

# Samenwerkingsvoorwaarden Turien & Co. Assuradeuren

Model 01-2024



# Inhoudsopgave

<b>ALGEMEEN</b>	<b>3</b>
1. Rechtsverhouding	4
<b>ADVISEREN &amp; BEMIDDELEN</b>	<b>4</b>
2. (Product)informatie	4
3. Informatie ten behoeve van de periodieke evaluatie van het productontwikkelingsproces	5
4. Offerte- en aanvraagsoftware en aansprakelijkheid	5
5. Beloningsregeling	6
6. Aanvragen en mutaties	6
7. Leveren offerte conform kwaliteitseisen Turien en adviseur/bemiddelaar	7
8. Onderbemiddelaars en vergelijkingsites	7
9. Afgeven van voorlopige dekkingsbevoegdheid	7
10. Transparantie aanvraag(proces)	7
11. Communicatie uitkomst acceptatieproces	7
12. Informatieverstrekking ten aanzien van een lopende overeenkomst	8
<b>ONDERHOUD</b>	<b>8</b>
13. Productwijzigingen	8
14. Mutaties	8
15. Schade/uitkering	8
16. Afwikkelen uitkering	9
17. Premie-incasso	9
18. Wijziging adviseur/bemiddelaar	9
<b>OVERIGE ZAKEN</b>	<b>9</b>
19. Financiële verhouding	9
20. Informatieverstrekking	10
21. Execution only (door bemiddelaar)	10
22. Portefeuille	10
23. Ketenverantwoordelijkheid	11
24. Pandrecht	11
25. Onderhoud (dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst)	11
26. Wijzigingen in de samenwerkingsovereenkomst	11
27. Aangaan, duur en beëindiging van de overeenkomst	12
28. Fraudepreventie	13
29. Beroepsaansprakelijkheidsverzekering	13
30. Protocol faillissement intermediair	13
31. Identificatie en verificatie cliënten	13
32. Klachteninstituut financiële dienstverlening	14
33. Toepasselijk recht	14
34. Geheimhouding	14
35. Gebruik van naam, logo en/of huisstijl van partijen	14
36. Portefeuille overdracht	14
<b>BIJLAGEN</b>	<b>14</b>
37. Bijlage: Provisieregeling	14
38. Bijlage: Voorlopige dekkingsbevoegdheid	14

# Samenwerkingsvoorwaarden Turien & Co. Assuradeuren B.V.

Model 1-2024

## ALGEMEEN

### Definities/begrippen

Deze Samenwerkingsvoorwaarden zijn van toepassing op de diensten die Turien & Co. Assuradeuren B.V. aan Adviseur/Bemiddelaar in verzekeringen in de zin van de Wet op het financieel toezicht aanbiedt en zijn tevens van toepassing op overeenkomst(en) die is, zijn of worden gesloten tussen Adviseur/Bemiddelaar enerzijds en Turien & Co. Assuradeuren B.V. hierna te noemen Turien anderzijds.

Tenzij anders aangegeven, wordt voor de betekenis van de begrippen aansluiting gezocht bij de betekenis die de Wet op het financieel toezicht (Wft) hieraan geeft. Ten aanzien van de hierna genoemde begrippen wordt in deze samenwerkingsvoorwaarden het volgende verstaan:

### Turien

Turien & Co. Assuradeuren B.V. gevestigd in Alkmaar (AFM-nummer 12043523, KvK nummer 37101244), dan wel de verzekeraar waarvoor Turien als gevolmachtigde optreedt met betrekking tot de door Turien aangeboden producten.

### Adviseur

Degene die adviseert in de zin van de Wft. De adviseur (die zelfstandig) handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf in opdracht van de Klant. De adviseur kan een aanbeveling doen voor een of meer specifieke financiële producten, verzekeringen en financiële instrumenten, aan een bepaalde consument.

### Adviseur/Bemiddelaar

De Adviseur en/of Bemiddelaar.

### Beloning

Rechtstreekse vergoeding van een Klant aan de Adviseur of Bemiddelaar voor aan de Klant geleverde dienstverlening

### Bemiddelaar

Een bemiddelaar in de zin van de Wft. De bemiddelaar kan voor meerdere aanbieders bemiddelen en treedt op namens de Klant.

### Klant

In de context van de samenwerking: een natuurlijk of niet natuurlijk persoon die zich laat bedienen door een Adviseur/Bemiddelaar.

### Financieel Product

Een product in de zin van de Wft.

### Hoofdpremieervaldatum

De dag waarop de verschuldigde premie jaarlijks wordt vastgesteld. Dit is tevens de datum waarop onder meer de indexering, premieaanpassing en no-claimberekening zal plaatsvinden.

### Onderbemiddelaar

Een Bemiddelaar die bemiddelt voor een andere Bemiddelaar.

### Onderhoud

Het beheer van reeds afgesloten financiële producten.

### Partijen

De Adviseur/Bemiddelaar en de Aanbieder/Gevolmachtigde gezamenlijk als ieder afzonderlijk.

### Premieervaldatum

De dag waarop de (periodieke) premie verschuldigd is en door de Klant betaald dient te zijn.

### Portefeuille

Portefeuille van Adviseur/Bemiddelaar als bedoeld in de Wft. Deze portefeuille bestaat uit de (verzekerings)-overeenkomsten die in het kader van de samenwerking door bemiddeling van de Adviseur/Bemiddelaar zijn gesloten bij Turien, of door de Turien naar de Adviseur/Bemiddelaar zijn overgeboekt. Voor zover niet overgeboekt naar een portefeuille van een andere Adviseur/Bemiddelaar of ingenomen door een Gevolmachtigde/Aanbieder.

### Product

Een door Turien aangeboden financieel product.

### Productinformatie

Noodzakelijke informatie over een financieel product die een Adviseur/Bemiddelaar nodig heeft om een product goed te kunnen beoordelen; waaronder in ieder geval, maar niet uitsluitend de actuele voorwaarden en tarieven van een product.

### Provisie

Een vergoeding die Turien conform diens provisieregeling aan de Adviseur/Bemiddelaar is verschuldigd voor schadeproducten, waarvoor dit wettelijk is toegestaan, en complexe- en impactvolle producten die voor 1 januari 2013 zijn gesloten.

### Register

Het register als bedoeld in de Wft.

### Rekening-courant

Een rekening waarin de vorderingen en schulden tussen Turien en Adviseur/Bemiddelaar worden geadministreerd en verrekend.

### Samenwerkingsovereenkomst

De overeenkomst die is gesloten tussen Adviseur/Bemiddelaar en Turien met het door Adviseur/Bemiddelaar ingevulde formulier verzoek tot aanstelling agentschap en de Samenwerkingsvoorwaarden Turien inclusief de eventueel daarbij behorende bijlagen, alsmede eventueel andere Samenwerkingsovereenkomsten of samenwerkingsvormen tussen Adviseur/Bemiddelaar en Turien.

### Samenwerkingsvoorwaarden

Deze samenwerkingsvoorwaarden inclusief bijlage(n).

### Verordening

Gedelegeerde Verordening C(2017) 6218 (De richtlijn verzekeringsdistributie).

### Verzekeringsovereenkomst

Overeenkomst van verzekering die Klant aangaat met een aanbieder inzake een financieel product die tot stand is gekomen door bemiddeling van de Adviseur/ Bemiddelaar.

### Wft

Wet op het financieel toezicht, alsmede de daarop gebaseerde lagere regelgeving.

