

SAMENWERKINGSOVEREENKOMST

De ondergetekenden:

- I. _____, gevestigd en kantoorhoudende te _____ aan _____, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer _____ die ter zake rechtsgeldig wordt vertegenwoordigd door _____ (hierna te noemen: “_____” of “u”).
- II. De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid FlexFront B.V. gevestigd en kantoorhoudende te Maarssen (3605 LT) aan het Bisonspoor 3002 – B301, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 30197141, die ter zake rechtsgeldig wordt vertegenwoordigd door de heer G. Jonkman en de heer M.P. van der Linde (hierna te noemen: “*FlexFront*” of “*wij*”);

en FlexFront worden gezamenlijk ook aangeduid als “*Partijen*”

Waarom deze overeenkomst?

Onze samenwerking is gericht op de begeleiding en uitvoering van het administratieve proces rondom een hypotheekverstrekking en aanverwante dienstverlening en om samen te zorgen voor een optimale dienstverlening aan de consument. Daarover maken wij in deze Samenwerkings- en verwerkersovereenkomst (de overeenkomst) heldere afspraken. Onder meer over welke werkzaamheden wij over en weer verrichten om de consument goed te bedienen; wat wij over en weer van elkaar mogen verwachten; en, niet in de laatste plaats, voor een goede naleving van de toepasselijke regelgeving zoals de Wet financieel toezicht (Wft) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (EU 2016/679; AVG).

1

Welke afspraken maken wij met elkaar?

1 De consument

1.1 Onze samenwerking is gericht op een zo goed mogelijke dienstverlening aan de consument voor wie u bemiddelt (hierna te noemen: “*consument*”). Bij uw en ons handelen nemen wij dan ook het belang van de consument als uitgangspunt.

2 Onze dienstverlening

2.1 Tijdens de looptijd van onze samenwerking mag u adviseren over en bemiddelen in financiële producten van aanbieders van financiële producten, waaronder hypotheekverstrekkers, voor wie wij bemiddelen en de hierbij behorende aanverwante dienstverlening.

2.2 De werkafspraken die wij met elkaar maken, staan beschreven in een service level agreement (SLA). Dit document is als **Bijlage 1** bij deze overeenkomst gevoegd. De werkafspraken kunnen steeds door ons gewijzigd worden. Bijvoorbeeld als wet- en regelgeving verandert of omdat wij vinden dat bepaalde werkprocessen verbeterd kunnen worden. De meest actuele tekst van de SLA is dan ook te vinden op www.flexfront.nl.

3 Compleet Dossier Service

3.1 Wij kunnen afspreken dat u gebruik maakt van onze dienstverlening in de vorm van de Compleet Dossier Service. Dit betekent dat wij het dossier van uw consumenten zoveel mogelijk completeren en in dat kader contact onderhouden met uw consument en derden, bijvoorbeeld over het aanleveren van de acceptatiestukken.

- 3.2 Als u ervoor kiest om gebruik te maken van onze Dossier Compleet Service, kunt dat aangegeven onderaan deze overeenkomst. U kunt dat altijd weer aanpassen via ons verwerkingssysteem.

4 Verduurzaming Service

- 4.1 U kunt gebruik maken van onze Verduurzaming Service. De Verduurzaming Service is een niet-financiële dienst en wordt uitgevoerd door onze verduurzamingspartner, Susteen B.V. en in de toekomst mogelijk (ook) door andere partners. Meer informatie vindt u op www.flexfront.nl.
- 4.2 Uw consumenten die advies willen over verduurzaming van hun (toekomstige) woning en/of verlaging van de maandlasten, kunt u aanbrengen bij onze verduurzamingspartner door middel van het daartoe beschikbare aanmeldformulier dat op te roepen is via www.flexfront.nl. Na ontvangst van het aanmeldformulier neemt de verduurzamingspartner contact op met de consument. Na acceptatie van de offerte van verduurzamingspartner door de consument, ontstaat een overeenkomst tussen consument en verduurzamingspartner.
- 4.3 Voor elke consument die u aanbrengt bij onze verduurzamingspartner, in de zin dat er tussen onze verduurzamingspartner en de consument een overeenkomst is ontstaan, ontvangt u een vergoeding. Een overzicht van de vergoedingen, die per verduurzamingspartner kan verschillen, kunt u raadplegen via www.flexfront.nl.
- 4.4 U bent niet aansprakelijk voor het verduurzamingsadvies van de verduurzamingspartner. Dat zijn wij contractueel overeengekomen met de verduurzamingspartner.
- 4.5 Wij zullen de Verduurzaming Service en het verloop van de instroom van consumenten elk jaar evalueren met u en met de verduurzamingspartner. Op basis van deze evaluatie zal de Verduurzaming Service worden voortgezet of worden aangepast als de instroom en/of andere resultaten afwijken van de afgesproken verwachtingen. Als de evaluatie daartoe aanleiding geeft, kan de Verduurzaming Service door ons worden beëindigd.

