kader de betreffende documenten en WwFT procedures bij jullie opvragen om te beoordelen of deze in

DAZURE

	overeenstemming zijn met de gewenste uitvoeringsrichting van Dazure. Tevens maken jullie melding van ongebruikelijke transacties volgens de WwFT bij het FIU Nederland.
Algemene Verordening Gegevensbescherming	Jullie voldoen aan alle eisen die door de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) aan een Verwerkingsverantwoordelijke (hiermee adviseur en bemiddelaar) worden gesteld.
Fraudepreventie:	Jullie zullen de aanwijzingen en voorschriften van ons op gebied van fraudepreventie opvolgen. Daarbij zullen het Protocol Verzekeraars & Criminaliteit van het Verbond van Verzekeraars en het beleid van de verzekeraar als leidraad gelden.
Portefeuillerecht:	Jullie beheren de portefeuille en hebben het portefeuillerecht, met alle lusten en lasten, tenzij anders overeengekomen is. Wij kunnen op jullie schriftelijk verzoek de medewerking verlenen om de gehele of gedeeltelijke portefeuille over te dragen, tenzij wij bezwaren hebben tegen de aanstelling van de nieuwe adviseur en/of overdracht van de portefeuille, conform het bepaalde in artikel 4:103 Wft. Op grond van het bepaalde in artikel 6:159 BW gaan (door de overdracht) alle rechten en verplichtingen van de overdragende adviseur over op de overnemende adviseur. Dazure kan een portefeuille nooit in eigen beheer te nemen.
Gebruik logo/ naam:	Het is zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de verzekeraar en/of ons niet toegestaan in correspondentie, advertenties, folders, logo's, slogans, websites of andere (reclame)uitingen de naam van Dazure of verzekeraar en/of door Dazure of verzekeraar geregistreerde (merk)namen en logo's te gebruiken. Wij aanvaarden voor dergelijke uitingen van adviseurs geen enkele aansprakelijkheid. Het is jullie niet toegestaan om in de in het voorgaande lid bedoelde uitingen de indruk te wekken dat jullie onderdeel zijn van Dazure/Verzekeraar.
Digitale polisverzending:	Door akkoord te gaan met onze SLA ontstaat er voor jullie de verplichting om de verzekeringnemer in kennis te stellen van het feit dat de polis op elektronische (digitale) wijze wordt verzonden. Hiervoor ontvangen wij het correcte e-mailadres van de verzekeringnemer.
Signalering:	Bij fouten in de ter beschikking gestelde hardware en/of software, althans de uitkomsten van offerte- en/of berekeningsprogramma's, stellen jullie ons direct hiervan in kennis zodat wij de fout kunnen herstellen.

Algemeen:

Nederlands recht:	Op de samenwerking tussen ons is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
Beëindiging algemeen	De SLA kan schriftelijk, zonder vermelding van een reden, worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste twee maanden.
Beëindiging samenwerking	Wij kunnen daarnaast de samenwerking beëindigen op het moment dat jullie niet meer voldoen aan de afspraken/verplichtingen uit deze SLA. Op het moment dat wij dit constateren, zullen wij hierover eerst contact met jullie opnemen om de omstandigheden te bespreken. Van beide kanten wordt dit altijd schriftelijk medegedeeld (per post of per e-mail).
Beëindiging wegens een dringende reden	De SLA kan met onmiddellijke ingang worden beëindigd wegens een dringende reden. Onder een dringende reden wordt in elk geval verstaan: a. intrekking van de aan jullie of ons verleende vergunning of ontheffing om als bemiddelaar; b. oplegging van een definitieve handhavingmaatregel door de DNB/AFM op grond waarvan voortzetting van de samenwerking in redelijkheid niet kan worden gevergd;

DAZURE

	<p>c. door jullie of ons gepleegde fraude met het oogmerk de wederpartij te misleiden ten-einde voor zichzelf of derden financieel voordeel te behalen;</p> <p>d. aanvraag van surseance van betaling, aanvraag van faillissement of een situatie met een gelijke strekking;</p> <p>e. als jullie of wij aanwijzingen hebben dat in strijd wordt gehandeld met de toepasselijke wet- en regelgeving en daaruit voortvloeiende gedragscode(s).</p>
Nadat de samenwerking is beëindigd:	<p>Na beëindiging van de samenwerking blijven de voorwaarden uit de SLA onverminderd van kracht. Jullie voorkomen dat de relaties nadeel ondervinden van de beëindiging en waken voor onze goede naam. Indien de SLA wordt beëindigd wegens een dringende reden dan dienen jullie ervoor zorg te dragen dat de portefeuille binnen een termijn van drie maanden wordt overgedragen aan een andere bemiddelaar tegen wie Dazure geen gegronde bezwaren heeft.</p>
Wijzigingen:	<p>Wij hebben het recht om de afspraken over onze samenwerking geheel of gedeeltelijk in te trekken, te wijzigen en/of aan te vullen. Wij zijn beide verplicht om elkaar in kennis te stellen van alle feiten en omstandigheden, die in het kader van de samenwerking tussen ons beide van belang zijn. Onder meer (niet uitsluitend) kan worden gedacht aan wijziging in de rechtsvorm, surseance van betaling, faillissement, vertrek van de feitelijk leidinggevende en wijziging in de vergunningssituatie.</p>