## 1. RECHTSVERHOUDING

- 1.1. Partijen stellen in de samenwerking het Klantbelang centraal en zullen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid rekening houden met wederzijdse belangen.
- 1.2. Partijen zijn in het bezit van relevante Wft-vergunning(en) en registratie(s). Partijen beperken zich bij de uitvoering van hun werkzaamheden tot de producten en diensten die behoren tot de deelgebieden waarvoor Partijen een Wft-vergunning hebben en/of producten waarvoor geen Wft-vergunning is vereist. Enige wijziging met betrekking tot een (deel)vergunning, inschrijving en/of registratie melden Partijen terstond aan elkaar.
- 1.3. Partijen handelen voor eigen naam en voor eigen rekening. De relatie tussen partijen kan niet worden aangemerkt als een arbeids- of agentuurovereenkomst. De bepalingen van titel 10 boek 7 BW inzake de arbeidsovereenkomst en de bepalingen van titel 7 afdeling 4 boek 7 BW inzake de agentuurovereenkomst zijn niet van toepassing.
- 1.4. Turien is verantwoordelijk voor (de kwaliteit van) het Product. De Adviseur is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het advies. De Bemiddelaar is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de bemiddeling.
- 1.5. Partijen zullen relevante wet- en regelgeving naleven. Partijen stellen elkaar over en weer in staat om aan relevante wet- en regelgeving en gedragscodes te voldoen en verlenen elkaar in het kader van de samenwerking waar mogelijk en indien redelijk assistentie. Partijen zullen eveneens handelen overeenkomstig gepubliceerde uitspraken van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening wanneer de uitspraak betrekking heeft op verzekeraars en gevolmachtigden.
- 1.6. In het geval dwingende rechtsregels, althans nieuwe afspraken binnen de verzekeringsbranche, dit op enig moment voorschrijven, conformeren Partijen zich aan die regels/afspraken, rekening houdend met elkaars gerechtvaardigde belangen. In het geval één of meer bepalingen van de Samenwerkingsvoorwaarden als gevolg van bedoelde wijzigingen aangepast dient te worden, verlenen Partijen hun medewerking aan de implementatie van regels/afspraken. Als niet-dwingende bepalingen van wet- of regelgeving strijdig zijn met de bepalingen van deze Samenwerkingsvoorwaarden, dan gelden echter de Samenwerkingsvoorwaarden.
- 1.7. Turien is bevoegd om door de Adviseur/Bemiddelaar aangeboden verzekeringsovereenkomsten te weigeren.
- 1.8. De aangegane samenwerking draagt voor geen van beide Partijen een exclusief karakter, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 1.9. Ten behoeve van de samenwerking verstrekken Turien en Adviseur/Bemiddelaar elkaar persoonsgegevens en verwerken zij deze. In het kader van de Algemene verordening gegevensbescherming dienen beide partijen in dit opzicht te worden aangemerkt als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke.

## ADVISEREN & BEMIDDELEN

### 2. (PRODUCT)INFORMATIE

- 2.1. Turien zorgt ervoor dat de productinformatie die hij verstrekt op elk moment actueel en adequaat is. Turien zorgt er voor dat Adviseur/Bemiddelaar in staat wordt gesteld de producten die hij wil gaan distribueren te begrijpen, inzicht te krijgen in de doelgroep en Klanten te identificeren die niet verenigbaar zijn met het product en om de wettelijke productinformatie tijdig te kunnen verstrekken.
- 2.2. Turien verschaft alle passende informatie over:
  - a. het verzekeringsproduct, waaronder het informatiedocument;
  - b. de afgebakende doelmarkt;
  - c. de voorgestelde distributiestrategie, met inbegrip van informatie over de belangrijkste eigenschappen en kenmerken van het verzekeringsproduct, de risico's en kosten daarvan (ook de impliciete kosten), en omstandigheden die tot een belangenconflict kunnen leiden in het nadeel van de cliënt. Die informatie is helder, volledig en actueel.Turien zorgt dat deze informatie feitelijk juist, voor de consument begrijpelijk, volledig en niet misleidend is en voldoet aan de wettelijke eisen.
- 2.3. Turien zorgt ervoor dat hij de productinformatie:
  - a. op een toegankelijke manier digitaal beschikbaar stelt;
  - b. valideert, door middel van bijvoorbeeld een tijdsaanduiding.
- 2.4. Bemiddelaar draagt er zorg voor dat de Klant voor het sluiten van de verzekeringsovereenkomst, de toepasselijke (verzekerings)voorwaarden en informatiedocument ontvangt.
- 2.5. In het geval Turien de voorwaarden of tarieven van een nieuw af te sluiten Financieel Product of een al door de Klant aangeschaft Financieel Product wijzigt, meldt Turien dit aan de Adviseur/Bemiddelaar bij het tonen van de productinformatie.

Turien informeert Adviseur/Bemiddelaar tijdig en volledig over wijzigingen in haar producten- en dienstenaanbod. Adviseur/Bemiddelaar geeft ten behoeve hiervan toestemming voor het ontvangen van e-mailnieuwsbrieven van Turien.
- 2.6. Turien zorgt ervoor dat alle inhoudelijke wijzigingen van een Financieel Product op een eenvoudige manier duidelijk herkenbaar worden weergegeven.
- 2.7. De Adviseur/Bemiddelaar gebruikt actuele productinformatie. Hij controleert vooraf of hij gebruik maakt van de meest actuele productinformatie op het moment dat hij de Klant adviseert of voor hem bemiddelt in de aanschaf van een Financieel Product.

Daarnaast is Adviseur/Bemiddelaar verplicht aan de Klant en aan Turien juiste en actuele informatie, documenten en voorlichting te verstrekken, die voor de totstandkoming of uitvoering van de (verzekering)overeenkomsten van belang zijn.
- 2.8. Turien is op grond van wet- en regelgeving en zelfregulering verplicht om voorafgaand aan en bij de uitvoering van de verzekering specifieke informatie te verstrekken aan verzekeringnemer en/of verzekerde. Voor zover communicatie tussen verzekeringnemer/verzekerde loopt via

Adviseur/Bemiddelaar, verstrekt Turien deze informatie aan Adviseur/Bemiddelaar. Adviseur/Bemiddelaar is dan gehouden om de betreffende informatie een op een over te dragen aan verzekeringnemer/verzekerde.

- 2.9. Specifieke distributiestrategieën die Adviseur/Bemiddelaar uitzet of toepast, zijn in overeenstemming met de door Turien uitgezette distributiestrategie en afgebakende doelmarkt.
- 2.10. Een Adviseur/Bemiddelaar houdt bij het geven van een advies rekening met de doelmarkt zoals die door Turien is beschreven. Echter wanneer een individuele beoordeling door de Adviseur/Bemiddelaar op de tijd en plaats van verkoop de conclusie rechtvaardigt dat het product beantwoordt aan de verlangens en behoeften van een cliënt, kan de Adviseur/Bemiddelaar het verzekeringsproduct adviseren aan een cliënt die niet tot de doelmarkt behoort.

### **3. INFORMATIE TEN BEHOEVE VAN DE PERIODIEKE EVALUATIE VAN HET PRODUCTONTWIKKELINGSPROCES**

- 3.1. Turien 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 Adviseur/Bemiddelaar. Met name zal hij zich regelmatig een beeld vormen of de verzekeringsproducten worden gedistribueerd op de afgebakende doelmarkt. Hierbij zal Turien zich baseren op signalen die uit de normale bedrijfsvoering naar voren komen.
- 3.2. De Adviseur/Bemiddelaar zal Turien 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 Turien zijn beschreven.
- 3.3. Turien gebruikt deze informatie alleen in het kader van de evaluatie van het productontwikkelingsproces en niet voor enige strategisch of concurrentieel gebruik.
- 3.4. Als de Adviseur/Bemiddelaar 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 Turien hierover onverwijld in kennis te worden gesteld. Turien en de Adviseur/Bemiddelaar voeren overleg en waar nodig passen zij de verzekeringsdistributie voor dat verzekeringsproduct dan aan.
- 3.5. Als er sprake is van een situatie waarbij structureel onzorgvuldig of niet-passend wordt geadviseerd, dan zal Turien de Verordening op dit punt naleven. Turien en de Adviseur/Bemiddelaar hebben overleg op welke wijze de nadelige effecten voor de Klant worden verholpen.

Verzekeraars, co-ontwikkelaars en distributeurs 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.

- 3.6. Turien is gerechtigd om in het kader van klantbelang centraal een klanttevredenheidsmeting te doen onder verzekeringnemers. Turien zal Adviseur/Bemiddelaar hier tijdig over informeren.

### **4. OFFERTE- EN AANVRAAGSOFTWARE EN AANSPRAKELIJKHEID**

- 4.1. Turien kan via een website offerte- en aanvraagsoftware beschikbaar stellen aan de Adviseur/Bemiddelaar, indien de Adviseur/Bemiddelaar de bevoegdheid heeft om namens hem offertes te verstrekken.
- 4.2. Turien is verantwoordelijk voor een correcte werking van de offerte- en aanvraagsoftware en is gebonden aan de uitkomst, tenzij:
  - a. een redelijk handelende en vakbekwame Adviseur/Bemiddelaar wist of had kunnen weten dat deze uitkomst niet correct kan zijn;
  - b. de Adviseur/Bemiddelaar de offerte- en aanvraagsoftware opzettelijk verkeerd heeft gebruikt, aangepast of op enige andere wijze oneigenlijk heeft gebruikt.
- 4.3. Turien of de leverancier van Turien heeft het intellectuele eigendomsrecht en/of het auteursrecht van de offerte- en aanvraagsoftware. Het is de Adviseur/Bemiddelaar niet toegestaan deze software te kopiëren, verkopen, wijzigen of op een andere manier te veranderen zonder de uitdrukkelijke toestemming van Turien.
- 4.4. De Adviseur/Bemiddelaar is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de offerte- en aanvraagsoftware.
- 4.5. Turien kan Adviseur/Bemiddelaar toegang geven tot (gedeeltes van) haar systemen en applicaties. Adviseur/Bemiddelaar is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van inloggegevens en voor het vertrouwelijk behandelen hiervan door haar en haar medewerkers en ingeschakelde derden. Tevens dient Adviseur/Bemiddelaar bij het gebruik van de systemen en applicaties waarbij tevens toegang is tot persoonsgegevens, te handelen conform de toepasselijke wettelijke privacynormen.
- 4.6. Adviseur/Bemiddelaar is aansprakelijk voor eventueel door Turien te lijden aantoonbare schade ten gevolge van bewust en opzettelijk verkeerd gebruik van de door Turien ter beschikking gestelde offerte- en aanvraagsoftware, berekeningsprogramma's, en/of inloggegevens.
- 4.7. Bij constatering door Partijen van een datalek als bedoeld in Algemene verordening gegevensbescherming, waarbij persoonsgegevens van Klanten van Partijen betrokken zijn, informeren Partijen elkaar hierover direct na constatering.