5 Uw dienstverlening

- 5.1 U adviseert en bemiddelt geheel zelfstandig ten behoeve van uw consumenten. Als u adviseert doet u dat dus op eigen verantwoordelijkheid en voor eigen rekening en risico. Wij geven geen advies en controleren uw adviezen niet.
- 5.2 Het is aan u om afspraken met uw consument te maken over de inhoud en omvang van uw dienstverlening. Wij zijn geen partij bij die afspraken.
- 5.3 U bent geen agent of gevolmachtigde van FlexFront en u zal zich richting de consument niet als zodanig presenteren.
- 5.4 U mag niet namens FlexFront overgaan tot erkenning van aansprakelijkheid of van het bestaan en de omvang van eventuele schade. U mag evenmin toezeggingen doen van enige uitkering op grond van een financieel product.
- 5.5 Het is u niet toegestaan voor advisering en of bemiddeling gebruik te maken van andere (sub)tussenpersonen, freelance adviseurs of derde partijen zonder dat daar vooraf melding van is gemaakt bij FlexFront en uitdrukkelijke toestemming door FlexFront voor is gegeven. Indien u deze afspraak niet nakomt, mogen wij deze overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen. U bent dan tevens gehouden de door FlexFront geleden en nog te lijden schade te vergoeden.
- 5.6 Als u de rechten en of verplichtingen uit deze overeenkomst geheel of gedeeltelijk wenst over te dragen aan een derde, dient FlexFront u daarvoor op voorhand schriftelijk toestemming te verlenen.
- 5.7 Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat het niet de bedoeling is dat de rechtsverhouding tussen hen uit hoofde van deze overeenkomst wordt gekwalificeerd als een arbeidsovereenkomst.

6 Verwerking persoonsgegevens

- 6.1 In het kader van onze dienstverlening, kunnen wij (als verwerker) in opdracht en ten behoeve van u (als verwerkingsverantwoordelijke) ook persoonsgegevens van consumenten verwerken, zoals opgenomen in **Bijlage 2** ('persoonsgegevens'). Dat doen wij voor het vastleggen en doorgeven van benodigde gegevens aan aanbieders van financiële producten voor het aangaan en het uitvoeren van verzekerings-, en (hypotheclair) kredietovereenkomsten.
- 6.2 Wij verwerken de persoonsgegevens uitsluitend op en in overeenstemming met uw (schriftelijke) instructies en deze overeenkomst. Wij zullen de persoonsgegevens niet voor andere of eigen doeleinden verwerken. Wij hebben ook geen zeggenschap over het doel en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens.
- 6.3 Wij verwerken de persoonsgegevens uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte (EER), tenzij wij op grond van een wettelijke bepaling verplicht zouden zijn de persoonsgegevens buiten de EER te verwerken. In dat geval informeren wij u hierover voorafgaand aan de verwerking, tenzij dit om gewichtige redenen van algemeen belang niet is toegestaan.
- 6.4 Wij zullen de persoonsgegevens onder geen omstandigheid delen met of verstrekken aan derden, tenzij
- u daartoe voorafgaand, schriftelijke toestemming of opdracht heeft gegeven,
 - dit uit de aard van de opdracht voortvloeit (zoals verstrekking aan hypotheekverstrekkers), of
 - op grond van dwingendrechtelijke regelgeving of op bevel van een gerechtelijke of bestuurlijke instantie daartoe verplicht zijn. Indien wij op grond van dwingendrechtelijke regelgeving of op bevel van een gerechtelijke of bestuurlijke instantie verplicht zijn om de persoonsgegevens te delen met of te verstrekken aan de Autoriteit persoonsgegevens, dan zullen wij u hierover voorafgaand schriftelijk en onverwijld informeren, tenzij dit niet is toegestaan onder de genoemde regelgeving.
- 6.5 Voor zover vereist zullen wij een verwerkingsregister bijhouden van alle categorieën van verwerkingen van persoonsgegevens die wij voor u doen.

7 Sub-verwerkers

- 7.1 In afwijking van artikel 6.4 mogen wij voor onze dienstverlening en de verwerking van persoonsgegevens sub-verwerkers inschakelen. U geeft ons hierbij toestemming voor het inschakelen van de sub-verwerkers die op het moment van ondertekenen van deze overeenkomst door ons worden ingeschakeld en die staan vermeld in ons adviseursportaal (onder Aankondigingen/AVG).
- 7.2 Wijzigingen in sub-verwerkers zullen wij steeds vooraf aan u communiceren via ons adviseursportaal. U heeft dan de mogelijkheid bezwaar te maken tegen deze wijziging. Kunnen wij niet tot een oplossing komen, dan heeft u het recht deze overeenkomst per direct op te zeggen.

8 Beveiligingsmaatregelen

- 8.1 Wij zullen – rekening houdend met de van toepassing zijnde regelgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens, de stand van de techniek en de kosten van tenuitvoerlegging – technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen treffen om te zorgen voor beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de persoonsgegevens en om deze persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking. Een overzicht van de beveiligingsmaatregelen die wij hebben getroffen zijn opgenomen in **Bijlage 3**.
- 8.2 Wij zullen tijdig informeren als er sprake is van een wijziging van een van de beveiligingsmaatregelen via ons adviseursportaal.