## 5. BELONINGSREGELING

- 5.1. De Adviseur/Bemiddelaar heeft recht op een beloning voor verrichte of nog te verrichten werkzaamheden. De beloning bestaat uit provisie die door Turien wordt betaald. Het recht op provisie over een tot de Portefeuille van Adviseur/Bemiddelaar behorende verzekering bestaat nadat de betreffende premie is betaald. De provisie wordt toegekend volgens de geldende provisieregeling zoals opgenomen in Bijlage: Provisieregeling. Deze provisieregeling maakt deel uit van de Samenwerkingsovereenkomst.

Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, kan Adviseur/Bemiddelaar jegens Turien geen aanspraak maken op een andere of hogere vergoeding dan de overeengekomen provisie.

- 5.2. Turien kan de Adviseur/Bemiddelaar de mogelijkheid bieden om de hoogte van de te ontvangen provisie, zoals toegekend conform de in de bijlage opgenomen provisieregeling, te bepalen.
- 5.3. De Adviseur/Bemiddelaar kan naast- of in plaats van het ontvangen van provisie met de Klant een directe beloning overeenkomen. In dit geval is de Adviseur/Bemiddelaar er verantwoordelijk voor dat de (totale) beloning voldoet aan de wettelijke eisen voor passendheid van de beloning (“kennelijke onredelijkheidstoets”).
- 5.4. Turien verstrekt alleen provisie voor financiële producten waarvoor dit wettelijk is toegestaan.
- 5.5. De Adviseur/Bemiddelaar kan de provisie geheel of gedeeltelijk te goede laten komen aan de Klant, mits de Adviseur/Bemiddelaar de Klant duidelijk wijst op eventuele fiscale gevolgen. De Adviseur/Bemiddelaar stelt Turien voorafgaand aan het adviseren over en/of bemiddelen in het financiële Product hiervan op de hoogte.

Turien is op geen enkele wijze gebonden aan afspraken tussen de Klant en Adviseur/Bemiddelaar inzake retourprovisie, noch hierbij partij. De polis van de met de Klant gesloten verzekeringsovereenkomst vermeldt de volledige bruto premie.

In gevallen als intermediairwijziging, Portefeuille-overdracht en terugboeking van provisie, wordt door Turien geen rekening gehouden met eventueel gegeven retourprovisie. Adviseur/Bemiddelaar vrijwaart Turien indien deze wordt aangesproken in verband met door Adviseur/Bemiddelaar toegezegde/verstrekte retourprovisie.

- 5.6. De provisiebetaling is een bruto betaling. Door Turien worden geen belastingen of premies ingehouden over de uit te keren provisie(s).

- 5.7. Indien een verzekering of de Portefeuille wordt overgedragen aan een andere Adviseur/Bemiddelaar, houdt Adviseur/Bemiddelaar in beginsel de provisieaanspraken tot de eerstkomende premieervaldatum na de door Turien gehanteerde datum van overdracht. Hierbij geldt het volgende ten aanzien van de datum van overdracht:
- de door Turien gehanteerde datum van overdracht van een verzekering is afhankelijk van de door verzekeringnemer gewenste datum en de datum van ontvangst door Turien van het door verzekeringnemer getekende verzoek tot intermediairwijziging. Op de door Turien gehanteerde datum gaan de provisierechten in beginsel per eerstkomende premieervaldatum over op de nieuwe Adviseur/Bemiddelaar;
  - de door Turien gehanteerde datum van overdracht van een verzekering of de Portefeuille is afhankelijk van de door de Adviseur/Bemiddelaar en opvolgende Adviseur/Bemiddelaar afgesproken datum (Turien is hierbij geen partij) en datum van ontvangst door Turien van de door beide partijen getekende verzoek tot intermediairwijziging. Op de door Turien gehanteerde datum gaan de provisierechten in beginsel per eerstkomende premieervaldatum over op de nieuwe Adviseur/Bemiddelaar.

Turien is gerechtigd de provisie tussen de partijen onderling in één keer te verrekenen, tenzij partijen hiertegen gegronde bezwaren hebben.

## 6. AANVRAGEN EN MUTATIES

- 6.1. Voor het doen van schriftelijke aanvragen maakt Adviseur/Bemiddelaar uitsluitend gebruik van formulieren van Turien of van uitdrukkelijk vooraf door Turien goedgekeurde formulieren. Indien Adviseur/Bemiddelaar gebruik maakt van niet door Turien vervaardigde formulieren, zorgt hij ervoor dat deze tijdig worden aangepast aan wijzigingen in de regelgeving, waarna ze opnieuw goedkeuring door Turien behoeven.
- 6.2. Adviseur/Bemiddelaar kan voor het doen van elektronische en/of digitale aanvragen gebruik maken van de door Turien beschikbaar gestelde webapplicaties en verzekeringsplatforms waarbij Turien is aangesloten.
- 6.3. Adviseur/Bemiddelaar zorgt ervoor dat – naar zijn beste weten – de bij Turien aangeleverde of ingevoerde gegevens volledig overeenstemmen met de door de (kandidaat)verzekerde en/of (kandidaat)verzekeringnemer verstrekte gegevens. De adviseur/bemiddelaar wijst de Klant op het belang van het volledig en correct invullen van alle documenten die dienen voor het aanvragen, wijzigen of beëindigen van een verzekeringsovereenkomst, zoals aanvraag- en wijzigingsformulieren en opzegkaarten.
- 6.4. Adviseur/Bemiddelaar is verplicht alle documenten die dienen voor het aanvragen, wijzigen of beëindigen van een verzekeringsovereenkomst, door de (kandidaat)verzekeringnemer en, indien toepasselijk, de (kandidaat)verzekerde te laten invullen en ondertekenen. Aan deze verplichting is eveneens voldaan indien:
- Adviseur/Bemiddelaar de betrokkene een uitdraai van de aan Adviseur/Bemiddelaar verstrekte gegevens en antwoorden voor juistheid laat tekenen, of

- b. de juistheid door de betrokkene is bevestigd door middel van algemeen gebruikelijke digitale communicatie, of
- c. acceptatie door betrokkene is geregistreerd in een andere vorm van algemeen gebruikelijke digitale vastlegging, waaruit de bevestiging eenduidig kan worden afgeleid.

Bij een (niet-natuurlijke) rechtspersoon/ verzekeringnemer toetst Adviseur/Bemiddelaar of de vertegenwoordiger tekenbevoegd is.

- 6.5. Op verzoek van Turien zal Adviseur/Bemiddelaar de in lid 4 genoemde (digitale) documenten zo spoedig mogelijk aan Turien doen toekomen, voor zover deze documenten niet eerder in het bezit zijn gesteld van Turien door Adviseur/Bemiddelaar.
- 6.6. Adviseur/Bemiddelaar is verplicht tot strikte geheimhouding van gebruikersnamen en wachtwoorden die door Turien aan hem zijn verstrekt. Deze geheimhouding duurt ook na de beëindiging van de samenwerking voort.
- 6.7. Turien heeft het recht de in dit artikel bedoelde communicatie en/of diensten met onmiddellijke ingang te beëindigen indien Adviseur/Bemiddelaar op oneigenlijke wijze gebruik maakt of laat maken van de mogelijkheden van elektronische communicatie of online diensten.

## **7. LEVEREN OFFERTE CONFORM KWALITEITSEISEN TURIEN EN ADVISEUR/ BEMIDDELAAR**

- 7.1. Partijen zijn beiden verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van benodigde en verstrekte gegevens bij het aanvragen of verstrekken van een offerte. De offerte moet gebaseerd zijn op basis van de door de Adviseur/ Bemiddelaar verstrekte gegevens.
- 7.2. Turien mag de door de ene Adviseur/Bemiddelaar verstrekte gegevens niet gebruiken voor het leveren van de offerte aan de andere Adviseur/Bemiddelaar tenzij met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Adviseur/Bemiddelaar.
- 7.3. Turien dient te zorgen voor een tijdige levering van de offerte aan de Adviseur/Bemiddelaar.
- 7.4. Turien geeft duidelijk aan of de offerte vrijblijvend is en/of een geldigheidsduur heeft tot een bepaalde datum.
- 7.5. De Adviseur/Bemiddelaar dient de offertes te controleren ten aanzien van de door hem aangeleverde gegevens.
- 7.6. Turien kan de Adviseur/Bemiddelaar de bevoegdheid geven om namens hem offertes te verstrekken. De Adviseur/Bemiddelaar is dan verplicht om de Klant de toepasselijke (polis)voorwaarden, het informatiedocument en/of andere wettelijk verplichte informatie te verstrekken voor het sluiten van de overeenkomst.

## **8. ONDERBEMIDDELAARS EN VERGELIJKINGSITES**

- 8.1. Het is Bemiddelaar niet toegestaan Onderbemiddelaars aan te stellen, tenzij deze bevoegdheid uitdrukkelijk en schriftelijk met Turien is overeengekomen. In dat geval is de procedure zoals omschreven in de Bijlage: Aanstelling Onderbemiddelaars van toepassing.
- 8.2. Het is Adviseur/Bemiddelaar zonder schriftelijke toestemming van Turien niet toegestaan de financiële producten te (laten) plaatsen op vergelijkingsites.

## **9. AFGEVEN VAN VOORLOPIGE DEKKINGSBEVOEGDHEID**

- 9.1. De Adviseur/Bemiddelaar heeft een voorlopige dekkingsbevoegdheid zoals is vastgelegd in de afzonderlijke bijlage Voorlopige Dekkingsbevoegdheid.
- 9.2. De Adviseur/Bemiddelaar zorgt ervoor dat hij bij het gebruik maken van de voorlopige dekkingsbevoegdheid de Procedure van Turien volledig in acht neemt.
- 9.3. Turien heeft het recht deze met onmiddellijke ingang te wijzigen of in te trekken ongeacht hetgeen bepaald is in artikel 26.

## **10. TRANSPARANTIE AANVRAAG(PROCES)**

- 10.1. De Adviseur/Bemiddelaar dient een aanvraag bij Turien in conform de procedure die Turien daarvoor hanteert.
- 10.2. Turien is transparant ten aanzien van de benodigde gegevens en - indien van toepassing - het proces van de medische keuring.
- 10.3. De Adviseur/Bemiddelaar zorgt ervoor dat – naar zijn beste weten – de Klant alle documenten zorgvuldig, volledig en correct invult en ondertekent. De Adviseur/ Bemiddelaar wijst de Klant op het belang van het volledig en correct invullen van de documenten.

## **11. COMMUNICATIE UITKOMST ACCEPTATIEPROCES**

- 11.1. Turien 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 Turien dat aan.
- 11.2. In het geval Turien een aanvraag van de Klant voor een Financieel Product afwijst, informeert Turien als eerste de Klant zelf hierover als de Klant hierom van tevoren schriftelijk heeft verzocht.
- 11.3. In het geval Turien 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 tevoren schriftelijk heeft verzocht. In deze situatie geeft Turien de Klant ook het recht om te bepalen of het advies van de medisch adviseur al dan niet wordt doorgegeven aan Turien.
- 11.4. De Adviseur/Bemiddelaar controleert de productovereenkomst voordat hij deze naar de Klant verzendt.

## **12. INFORMATIEVERSTREKKING TEN AANZIEN VAN EEN LOPENDE OVEREENKOMST**

- 12.1. De contacten tussen de verzekeringnemer respectievelijk de verzekerde en Turien lopen via de Adviseur/Bemiddelaar, tenzij partijen (in specifieke situaties) anders afspreken.
- 12.2. In afwijking van lid 1 is Turien steeds gerechtigd rechtstreeks in contact te treden met de verzekerde indien:
  - a. dit voor de juiste uitvoering van een bestaand verzekeringscontract noodzakelijk is, mits Turien na aldus rechtstreeks contact met een verzekerde te hebben opgenomen, Adviseur/ Bemiddelaar daarvan direct in kennis stelt;
  - b. de wet, regelgeving of jurisprudentie vereist dat de mededeling rechtstreeks aan een verzekerde wordt gedaan.
- 12.3. In gevallen waarin Turien op grond van wet- en regelgeving en/of jurisprudentie verplicht is belangrijke mededelingen ook rechtstreeks naar de Klant te sturen, zal Turien de Klant informeren. In die gevallen zal Turien deze belangrijke mededeling ook minimaal gelijktijdig verzenden aan de Adviseur/Bemiddelaar, zodat:
  - a. de Klant in alle redelijkheid voldoende tijd heeft om de gevolgen van de wijziging te laten onderzoeken door de Adviseur/Bemiddelaar;
  - b. rekening gehouden wordt met het tijdsbestek dat de Adviseur/Bemiddelaar nodig zal hebben om op grond van die analyse de eventueel gewenste aanpassingen door te voeren in alle redelijkheid naar de mogelijkheden van zijn bedrijfsvoering en de bedrijfsvoering van Turien.
- 12.4. De Adviseur/Bemiddelaar is verplicht de Klant die een Financieel Product heeft afgenomen tijdig te informeren over wezenlijke wijzigingen in de informatie die redelijkerwijs relevant zijn voor een adequate beoordeling van het Product en voor zover deze wijzigingen redelijkerwijs relevant zijn voor de Klant.
- 12.5. Partijen kunnen schriftelijk overeenkomen dat Turien deze informatie zelf tijdig verstrekt aan de Klant. In dat geval zal Turien deze informatie minimaal gelijktijdig verzenden aan de Adviseur/Bemiddelaar.
- 12.6. Turien zal de Adviseur/Bemiddelaar gegevens verstrekken over het verloop c.q. de stand van zaken van het afgesloten Financieel Product, indien de Adviseur/Bemiddelaar hierom vraagt, tenzij dit in alle redelijkheid niet van hem kan worden gevergd.
- 12.7. In het geval een Klant de Adviseur/Bemiddelaar heeft gemachtigd de informatie over een afgenomen Financieel Product namens de Klant te ontvangen, zal Turien dit verzoek van de Klant eerbiedigen.
- 12.8. In het geval een Adviseur/Bemiddelaar Klanten heeft overgenomen van een andere Adviseur/Bemiddelaar waarbij het Klantdossier onvolledig is, maakt de nieuwe Adviseur/Bemiddelaar het dossier conform zijn wettelijke verplichting krachtens de Wft met de Klant compleet. Indien echter documenten ontbreken en ook niet meer bij de Klant beschikbaar zijn kan de nieuwe Adviseur/Bemiddelaar een beroep doen op Turien. De verantwoordelijkheid voor het volledig zijn van het dossier berust bij de Adviseur/Bemiddelaar.

## **ONDERHOUD**

### **13. PRODUCTWIJZIGINGEN**

- 13.1. Indien Turien een wijziging aanbrengt in een Financieel Product, dat de Klant heeft afgenomen, dan zal Turien de Adviseur/Bemiddelaar hierover tijdig, juist en adequaat informeren door de nieuwe informatie (zie 2.2) te verstrekken, zodanig dat de Adviseur/ Bemiddelaar de Klant goed kan adviseren vanuit zijn zorgplicht. Turien verstrekt een korte en duidelijke toelichting waarom de wijziging plaatsvindt. De Adviseur/Bemiddelaar kan deze toelichting gebruiken richting de Klant.
- 13.2. Indien Turien een Product wijzigt, zal hij de Adviseur/ Bemiddelaar een vergelijkend overzicht ter beschikking stellen waaruit duidelijk blijkt welke onderdelen uit de polisvoorwaarden worden gewijzigd en welke niet.
- 13.3. Indien Turien een bepaald Financieel Product niet langer aanbiedt, zal hij dit tijdig aan de Adviseur/Bemiddelaar meedelen.

### **14. MUTATIES**

- 14.1. Turien zorgt voor een (digitaal) wijzigingsformulier, bij voorkeur via een webapplicatie. Uit het wijzigingsformulier blijkt welke gegevens de Klant dient te verstrekken om een mutatie door te laten voeren. In voorkomende gevallen kunnen mutaties ook op andere manieren (mail/brief) worden doorgegeven.
- 14.2. De Adviseur/Bemiddelaar zorgt dat – naar zijn beste weten – de gegevens in het wijzigingsformulier zorgvuldig, volledig en correct zijn. Ook dient hij het wijzigingsformulier tijdig in te dienen bij Turien.
- 14.3. Turien voert de mutaties binnen een redelijke termijn uit.
- 14.4. De Adviseur/Bemiddelaar controleert de gewijzigde overeenkomst.