9 Bewaartermijn voor persoonsgegevens

- 9.1 Wij zullen de persoonsgegevens die zijn ontvangen ten behoeve van het cliëntonderzoek zoals bedoeld in de Wet ter voorkoming van witwassen en terrorismefinanciering (Wwft) gedurende een termijn van vijf jaar bewaren na het uitvoeren van de transactie.
- 9.2 Overige persoonsgegevens worden bewaard tot vijf jaar nadat de betreffende aanvraag voor een verzekerings-, en/of (hypothecaire) kredietovereenkomst tot een daadwerkelijke overeenkomst heeft geleid.
- 9.3 Indien een aanvraag niet tot een daadwerkelijke overeenkomst heeft geleid, worden de persoonsgegevens bewaard tot één jaar nadat de aanvraag is afgewezen.

10 Communicatie met de consument en rechten van de consument

- 10.1 Wij nemen geen rechtstreeks contact op met de consument, behalve in het kader van de Compleet Dossier Service. Alle contacten met consumenten en potentiële consumenten verlopen in beginsel via u.
- 10.2 Indien u gebruik maakt van de Verduurzaming Service dient u consumenten te informeren over het gebruik van hun persoonsgegevens voor de doeleinden van de Verduurzaming Service.
- 10.3 Indien u kiest voor Compleet Dossier Service nemen wij binnen de Compleet Dossier Service rechtstreeks contact op met de consument uit uw naam. Alle contacten met consumenten en potentiële consumenten beperken zich tot de Compleet Dossier Service. Hierdoor zijn wij nooit verantwoordelijk voor enig resultaat richting de consument vanuit hypotheekadvies en andere financiële adviezen van u aan uw consument.
- 10.4 U bent het aanspreekpunt voor uw consument gedurende de looptijd van een afgenomen financieel product en neemt vragen en verzoeken van consumenten snel, adequaat en volledig in behandeling.
- 10.5 Partijen realiseren zich dat de consument altijd zelf beslist hoe en door wie hij wil worden geholpen. Daarom staan wij de consument te woord, als hij zelf rechtstreeks contact met ons opneemt met een vraag of verzoek. U krijgt daarvan bericht van ons via ons verwerkingssysteem. De systemen kunt u terugvinden op onze website. Als in verband met de aanpassing advies noodzakelijk is of het betreft een advies gerelateerde vraag, dan verwijzen wij de consument door naar u.
- 10.6 Wij zullen u direct informeren over klachten, verzoeken of vragen van uw consumenten over de verwerking van hun persoonsgegevens. Wij zullen deze klachten, verzoeken of vragen van uw consumenten niet zelf beantwoorden, behalve op uitdrukkelijke opdracht van u. U bent verantwoordelijk voor het afhandelen van verzoeken van uw consumenten.
- 10.7 Wij zullen u in staat stellen om binnen de wettelijke termijnen te voldoen aan de rechten van uw consumenten, zoals het recht op inzage, verbetering of verwijdering van hun persoonsgegevens.

11 Onze vergoeding

- 11.1 Voor de diensten die wij aan u leveren, betaalt u ons een vergoeding. Deze vergoeding is afhankelijk van de diensten die u afneemt. Als u gebruik maakt van bepaalde services kunt u ook vergoedingen van ons ontvangen. Dit kunt u terugvinden op www.flexfront.nl
- 11.2 De actuele tarieven voor de met u overeengekomen dienstverlening kunt u raadplegen via www.flexfront.nl. [Voor zover deze tarieven niet zijn vrijgesteld van BTW, zijn de tarieven als vermeld exclusief BTW.]
- 11.3 Jaarlijks beoordelen wij of de overeengekomen beloningen nog in een juiste verhouding staat tot de door ons geleverde diensten. Op grond daarvan stellen wij jaarlijks de tarieven opnieuw vast.

- 11.4 Ten behoeve van onze samenwerking wordt een rekening-courant aangemaakt. De facturen voor onze dienstverlening worden vervolgens geboekt in uw rekening-courant. Via de privé-omgeving in ons verwerkingssysteem kunt u uw rekening-courant inzien. Het saldo van uw rekening-courant wordt iedere maand automatisch geïncasseerd per de 1e van de maand volgend op de maand waarin de kosten in de rekening-courant zijn geboekt.
- 11.5 Betaling van uw rekening-courantsaldo kan alleen plaatsvinden via automatische incasso.
- 11.6 Partijen spreken met elkaar af dat u ervoor zorgdraagt dat het saldo op uw bankrekening steeds toereikend is om de incasso te kunnen doen uitvoeren. Mocht dat niet het geval zijn, dan zal FlexFront in de opvolgende maand wederom een automatische incasso-opdracht geven. Indien ook de tweede incasso niet uitgevoerd kan worden, dan zal door FlexFront 5% administratiekosten worden berekend. Eventueel bijkomende incassokosten voor het uit handen geven van het dossier indien er ondanks herhaalde verzoeken niet geïncasseerd kan worden, zijn ook voor uw rekening. FlexFront heeft de bevoegdheid de afhandeling van dossiers (tijdelijk) te staken.
- 11.7 In de ondertekening van deze overeenkomst is tevens de SEPA-incassomachtiging opgenomen.