### **15. SCHADE/UITKERING**

- 15.1. De Adviseur/Bemiddelaar is niet bevoegd om een schade/uitkering namens Turien te regelen, tenzij Turien een schaderegelingsbevoegdheid voorafgaand en schriftelijk heeft verleend en is vastgelegd in een afzonderlijke bijlage van de Samenwerkingsovereenkomst.
- 15.2. De schaderegelingsbevoegdheid van de Adviseur/ Bemiddelaar kan door Turien worden beperkt tot een door Turien te bepalen limiet.
- 15.3. De Adviseur/Bemiddelaar moet zich bij een verkregen schaderegelingsbevoegdheid houden aan de procedures en richtlijnen die Turien daarvoor hanteert.
- 15.4. Turien zal de schade respectievelijk de uitkering afhandelen conform de polisvoorwaarden en richtlijnen. Hierbij wordt ook voldaan aan de vigerende zelfregulering van het Verbond van Verzekeraars.
- 15.5. Letselschade uitkeringen lopen nooit via de Adviseur/ Bemiddelaar. Partijen kunnen hierover geen afwijkende afspraken maken.

- 15.6. Adviseur/Bemiddelaar keert aan de Klant in voorkomende gevallen de schade-uitkering uit, mits Turien aan de Adviseur/Bemiddelaar een schaderegelingsbevoegdheid heeft verleend dan wel indien er sprake is van een uitkering door Turien via Adviseur/Bemiddelaar, bijvoorbeeld in geval van premie-incasso door Adviseur/Bemiddelaar. Hierbij controleert de Adviseur/Bemiddelaar vooraf de schadecorrespondentie die bestemd is voor de Klant.

## **16. AFWIKKELEN UITKERING**

Turien kan de Adviseur/Bemiddelaar periodiek inzicht geven in de status van het proces van het indienen van een schadeclaim bij een schadeverzekering. Daarnaast zijn uitgevoerde acties van het schadehandelingsproces c.q. uitkeringsproces digitaal inzichtelijk.

## **17. PREMIE-INCASSO**

- 17.1. Turien en de Adviseur/Bemiddelaar kunnen overeenkomen dat de Adviseur/Bemiddelaar de premies incasseert.
- 17.2. In het geval de Adviseur/Bemiddelaar de premies incasseert, gelden de bepalingen ten aanzien van het incasseren van de premies en het aangaan en onderhouden van een rekening-courantverhouding als opgenomen in Bijlage: Premie-incasso door Adviseur/Bemiddelaar en Rekening-courant.

## **18. WIJZIGING ADVISEUR/BEMIDDELAAR**

- 18.1. Indien een Klant aangeeft te willen wijzigen van Adviseur/ Bemiddelaar, dan werken zowel Turien als de Adviseur/ Bemiddelaar met spoed mee aan dit verzoek tot overvoer naar een nieuwe Adviseur/Bemiddelaar, tenzij Turien gegronde bezwaren heeft tegen de nieuwe Adviseur/Bemiddelaar.
- 18.2. De nieuwe Adviseur/Bemiddelaar stuurt een door de Klant getekende intermediairwijziging naar Turien.
- 18.3. Turien draagt zorg voor een zo spoedig mogelijke overvoer van de desbetreffende polis van de oude naar de nieuwe Adviseur/Bemiddelaar en informeert de Klant en de oude Adviseur/Bemiddelaar over de overvoer.
- 18.4. Turien maakt bij de overdracht van de overeenkomst aan de nieuwe Adviseur/Bemiddelaar de hoogte van de provisie, evenals het terugboekrisico, daar waar dit nog het geval is, bekend die van toepassing is op het over te dragen Product.
- 18.5. De verplichting tot het terugbetalen van de onverdiende provisie blijft op de oude Adviseur/Bemiddelaar rusten totdat de polis, inclusief het terugboekrisico, is gaan behoren tot de Portefeuille van de nieuwe Adviseur/Bemiddelaar, waarna de verplichting zoals in dit lid bedoeld op de nieuwe Adviseur/Bemiddelaar zal overgaan. De oude verkrijgende Adviseur/Bemiddelaar kan hierover afspraken maken met de nieuwe Adviseur/Bemiddelaar.  
Bij de overdracht gaan alle rechten en verplichtingen over, waaronder de verplichting tot het terugbetalen van onverdiende provisies.
- 18.6. De nieuwe Adviseurs/Bemiddelaar zorgt voor juiste en tijdige informatie aan de Klant.

- 18.7. Bij faillissement, surseance van betaling dan wel indien op Adviseur/Bemiddelaar de wettelijke regeling schuldsanering natuurlijke personen van toepassing wordt verklaard, heeft Turien het recht van eerste koop aangaande de Portefeuille van Adviseur/ Bemiddelaar tegen de dan geldende marktwaarde.

## **OVERIGE ZAKEN**

### **19. FINANCIËLE VERHOUDING**

- 19.1. Het financiële verkeer tussen Adviseur/Bemiddelaar en Turien wordt door Turien geadmistreerd via een rekening-courant. Turien zorgt aan het begin van de maand voor een opstelling en toezending aan Adviseur/ Bemiddelaar van het rekening-courant overzicht over de voorgaande maand. Dit overzicht bevat de boekingen van premies, provisies, kosten, schades, betalingen, assurantiebelastingen betrekking hebbend op de voorgaande maand. Het saldo op dit overzicht vermeldt de rekening-courantverhouding. De gegevens in een verstrekt rekening-courantoverzicht gelden tussen Partijen, behoudens tegenbewijs, als juist, tenzij Adviseur/ Bemiddelaar binnen twee maanden na ontvangst van het betreffende rekening-courant overzicht bezwaar heeft gemaakt aan Turien. In geval van digitale verzending doet Turien hiervan een expliciete melding aan de Adviseur/Bemiddelaar.
- 19.2. Bij het betwisten van het opeisbaar saldo dient de partij die het saldo betwist, de juistheid ervan schriftelijk te onderbouwen. Het onbetwiste deel dient daarbij onverminderd te worden voldaan door de partij die tot creditering verplicht is.
- 19.3. Indien sprake is van meerdere rekeningen-courant, is Turien bevoegd om hetgeen zij van Adviseur/ Bemiddelaar heeft te vorderen, te verrekenen met tegenvorderingen van Adviseur/Bemiddelaar op Turien.
- 19.4. Indien het rekening-courantoverzicht een debetsaldo aanwijst, is Adviseur/Bemiddelaar verplicht het saldo binnen twee maanden aan Turien te betalen. Een creditsaldo wordt binnen één maand door Turien aan Adviseur/Bemiddelaar betaald.
- De termijn van twee maanden loopt vanaf de laatste dag van de kalendermaand waarop het betreffende rekening-courant overzicht betrekking heeft, ongeacht de verzenddatum. Niet incasseerbare premies kunnen binnen twee maanden na de vervaldatum van de betreffende premie worden overgedragen. Deze termijn is niet afhankelijk van de rekening-courant waarin de betreffende posten worden opgenomen.
- 19.5. Op de hiervoor bedoelde betaling kunnen de door Adviseur/Bemiddelaar aan Turien overgemaakte bedragen welke nog niet in het saldo zijn verwerkt in mindering worden gebracht.
- 19.6. Indien Adviseur/Bemiddelaar het debetsaldo van de rekening-courant niet binnen de hiervoor genoemde termijn heeft betaald aan Turien, is Turien bevoegd om vanaf de eerstvolgende dag over het debetsaldo de wettelijke rente, alsmede de noodzakelijk gemaakte buitengerechtelijke en gerechtelijke incassokosten in rekening te brengen.

## 20. INFORMATIEVERSTREKKING

Partijen dienen elkaar te informeren indien:

- a. een vergunning van (één der) Partijen door de Toezichthouder is doorgehaald of gewijzigd;
- b. aan (één der) Partijen surseance van betaling is verleend;
- c. (één der) Partijen in staat van faillissement is verklaard dan wel een aanvraag daartoe is ingediend;
- d. de onderneming van (één der) Partijen wordt ontbonden, geliquideerd of beëindigd;
- e. de onderneming van (één der Partijen) een wijziging ondergaat in directie, beleidsbepalers en/of aandeelhouders/eigena(a)r(en);
- f. Adviseur/Bemiddelaar een verzoek tot de van toepassing verklaring van de wettelijke regeling schuldsanering voornemens is te doen;
- g. één der Partijen het voornemen heeft de rechtsvorm te wijzigen.

## 21. EXECUTION ONLY (DOOR BEMIDDELAAR)

- 21.1. Het staat de Bemiddelaar vrij om Klanten producten die worden aangeboden door Turien te leveren zonder advies, dus op basis van execution only. Dit is ook het geval als Turien die producten niet zelf via execution only aanbiedt. De Bemiddelaar moet Turien dan wel tijdig in kennis stellen van het voornemen om financiële producten via execution only te willen bemiddelen.
- 21.2. Turien kan bij de Bemiddelaar bezwaar aantekenen tegen dit voornemen, indien dit strijdig is of kan zijn met wettelijke verplichtingen van Turien, bijvoorbeeld vanuit het productontwikkeling- en review proces. Indien partijen na onderling overleg niet tot overeenstemming komen, dan is Turien in het uiterste geval gerechtigd het financiële Product niet te leveren.
- 21.3. Als de Klant via de Bemiddelaar kiest voor execution only, dan stelt de Bemiddelaar conform de Wft voorafgaand aan de dienstverlening vast of de Klant over voldoende kennis en ervaring beschikt om te begrijpen welke risico's zijn verbonden aan het desbetreffende Financieel Product en het verlenen van de betrokken dienst (kennis- en ervaringstoets).
- 21.4. Indien de Bemiddelaar op basis van de in lid 3 bedoelde informatie van mening is dat de financiële dienst niet passend is voor de Klant, waarschuwt hij deze. In deze waarschuwing wijst de Bemiddelaar de Klant erop dat het inwinnen van advies raadzaam is.
- 21.5. Indien de Klant geen of onvoldoende informatie geeft over zijn kennis en ervaring, dan moet de Bemiddelaar conform de Wft hem waarschuwen dat hij als gevolg daarvan geen oordeel kan geven over de mate waarin de Klant in staat moet worden geacht zelfstandig te kunnen oordelen over de passendheid van het financiële Product.
- 21.6. De kennis- en ervaringstoets als bedoeld in lid 3 wordt uitgevoerd door de Bemiddelaar die rechtstreeks door de Klant is benaderd voor het verlenen van de financiële dienst.
- 21.7. De Bemiddelaar legt de resultaten van het onderzoek naar kennis en ervaring als bedoeld in lid 3 tot en met lid 5 vast, alsmede de terugkoppeling hiervan aan de Klant. De Bemiddelaar bewaart deze gegevens conform hetgeen in de Wft is bepaald.

## 22. PORTEFEUILLE

- 22.1. Adviseur/Bemiddelaar beheert de hem toebehorende Portefeuille. Het portefeuillerecht van Adviseur/Bemiddelaar wordt conform de Wft gewaarborgd. Onder het portefeuillerecht van de Adviseur/Bemiddelaar verstaat Turien tevens dat zij Klantdata van Klanten die bij Turien een overeenkomst voor een financieel product hebben gesloten via Adviseur/Bemiddelaar, niet zal gebruiken om de Klant rechtstreeks voor commerciële doeleinden te benaderen en/of voorstellen te doen om een product aan te passen of af te nemen buiten zijn Adviseur/Bemiddelaar om.
- 22.2. Turien mag de Portefeuille van de Adviseur/Bemiddelaar alleen in zijn geheel of gedeeltelijk innemen in geval van dringende redenen. Onder dringende redenen worden onder meer verstaan, het:
  - a. plegen van bewust en aantoonbaar gepleegde fraude door de Adviseur/Bemiddelaar;
  - b. aanvragen surseance van betaling door de Adviseur/Bemiddelaar;
  - c. van toepassing verklaren van de schuldsanering natuurlijke personen;
  - d. aanvragen faillissement door de Adviseur/Bemiddelaar of failliet verklaren van Adviseur/Bemiddelaar;
  - e. onder curatele stellen van Adviseur/Bemiddelaar of verliezen van het vrije beheer over het vermogen voor de Adviseur/Bemiddelaar;
  - f. opleggen van een definitieve, niet voor beroep vatbare handhavingsmaatregel aan de Adviseur/Bemiddelaar op grond waarvan voortzetting van de samenwerking in redelijkheid niet meer kan worden verlangd;
  - g. in een uiterst geval ook na herhaaldelijk verzoek niet voldoen van het rekening-courantsaldo door Adviseur/Bemiddelaar aan Turien.
- 22.3. Turien deelt de dringende reden schriftelijk aan de Adviseur/Bemiddelaar mee en kan:
  - a. vorderen dat de Adviseur/Bemiddelaar de Portefeuille in zijn geheel of gedeeltelijk binnen een termijn van uiterlijk drie maanden overdraagt aan een andere Adviseur/Bemiddelaar waartegen Turien geen gegronde bezwaren heeft, of
  - b. overgaan tot gehele of gedeeltelijke inname van de Portefeuille.
- 22.4. Als Turien de Portefeuille geheel of gedeeltelijk inneemt wordt de afkoopwaarde wegens aanspraak op provisie en/of goodwill bepaald op het moment van inname. Turien doet aan de Adviseur/Bemiddelaar een schriftelijk voorstel voor een vergoeding vanwege de waarde die aan de Portefeuille moet worden toegekend door provisieaanspraken en/of goodwill. Bij bepaling van de waarde achteraf wordt de hoogte van de vergoeding bepaald door de waarde die in redelijkheid aan de Portefeuille of het portefeuilledeel kan worden toegerekend bij verkoop ervan.

Turien geeft de Adviseur/Bemiddelaar een redelijke termijn om op het aanbod te reageren. Turien 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.

- 22.5. Turien heeft het recht de vergoeding voor inname van de Portefeuille of een deel ervan te verrekenen met bedragen die Turien nog te vorderen heeft op de Adviseur/Bemiddelaar.
- 22.6. Turien kan in de in het tweede lid genoemde situaties alles doen in het belang van de Klant wat objectief gezien gerechtvaardigd is gelet op de omstandigheden, zonder daarbij de belangen van de Adviseur/Bemiddelaar onnodig te schaden.

### **23. KETENVERANTWOORDELIJKHEID**

- 23.1. Partijen handelen conform de meld- en vergewisplicht zoals vastgelegd in de Wft.
- 23.2. Turien is niet verantwoordelijk voor de kwaliteit van individuele adviezen en bemiddelingsactiviteiten die door Adviseur/Bemiddelaar worden verstrekt respectievelijk worden verricht.
- 23.3. De Adviseur/Bemiddelaar is niet verantwoordelijk voor de kwaliteit van de producten en de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst die door Turien wordt geleverd.

### **24. PANDRECHT**

Als de Adviseur/Bemiddelaar diens Portefeuille van de lopende verzekeringen via Turien aan een derde partij wil verpanden, deelt de Adviseur/Bemiddelaar de voorgenomen verpanding van de Portefeuille tevoren (bij voorkeur twee weken voordat het pandrecht wordt gevestigd) schriftelijk mee aan Turien.

### **25. ONDERHOUD (DIENSTVERLENING GEDURENDE DE LOOPTIJD VAN DE OVEREENKOMST)**

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

### **26. WIJZIGINGEN IN DE SAMENWERKINGSOVEREENKOMST**

- 26.1. Partijen hebben het recht om voorstellen tot wijziging van de Samenwerkingsovereenkomst te doen.
- 26.2. Partijen streven ernaar om dit in onderling overleg op de meest efficiënte wijze te doen.
- 26.3. Indien een van de partijen wijzigingen voorstelt, ontvangt de andere partij minimaal drie maanden voorafgaand aan de ingangsdatum een exemplaar van de concept gewijzigde of aangevulde Samenwerkingsovereenkomst.
- 26.4. Wijzigingen in de Samenwerkingsovereenkomst treden pas in werking indien beide partijen akkoord zijn gegaan met de voorgestelde wijzigingen, behoudens het bepaalde in lid 6, 7 en 8 van dit artikel.
- 26.5. Gedurende de periode zoals genoemd in lid 3 hebben partijen het recht om de Samenwerkingsovereenkomst op het moment van de voorgestelde wijzigingsdatum schriftelijk te beëindigen, met uitzondering van die situaties waarin wijzigingen voortvloeien uit wet- of regelgeving of de uitleg daarvan in uitspraken van rechterlijke instanties, en uitspraken van de Geschillencommissie en uitspraken van de Commissie van Beroep van het Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid) voor zover deze uitspraken van de Kifid betrekking hebben op verzekeraars en/of gevolmachtigden.
- 26.6. Indien Turien wijzigingen in de Samenwerkingsvoorwaarden voorstelt van zuiver administratieve aard, die derhalve de rechtsverhouding tussen Partijen niet veranderen en evenmin de inhoud van de samenwerking raken, kan Turien deze wijzigingen met een overgangperiode van twee maanden doorvoeren. Deze wijzigingen binden Partijen alsdan. Adviseur/Bemiddelaar zal minimaal twee maanden voor de invoering van de wijziging(en) schriftelijk worden geïnformeerd over deze wijziging. Indien Adviseur/Bemiddelaar schriftelijk aangeeft geen bezwaar te hebben tegen invoering van deze wijzigingen op kortere termijn, dan kan Turien deze al eerder doorvoeren.
- 26.7. Turien heeft het recht de beloningsregeling aan te passen. Indien Turien de beloningsregeling, zoals die voor Adviseur/Bemiddelaar geldt, wenst te veranderen, geldt daarbij dat een aangekondigde verlaging van de beloning slechts betrekking kan hebben op nieuwe verzekeringen.
- 26.8. Partijen hebben het recht deze Samenwerkingsvoorwaarden aan te passen, met inachtneming van het bepaalde in lid 3 van dit artikel. Indien de andere partij niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing, treden partijen in onderling overleg om tot overeenstemming te komen. Indien onderling overleg niet heeft geleid tot een voor beide partijen gewenste oplossing binnen drie maanden na ingangsdatum van de beoogde wijziging, kan de Samenwerkingsovereenkomst met een opzegtermijn van een maand worden opgezegd.