12 Premie-incasso en financiële verhouding

- 12.1 Partijen spreken met elkaar af dat de aanbieders van financiële producten rechtstreeks de incasso van alle premies en hypotheekrente met de consument verzorgt. Hieronder vallen tevens de koopsommen en of bijstortingen.
- 12.2 Indien u onverhoopt een bedrag van de consument ontvangt dat is bestemd voor de aanbieders van financiële producten of voor derden, dan stort u dit bedrag per direct door naar de betreffende partij. U dient FlexFront hiervan eveneens per direct op de hoogte te stellen.

5

13 Informatieverstrekking en Datalek

- 13.1 Partijen spreken met elkaar af dat zij elkaar direct op de hoogte stellen van één van de volgende gebeurtenissen:
- er verandert voor één van partijen iets ten aanzien van diens vergunningen en/of de inschrijving in het AFM-register;
 - ten aanzien van één van partijen treft de AFM een maatregel of geeft de AFM een aanwijzing;
 - er verandert voor één van partijen iets ten aanzien van de rechtsvorm van de onderneming of in de zeggenschap binnen de onderneming;
 - er bestaat bij één van beide partijen een vermoeden van fraude met betrekking tot een financieel product of financiële dienst;
 - er ontstaat een probleem met betrekking tot de dekking op de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van één van beide partijen;
 - een derde legt beslag op (een deel van) het vermogen van één van beide partijen;
 - één van partijen dreigt in staat van surseance of faillissement te komen verkeren.
- 13.2 Zo spoedig mogelijk nadat wij kennisnemen van een (vermoedelijke) inbreuk in verband met de persoonsgegevens ('Datalek'), van welke aard dan ook, zullen wij u hiervan op de hoogte stellen via uw bij ons bekende contactgegevens. Wij zullen u daarbij in ieder geval informatie verstrekken over:
- de aard van het Datalek;
 - de (mogelijk) getroffen persoonsgegevens;
 - de vastgestelde en verwachte gevolgen van het Datalek; en
 - de maatregelen die wij hebben getroffen en zullen treffen om het Datalek op te lossen dan wel de gevolgen/schade zoveel mogelijk te beperken.

- 13.3 Wij zullen voor eigen rekening alle benodigde maatregelen treffen die nodig zijn om de (mogelijke) schade te beperken en zullen u ondersteunen bij meldingen aan betrokkenen en/of de Autoriteit Persoonsgegevens.
- 13.4 In onze administratie houden wij voor u een overzicht bij van alle Datalekken en de getroffen maatregelen en geven u daar op verzoek inzage in.

14 Aansprakelijkheid en beperking van aansprakelijkheid

- 14.1 Wij zijn niet aansprakelijk voor enige verplichting van een consument uit hoofde van een financieel product, waaronder (hypothecaire) kredietovereenkomsten, waarin u heeft geadviseerd of bemiddeld. Niets in deze overeenkomst vormt een garantie of een soortgelijke verplichting van FlexFront ten aanzien van een verplichting van een consument uit hoofde van een financieel product, waaronder (hypothecaire) kredietovereenkomsten.
- 14.2 Wij zijn niet aansprakelijk voor uw verplichtingen jegens uw consument(en) uit hoofde van een overeenkomst tussen u en uw consument(en) of anderszins en niets in deze overeenkomst vormt een garantie of een soortgelijke verplichting van FlexFront voor enige verplichting van u jegens uw consument(en). Partijen spreken met elkaar af dat u jegens FlexFront in staat voor de kwaliteit van uw dienstverlening aan de consument. FlexFront is niet aansprakelijk voor een (vermeende) fout in de door u verleende dienstverlening. Met deze overeenkomst vrijwaart u FlexFront voor de gevolgen hiervan.
- 14.3 Wij zijn in geen geval jegens u aansprakelijk voor schade veroorzaakt door derden, onder meer met betrekking tot diensten die wij niet zelf verrichten, zoals door incasso-advocaten, deurwaarders of notarissen.
- 14.4 Elke aansprakelijkheid van FlexFront met betrekking tot onze diensten en/of enige andere verplichting onder en/of in verband met deze overeenkomst (met inbegrip van enige verplichting tot vrijwaring) is in alle omstandigheden per kalenderjaar beperkt tot een bedrag gelijk aan het laagste van (a) het bedrag dat in het specifieke geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van FlexFront wordt uitbetaald, of (b) het totale bedrag van de in dat kalenderjaar aan FlexFront door u betaalde vergoedingen. Deze beperkingen van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing in geval van fraude, grove nalatigheid of opzettelijke fout van FlexFront. FlexFront is in geen geval aansprakelijk voor of anderszins gehouden tot vergoeding of schadeloosstelling van indirecte schade of verlies, zoals omzet- of winstderving, verlies van kansen, verlies van goodwill, reputatieverlies en (andere) gevolgschade.
- 14.5 U dient de werkafspraken uit de SLA correct na te komen. U vrijwaart FlexFront voor alle gevolgen indien u dit nalaat.