## 27. AANGAAN, DUUR EN BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

- 27.1. De samenwerking is aangegaan voor onbepaalde tijd.
- 27.2. De Samenwerkingsovereenkomst met Adviseur/ Bemiddelaar is onder voorbehoud dat Adviseur/ Bemiddelaar of enige daaraan gerelateerde belanghebbende niet voorkomt op een nationale of internationale sanctielijst waaraan Turien dient te toetsen op grond van sanctiewet of -regelgeving. Turien toetst dit achteraf en voert dit zo spoedig mogelijk uit. Toetsing vindt plaats met betrekking tot:
- de eigenaar Adviseur/Bemiddelaar;
  - andere (rechts)personen die voordeel zouden kunnen hebben bij het bestaan van deze overeenkomst;
  - vertegenwoordigers en gemachtigden van Adviseur/ Bemiddelaar;
  - uiteindelijk financieel belanghebbenden van Adviseur/Bemiddelaar.
- Bovenstaande toetsing zal na ingangsdatum van de Samenwerkingsovereenkomst periodiek worden herhaald, alsmede bij betalingen.
- 27.3. Turien zal indien van toepassing voor de samenwerking met een Adviseur/Bemiddelaar ook toestemming vragen aan volmachtgever(s) voor wie de Adviseur/ Bemiddelaar zal gaan bemiddelen via Turien. Turien meldt dan daartoe de voorgenomen samenwerking met Adviseur/ Bemiddelaar ook aan de betreffende volmachtgever(s) van Turien. Deze Samenwerkingsovereenkomst met Adviseur/Bemiddelaar is dan ook onder voorbehoud van toestemming van de betreffende volmachtgever(s).
- Maakt een volmachtgever bezwaar tegen de samenwerking, dan is het Adviseur/Bemiddelaar niet toegestaan voor deze volmachtgever te bemiddelen in verzekeringen. Turien stelt de Adviseur/ Bemiddelaar in de gelegenheid rechtstreeks hierover in contact te treden met de volmachtgever. Turien is hierin geen partij.
  - Indien de bezwaren van een volmachtgever zwaarwegend zijn en/of indien meerdere volmachtgevers van Turien bezwaar maken tegen de samenwerking dan behoudt Turien zich het recht voor de samenwerking te ontbinden per ingangsdatum. Turien en Adviseur/Bemiddelaar zijn in dat geval elkaar over en weer niets verschuldigd.
  - De volmachtgever van Turien staat het vrij om op ieder moment een gegeven toestemming in te trekken. In het geval dat de toestemming wordt ingetrokken, mag Adviseur/Bemiddelaar per direct niet meer voor deze volmachtgever bemiddelen in verzekeringen. Voor zover noodzakelijk zal Turien alsdan met onmiddellijke ingang de beperking opleggen dat voor deze risicodragers niet mag worden bemiddeld in verzekeringen.
- 27.4. Partijen kunnen de samenwerking via een aangetekend schrijven, zonder vermelding van gronden, opzeggen waarbij een opzegtermijn van minimaal 3 maanden in acht moet worden genomen.
- 27.5. De samenwerking eindigt direct door het overlijden van de vergunninghouder van Adviseur/Bemiddelaar, tenzij de rechtverkrijgenden direct na overlijden aan Turien aangeven de onderneming van Adviseur/Bemiddelaar voort te zullen zetten. Zij dienen binnen drie maanden na het overlijden over te gaan tot het aanvragen van ontheffing van de vakbekwaamheidseisen (voor zover

nodig), deze daadwerkelijk verkrijgen en overigens daadwerkelijk de onderneming voortzetten.

- 27.6. De samenwerking eindigt met onmiddellijke ingang in het geval van een dringende reden. Het moment waarop de samenwerking eindigt is in dit geval het moment waarop de schriftelijke mededeling de wederpartij bereikt. Een dringende reden is in ieder geval wanneer er sprake is van:
- één der Partijen aantoonbaar fraude gedooft, pleegt of doet plegen, dan wel pogingen daartoe onderneemt of daaraan zijn medewerking verleent;
  - het intreden van surseance van betaling;
  - het van toepassing verklaren van schuldsanering natuurlijke personen;
  - het aanvragen van faillissement of verklaren van faillissement;
  - het onder curatele stellen of het verliezen van het vrije beheer over het vermogen;
  - het opleggen van een definitieve, niet voor beroep vatbare handhavingsmaatregel op grond waarvan voortzetting van de samenwerking in redelijkheid niet meer kan worden verlangd;
  - het intrekken van de benodigde verleende vergunning;
  - de zeggenschap in één van de Partijen wijzigt door juridische fusie met, of partiële overname door een derde partij terwijl de andere partij dermate gegronde bezwaren heeft tegen samenwerking met die derde partij dat van de andere partij in redelijkheid niet kan worden gevergd dat hij de samenwerking in stand laat;
  - één der Partijen daartoe een aanwijzing ontvangt van de AFM;
  - een belangenverstremming als bedoeld in de Wft;
  - het niet naleven van de Samenwerkingsovereenkomst na herhaaldelijk rappel.
- 27.7. Op het moment dat de samenwerking eindigt, vervalt met onmiddellijke ingang de bevoegdheid van Adviseur/Bemiddelaar om nieuwe verzekeringen onder te brengen bij Turien. Reeds aangevraagde, maar nog niet geaccepteerde posten zullen niet geaccepteerd worden.

Voor lopende posten zal het agentschap worden omgezet in een administratief agentschap. Partijen zullen afspreken hoe lang dit agentschap gehandhaafd dient te blijven.

De Adviseur/Bemiddelaar blijft voor de verzekeringsovereenkomsten die op dat moment deel uitmaken van de portefeuille betrokken als Adviseur/Bemiddelaar, zie tevens artikel 27.8.

In geval van een situatie als omschreven in lid 6 zal een redelijke termijn worden afgesproken waarbinnen de lopende posten, voor zover mogelijk, overgesloten dienen te worden, althans ondergebracht dienen te worden via een Adviseur/Bemiddelaar tegen wie Turien geen gegronde bezwaren heeft en met wie Turien een Samenwerkingsovereenkomst heeft dan wel bereid is aan te gaan dan wel de lopende posten onder te brengen bij een andere maatschappij. Turien kan in de in lid 6 genoemde situaties al het nodige doen in het belang van de Klant, wat objectief gerechtvaardigd is zonder daarbij de belangen van de Adviseur/ Bemiddelaar onnodig te schaden.

Mutaties zullen, al dan niet voortvloeiend uit collectieve overeenkomsten, als ware er nog een samenwerking in de zin van deze Samenwerkingsvoorwaarden worden behandeld.

- 27.8. In een administratief agentschap kan Adviseur/Bemiddelaar op verzoek van de Klant lopende posten muteren. Voor zover relevant blijven artikelen uit deze Samenwerkingsvoorwaarden op dit administratief agentschap van toepassing. Binnen een administratief agentschap kan een Adviseur/Bemiddelaar:
- geen nieuwe verzekeringen voor Klanten aanvragen of offrenen;
  - geen voorlopige dekking afgeven (ook als Adviseur/Bemiddelaar die bevoegdheid eerder had gekregen);
  - geen schades regelen (ook als Adviseur/Bemiddelaar die bevoegdheid eerder had gekregen).