15 Toezicht op de naleving

- 15.1 U heeft de mogelijkheid jaarlijks een audit te laten uitvoeren door een onafhankelijk register auditor voor wat betreft de verwerking van persoonsgegevens. Wij zullen daar onze medewerking aan geven. Hierbij geldt wel dat u deze audit minimaal 30 dagen van te voren dient aan te geven. Alle kosten hiervan zijn voor uw rekening.
- 15.2 Wij zullen op verzoek meewerken aan het uitvoeren van een gegevensbeschermings-effectbeoordeling en eventuele voorafgaande raadpleging van de Autoriteit persoonsgegevens in geval van een verwerking van persoonsgegevens die een hoog risico met zich brengt. Alle kosten hiervan zijn voor uw rekening.

16 Duur en einde van de overeenkomst

- 16.1 Deze overeenkomst gaat in op de datum waarop partijen de overeenkomst hebben ondertekend. Partijen sluiten deze overeenkomst voor onbepaalde tijd. Zowel u als wij kunnen deze overeenkomst op elk moment opzeggen. Dat moet schriftelijk gebeuren. Daarbij geldt een opzegtermijn van twee maanden.
- 16.2 Als er sprake is van een dringende reden, dan mag elke partij de overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen. Er is sprake van een dringende reden, wanneer:

- a. de AFM de vergunning van één van partijen om als financieel dienstverlener op te treden intrekt;
 - b. één van partijen surseance van betaling of faillissement aanvraagt of een aanvraag doet om toegelaten te worden tot de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp), dan wel dat één van partijen in staat van faillissement wordt verklaard;
 - c. één van partijen onder curatele wordt gesteld of het vrije beheer over diens vermogen verliest;
 - d. de zeggenschap in één van partijen wijzigt door een juridische splitsing of een juridische fusie met, of overname door een derde partij;
 - e. één van partijen een aanwijzing ontvangt van de AFM die inhoudt dat de samenwerking beëindigd moet worden;
- één van partijen fraude gedooft, (mede)pleegt of doet (mede)plegen, dan wel pogingen daartoe onderneemt of daaraan zijn medewerking verleent.

17 Gevolgen van beëindiging van de overeenkomst

- 17.1 Indien onze samenwerking eindigt, moet per direct het gebruik van de FlexFront dienstverlening en van de handelsnaam of het handelsmerk van FlexFront gestaakt worden.
- 17.2 Lopende en in behandeling zijnde diensten en servicehandelingen die in behandeling waren bij FlexFront op het moment van beëindiging van de overeenkomst, worden afgerond tegen de op dat moment geldende voorwaarden en tarieven. Tenzij er sprake is van een dringende reden van de beëindiging, zoals een faillissement of ingetrokken vergunning. FlexFront bepaalt zelf of er sprake is van een dringende reden. Mocht dit van toepassing zijn zullen alle lopende zaken per direct worden beëindigd.
- 17.3 Bij beëindiging van deze overeenkomst heeft u vier weken de tijd om ons te verzoeken om alle persoonsgegevens van uw consumenten aan u te retourneren in een algemeen gebruikelijk leesbaar format, ongeacht of de inhoud door ons, door u of door een derde is vervaardigd of gecreëerd. Na het verstrijken van deze termijn zijn wij gerechtigd deze persoonsgegevens te vernietigen, tenzij wij op grond van wet- en/of regelgeving gehouden zijn deze persoonsgegevens te bewaren.
- 17.4 Indien wij op grond van een wettelijke bewaarplicht bepaalde persoonsgegevens een wettelijk bepaalde termijn moeten bewaren, dan zullen wij zorgdragen voor de vernietiging van deze persoonsgegevens na afloop van die wettelijke bewaartermijn.
- 17.5 Na beëindiging van deze overeenkomst zullen wij geen persoonsgegevens meer verwerken.
- 17.6 Ook nadat deze overeenkomst is beëindigd, blijven de bepalingen uit deze overeenkomst, daar waar dat van toepassing is, onverkort van kracht. Dat geldt in het bijzonder voor geheimhouding en de bepalingen inzake de verwerking van persoonsgegevens zolang wij persoonsgegevens onder ons hebben.

18 Wet- en regelgeving

- 18.1 Het spreekt voor zich, maar voor de duidelijkheid bevestigen partijen hierbij dat zij zich aan de voor hen geldende wet- en regelgeving en gedragscodes zullen houden.
- 18.2 Indien een van beide partijen de assistentie van de andere partij nodig heeft om te voldoen aan een bepaalde regel, verleent die andere partij natuurlijk waar mogelijk die assistentie.

19 Wijziging van deze overeenkomst

- 19.1 Wij hebben de bevoegdheid deze overeenkomst en de bijbehorende bijlagen, zoals de SLA, eenzijdig te wijzigen. Dit houdt ook in dat wij de inhoud van deze documenten geheel of gedeeltelijk kunnen herroepen, beperken of herzien. Wij stellen u hiervan voorafgaand schriftelijk op de hoogte.
- 19.2 Indien u het met een voorgenomen wijziging niet eens bent, dan dient u ons hiervan binnen één maand na de dagtekening van onze kennisgeving schriftelijk op de hoogte

te stellen. Zowel u als FlexFront heeft in dat geval de bevoegdheid deze overeenkomst per direct te beëindigen.

20 Geheimhouding

20.1 De inhoud van deze overeenkomst, de daarbij behorende bijlagen, de tussen partijen gevoerde correspondentie en de persoonsgegevens van consumenten zijn vertrouwelijk. Wij spreken dan ook met elkaar af geheimhouding te betrachten van al hetgeen partijen over en weer van elkaar ter kennis is gekomen tijdens de samenwerking. Deze geheimhouding blijft ook van kracht na het beëindigen van deze overeenkomst. Partijen zullen deze geheimhoudingsplicht ook aan hun personeel opleggen, alsmede aan personen die werkzaamheden voor partijen verrichten. Deze verplichting zal schriftelijk worden vastgelegd en een kopie daarvan zal op eerste verzoek van de andere partij ter inzage worden aangeboden.

21 Overige bepalingen

21.1 Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

21.2 Deze overeenkomst vormt met de SLA en de overige bijlagen de volledige Overeenkomst tussen partijen en vervangt alle voorafgaande schriftelijke en of mondelinge afspraken tussen partijen. Eventueel door u gehanteerde algemene voorwaarden worden door FlexFront uitdrukkelijk van de hand gewezen.

21.3 Indien een bepaling uit deze overeenkomst nietig of niet rechtsgeldig blijkt te zijn, tast dit de geldigheid van de gehele overeenkomst of de overige bepalingen van de overeenkomst niet aan. Indien zich een dergelijke situatie voordoet, spreken partijen af een nieuwe bepaling vast te stellen. Die bepaling dient zoveel als mogelijk aan te sluiten bij de bepaling die vervangen dien te worden.

21.4 Als één van partijen de naam, logo of huisstijl van de andere partij wil gebruiken, dan dient de andere partij daar eerst schriftelijk toestemming voor te geven.

22 Toepasselijk recht en handelswijze bij geschillen

22.1 Deze overeenkomst wordt beheerst door en uitgelegd overeenkomst Nederlands recht.

22.2 Wij streven naar een harmonieuze samenwerking. Mocht er desondanks tussen partijen een geschil over deze overeenkomst ontstaan, proberen wij daar eerst in goed overleg met u uit te komen. Als dat niet lukt, spreken wij met u af dat wij ons geschil in beginsel door middel van mediation proberen op te lossen.

22.3 Als partijen niet voor mediation kiezen, of als het geschil ook door mediation niet is opgelost, mag iedere partij de zaak aan de rechter voorleggen. Wij spreken af dat partijen een geschil altijd voorleggen aan de bevoegde rechter van de rechtbank Midden-Nederland, zittingsplaats Utrecht.

Gebruik Compleet Dossier Service

Service. maakt gebruik van de Compleet Dossier

Wij verheugen ons op een mooie samenwerking!

Handtekening pagina volgt op de volgende pagina.

Getekend te
d.d.

FlexFront B.V.

G. Jonkman
Managing Director

M.P. van der Linde
Commercial Director

Let op! Wij verwijzen u naar **bijlage 4** voor het invullen van de doorlopende SEPA-machtiging

Bijlage 1: Service level agreement (SLA)

In deze Service Level Agreement (hierna: SLA) leggen wij, FlexFront en u, het mediakantoor, met elkaar vast wat ieders rol is in de samenwerking en wat de verplichtingen tegenover elkaar zijn. Deze SLA fungeert als werkwijzer en vormt een bijlage van de Samenwerkingsovereenkomst die partijen met elkaar hebben gesloten. De actuele tekst van de SLA is steeds te vinden op www.flexfront.nl.

U bent er mee bekend dat wij ons het recht voorbehouden om de tekst van deze SLA te kunnen wijzigen. Indien wij daartoe overgaan, ontvangt u daarover van ons bericht.

1. Algemene uitgangspunten

1.1 Partijen verklaren over en weer dat het belang van de consument altijd het uitgangspunt is bij de te verlenen diensten.

1.2 Partijen verklaren elkaar over en weer met respect te behandelen, waarbij de normale omgangsvormen uiteraard gehanteerd worden.

1.3 Partijen verklaren om er voor te waken de reputatie van elkaar over en weer niet in diskrediet te brengen.

2. Werkwijze conform eisen Wft

2.1 Wij verwachten van u dat u de werkzaamheden uitvoert conform alle eisen zoals die gesteld zijn binnen de Wft. Vanaf het eerste consumentcontact tot en met nazorg op uw dossiers.

2.2 Ten aanzien van het hypotheekadvies dient u te werken met professionele berekeningssoftware.

2.3 De hypotheekaanvragen dient u via HDN aan te vragen, rechtstreeks in het verwerkingssysteem van FlexFront. Alleen aanvragen die op deze wijze zijn ingediend, vallen binnen deze SLA.