## **28. FRAUDEPREVENTIE**

- 28.1. Partijen conformeren zich aan het Protocol van het Verbond van Verzekeraars betreffende preventie en bestrijding van fraude in de verzekeringsbranche en treffen maatregelen ter voorkoming van fraude door werknemers, Aanbieders, Gevolmachtigden, Adviseurs, (onder) Bemiddelaars, verzekeringnemers, verzekerden en overige belanghebbenden.
- 28.2. Aanwijzingen van Turien aan Adviseur/Bemiddelaar in het kader van fraudepreventie zullen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid worden opgevolgd.
- 28.3. Adviseur/Bemiddelaar zal Turien onmiddellijk informeren, indien een redelijk vermoeden bestaat van fraude met betrekking tot een verzekering die bij Turien is aangevraagd en/of reeds gesloten.
- 28.4. Indien Turien constateert dat een Adviseur/Bemiddelaar, waaronder begrepen medewerkers van Adviseur/Bemiddelaar, zich aantoonbaar schuldig maakt of heeft gemaakt aan (poging tot) fraude, zal Turien, tenzij lid 5 van toepassing is:
- a. dat opvatten als een toerekenbare tekortkoming van de verplichtingen die voor Adviseur/Bemiddelaar uit de samenwerking voortvloeien;
  - b. daarvan melding doen bij de in het hierboven genoemde fraudeprotocol omschreven instellingen;
  - c. dit feit (doen) registreren in daartoe ingerichte interne- en/of externe databanken.
- 28.5. Indien de fraude buiten medeweten en tegen de wil van de bestuurders en de leidinggevenden van Adviseur/Bemiddelaar is gepleegd door één of meer medewerkers van Adviseur/Bemiddelaar, zal Turien dit niet opvatten als een toerekenbare tekortkoming van Adviseur/Bemiddelaar en zullen de melding en registratie uitsluitend ten aanzien van de betrokkene(n) worden gedaan. Van deze bepaling kan worden afgeweken indien blijkt dat Adviseur/Bemiddelaar nalatig is geweest in het toezien op de betrouwbaarheids- en deskundigheidseis als onder meer bepaald in het besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen.

- 28.6. Bestaat er een aantoonbaar vermoeden van fraude van een verzekeringnemer, dan verleent Adviseur/Bemiddelaar aan Turien alle medewerking bij het onderzoek naar fraude. Adviseur/Bemiddelaar overlegt zo nodig alle stukken die relevant zijn voor het onderzoek.

## **29. BEROEPSAANSPRAKELIJKHEIDSVZERKERING**

- 29.1. Adviseur/Bemiddelaar dient bij het aangaan van de samenwerking te beschikken over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering met een verzekerde som tenminste gelijk aan het op grond van de Wft dan wel de daarop gebaseerde lagere regelgeving voorgeschreven bedrag. Adviseur/Bemiddelaar dient deze verzekering, op grond waarvan zijn aansprakelijkheid jegens Turien alsmede jegens (aspirant) – verzekeringnemers en Onderbemiddelaars is verzekerd, gedurende de looptijd van de samenwerking en tot één jaar na het einde daarvan in stand te houden.
- 29.2. Turien is gerechtigd bij gerede twijfel hieromtrent inzage in de polis van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Adviseur/Bemiddelaar te verlangen teneinde te controleren of deze aan het in dit artikel bepaalde voldoet.
- 29.3. Indien de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Adviseur/Bemiddelaar opzegt, beperkende voorwaarden stelt, of royeert dan wel de dekking daarvan opschort, dient Adviseur/Bemiddelaar hiervan onverwijld mededeling te doen aan Turien.

## **30. PROTOCOL FAILLISEMENT INTERMEDIAIR**

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

## **31. IDENTIFICATIE EN VERIFICATIE CLIËNTEN**

- 31.1. Partijen hebben een zelfstandige verplichting om de Wwft, de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) en de Sanctiewet (Sw) na te leven.
- 31.2. In de daarvoor volgens de Wwft of Sanctiewet in aanmerking komende gevallen, legt de Adviseur/Bemiddelaar de identiteit van de Klant voor Turien vast, verifieert deze identiteit en voert het cliëntenonderzoek uit als bedoeld in de Wwft.
- 31.3. De Adviseur/Bemiddelaar voert mede ten behoeve van Turien de identificatie en verificatie van de Klant uit, tenzij anders is afgesproken tussen partijen. De Adviseur/Bemiddelaar stelt de identificatie en verificatie van de Klant vast aan de hand van een geldig en origineel identiteitsbewijs.
- 31.4. De Adviseur/Bemiddelaar neemt de gegevens van het identiteitsbewijs over en legt deze vast.
- 31.5. Turien maakt gebruik van de identificatie en verificatie door de Adviseur/Bemiddelaar.
- 31.6. De Adviseur/Bemiddelaar voorziet Turien op het eerste verzoek van alle benodigde cliëntinformatie.

### **32. KLACHTENINSTITUUT FINANCIËLE DIENSTVERLENING**

Adviseur/Bemiddelaar dient bij het aangaan van de samenwerking over een aansluiting bij de Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) te beschikken.

### **33. TOEPASSELIJK RECHT**

- 33.1. Op deze overeenkomst en op de verhouding tussen Turien en Adviseur/Bemiddelaar is het Nederlands recht van toepassing.
- 33.2. Geschillen kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter, echter nadat partijen hebben getracht tot een oplossing te komen. Mediation is mogelijk indien beide partijen hiermee akkoord gaan op dat moment.

### **34. GEHEIMHOUDING**

- 34.1. Partijen zullen vertrouwelijke informatie betreffende de andere partij of overeenkomsten die met de samenwerking samenhangen, niet gebruiken, vermenigvuldigen of aan een derde in welke vorm dan ook bekend maken.
- 34.2. Lid 1 is niet van toepassing indien:
- gebruik en/of vermenigvuldiging van vertrouwelijke informatie noodzakelijk is voor het voorbereiden, sluiten, uitvoeren of geldend maken van (verzekerings)overeenkomsten;
  - een partij verplicht is tot gebruik en/of kennisgeving van vertrouwelijk informatie op grond van de wet of een uitspraak van de rechter of een besluit van enig bevoegdheidsorgaan;
  - ten aanzien van de relatie tussen (opvolgende) Bemiddelaar en (opvolgende) Onderbemiddelaar;
  - de andere partij toestemming geeft.
- 34.3. Partijen verplichten zich over en weer, zowel gedurende de looptijd van deze samenwerking als na beëindiging daarvan, geheimhouding te betrachten omtrent alle aangelegenheden van één der andere Partijen en de daaraan verbonden onderneming(en), waarvan het vertrouwelijk karakter geacht kan worden haar bekend te zijn.
- 34.4. Partijen verplichten zich over en weer persuitingen over de samenwerking voor zover mogelijk vooraf af te stemmen.

### **35. GEBRUIK VAN NAAM, LOGO EN/OF HUISSTIJL VAN PARTIJEN**

- 35.1. Het is Partijen niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, de geregistreerde (merk)namen, logo's en/of huisstijl van de andere partij te gebruiken in welke vorm of voor welk doel dan ook. De in dit lid bedoelde toestemming is niet nodig, althans wordt hierbij geacht te zijn verleend, voor het opnemen van de naam van Adviseur/Bemiddelaar op de website van Turien ter aanduiding dat Adviseur/Bemiddelaar met Turien samenwerkt, tenzij Adviseur/Bemiddelaar hiertegen bezwaar aantekent. Dan zal er geen vermelding zijn.
- 35.2. Het is Adviseur/Bemiddelaar wel toegestaan om door Turien ter beschikking gestelde informatie te gebruiken en hier op websites, advertenties en reclamemateriaal naar te verwijzen. Hierbij dient Adviseur/Bemiddelaar te waarborgen dat hij altijd de actuele en van toepassing zijnde informatie gebruikt.

### **36. PORTEFEUILLE OVERDRACHT**

- 36.1. In geval van een een gehele of gedeeltelijke portefeuille overdracht, volgen partijen het NVGA-Protocol overvoeren en oversluiten van posten (Link naar dit protocol)
- 36.2. In het NVGA-Protocol overvoeren en oversluiten van posten staan de volgende overvoersituaties centraal:
- overvoer van een provinciale portefeuille naar een volmachtportefeuille;
  - overvoer van risicodragers a naar risicodragers b binnen een volmachtportefeuille;
  - overvoer van gevolmachtigde a naar gevolmachtigde b bij dezelfde risicodragers.

## **BIJLAGEN**

### **37. BIJLAGE: PROVISIEREGELING**

[Download de bijlage Provisieregeling](#)

### **38. BIJLAGE: VOORLOPIGE DEKKINGSBEVOEGDHEID**

[Download de bijlage Voorlopige Dekkingsbevoegdheid](#)