2.4 U bent gehouden om de informatie, zoals die door FlexFront ter beschikking wordt gesteld, te verstrekken aan de consument.

2.5 U zal voor het aangaan van een nieuwe relatie met een consument, evenals voor het afsluiten van iedere overeenkomst voor één of meer Producten, aan de consument de informatie ter beschikking stellen die minimaal voldoet aan de criteria die voortvloeien uit de Wft.

10

3. Naleving wet- en regelgeving en inschrijvingsverplichtingen

3.1 Partijen zijn verplicht ten tijde van het aangaan en gedurende de looptijd van de Samenwerkingsovereenkomst:

- ingeschreven te zijn bij de Kamer van Koophandel als financieel dienstverlener;
- ingeschreven te zijn in het Wft-register voor de van toepassing zijnde activiteiten en in het bezit te zijn en blijven van de noodzakelijke vergunningen, registraties en/of inschrijvingen die vereist zijn voor het uitoefenen van haar adviserings- en bemiddelingsactiviteiten en de uitvoering van haar verplichtingen uit hoofde van de Samenwerkingsovereenkomst;
- aangesloten te zijn en te blijven bij de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid);
- te beschikken over een adequate en marktconforme, bij een gerenommeerde verzekeraar afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Op verzoek zullen partijen elkaar inzage geven in de daartoe strekkende polis en de premiebetaling.

4 Verplichtingen in het kader van naleving wet- en regelgeving en inschrijvingsverplichtingen gedurende de looptijd van de Samenwerkingsovereenkomst

4.1 Beide partijen:

- zullen op eerste verzoek van de andere partij kopieën van vergunningen, registraties en of inschrijvingen en overige bewijsstukken overleggen;

- zijn verplicht de andere partij onmiddellijk op de hoogte te stellen indien een inschrijving in één van de hierboven genoemde registers wordt gewijzigd of doorgehaald;
- zijn verplicht te handelen in overeenstemming met de relevante toepasselijke wet- en regelgeving en de geldende vergunningsvoorschriften;
- zijn verplicht tot naleving van de Gedragscode Verwerking persoonsgegevens Financiële Instellingen en de Wet ter voorkoming van Witwassen en Financieringen van Terrorisme (Wwft) waarin ook is opgenomen de identificatie bij financiële dienstverlening;
- zijn verplicht tot naleving van de Gedragscode Hypothecaire Financieringen (GHF).

5. Aanvragen

5.1 Indien aan u feiten en of omstandigheden bekend worden, waarvan u redelijkerwijs kan vermoeden dat deze de beoordeling van de aanvraag zouden kunnen beïnvloeden, dan dient u FlexFront hierover direct informeren.

5.2 FlexFront dient het door de consument ondertekende aanvraagformulier in bij de desbetreffende geldverstrekker die op grond van de vermelde gegevens de (krediet)voorwaarden en het tarief voor het aangevraagde product vaststelt.

5.3 FlexFront en of de desbetreffende geldverstrekker zijn bevoegd een ingediende aanvraag niet in behandeling te nemen dan wel de behandeling ervan op te schorten indien en zolang het aanvraagformulier onjuist en of onvolledig is ingevuld.

6. Zorgplicht

6.1 De zorgplicht, voortvloeiend uit wet- en regelgeving en geldende normen, die voortkomt vanuit de advisering, bemiddeling en beheer richting de consument vallen onder uw verantwoordelijkheid en komen voor uw rekening. FlexFront is hierin uitvoerder van het operationele proces.

7. Fraude

7.1 U geeft aan FlexFront een kwaliteitsgarantie over de bedrijfs- en adviesprocessen en spant zich in voor het voeren van een actief fraudebeleid. U zult uw medewerkers aansporen tot het actief controleren op en bestrijden van fraude door bij vermoeden van fraude gegevens en bescheiden, onder meer werkgeversverklaringen, telefonisch te controleren. U bent ook verplicht om de aanwijzingen van FlexFront dienaangaande op te volgen.

7.2 Zowel FlexFront als de geldverstrekker is gerechtigd om aanvragen en offertes te toetsen op mogelijke fraude. Indien daarbij het vermoeden ontstaat dat er sprake is van fraude, is FlexFront gerechtigd om een rente-aanbod en of hypotheekaanbod, ook al voldoet de desbetreffende offerte aan de kredietregels en of acceptatieregels, alsnog af te keuren. Indien gewenst dient u mee te werken aan een nader onderzoek.

8. Rente aanbod en acceptatietraject

8.1 U vraagt een rente-aanbod voor het door uw consument gewenste product van één van onze geldverstrekkers aan. Wij streven te allen tijde naar een doorlooptijd van 24 uur na ontvangst van uw aanvraag. Indien dit niet haalbaar is, informeren wij u daarover direct.

8.2 Wij doen alle administratieve voorbereidingen voor een snel finaal akkoord van de geldverstrekker voor de afname van het gewenste hypotheek.

8.3 Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat FlexFront en of de geldverstrekker de uitsluitende bevoegdheid heeft om te beoordelen, en zo ja, onder welke voorwaarden, of de door u aangeboden risico's door FlexFront en of de geldverstrekker worden geaccepteerd.

9. Compleet Dossier Service

9.1 Als u gekozen heeft voor de Compleet Dossier Service completeert FlexFront namens u de hypotheekdossiers van uw consument vanaf de overdracht (na versturen aanvraag) tot processtatus “dossier compleet en gereed voor de eerste beoordeling” wordt bereikt. Het dossier wordt begeleid tot en met het passeren bij de notaris. Een dag na passeren zal het dossier door FlexFront weer terug aan u worden overgedragen. Deze Compleet Dossier Service voert FlexFront uit voor aanvragen voor alle geldverstrekkers.

9.2 De werkzaamheden worden vanuit FlexFront uitgevoerd in het systeem waarmee u werkt. Op de website van FlexFront staat vermeld welk systeem dit betreft. Hiertoe ontvangen de FlexFront medewerkers autorisatie binnen het systeem, door u verleend en beschikbaar gesteld.

9.3 De documentenstroom vindt vanuit uw systeem altijd plaats via HDN-verkeer (er is geen sprake van handmatig uploaden binnen systemen van documenten).

9.4 Alle signalen, overdrachten, stukken en binnenkomende correspondentie worden door FlexFront binnen 24 uur (tijdens werkdagen) behandeld.

9.5 Bij storingen of overige calamiteiten zoals bijvoorbeeld, maar niet limitatief, extreme drukte in de betreffende systemen is FlexFront nooit verantwoordelijk voor het niet kunnen nakomen van kritische tijdlijnen. Partijen zullen hier gezamenlijk de inspanning verrichten om een mogelijk alternatieve proceswijze te vinden (tijdens een korte storing, maximaal 8 werkuren) om het proces voor de consument doorgang te laten vinden.

9.6 De werkzaamheden vinden zoveel als mogelijk plaats conform het standaard werkproces van FlexFront. De inrichting van uw systeem wordt hier zoveel als mogelijk voor aangepast. Dit werkproces geldt als basis doch FlexFront behoudt zich het recht voor dit aan te passen in geval zij hiermee de effectiviteit en/of efficiency in het proces kan verbeteren.

9.7 De Compleet Dossier Service start vanaf het moment dat u het dossier overdraagt (na het versturen van de aanvraag). Het completeren betreft het gehele completeringstraject met betrekking tot de door de consument aan te leveren documenten en informatie op basis van de stukkenlijst in het rente-aanbod. U laadt de documenten in uw systeem op die u al heeft ontvangen van de consument en de documenten en informatie die u zelf produceert en heeft gebruikt binnen het adviestraject.

9.8 Completeren voor de onderstaande situaties is mogelijk voor aanvraagtrajecten voor een overlijdensrisicoverzekering, bankgarantie en woonlastenverzekering waarvan de keuze is besproken tijdens het adviestraject. Het Compleet Dossier Service-team van FlexFront bewaakt datum ontbindende voorwaarden, datum passeren en geldigheid offerte. Tevens draagt FlexFront zorg voor het tijdig stellen van de bankgarantie, tijdig ontvangen ORV en tijdig afgeven taxatie. U dient daartoe:

- specifiek en duidelijk in uw systeem te vermelden welke van deze trajecten in gang zijn gezet.
- Zelf de ORV aan te vragen,
- alle aanvraagformulieren voor de bankgarantie, woonlastenverzekering, FGV (formulier Protocol Stroomlijning Kapitaaloverdrachten) via uw systeem beschikbaar te stellen.

9.9 U bent zelf verantwoordelijk voor tijdig verrichten van eventuele handelingen in het dossier, zoals het doen van een verzoek tot het uitstellen van ontbindende voorwaarden.

9.10 Fiscaal geruisloze voortzetting wordt vooralsnog niet door FlexFront verzorgd.

10. Begeleiding

10.1 U bent verplicht aan de hand van een geldig, origineel legitimatiebewijs de identiteit van uw consument vast te stellen en diens handtekening en burgerservicenummer zorgvuldig te controleren.

10.2 Indien sprake is van advies op afstand met afgeleide identificatie, dient u de werkwijze zoals voorgeschreven door de AFM te volgen. Uitzondering hierop is Vista Hypotheken: advies op afstand is niet toegestaan.

10.3 U levert de documenten die wij nodig hebben voor de beoordeling van het dossier correct en compleet aan conform de acceptatievoorwaarden van de betreffende hypotheekverstrekker.

10.4 Voorafgaand aan de advisering van de consument stelt u een consumentprofiel op met informatie over de financiële positie, kennis, ervaring, doelstelling en risicobereidheid van de consument. In de advisering houdt u rekening met deze informatie.

10.5 U verplicht zich tot maximale inspanning om betalingsachterstanden op van onze hypotheekverstrekkers afgenomen hypotheeken te voorkomen.

10.6 U bent het aanspreekpunt voor uw consument gedurende de looptijd van een afgenomen hypotheek en neemt vragen en verzoeken snel, adequaat en volledig in behandeling.

11. Wijzigingen op het rente-aanbod of wijzigingen gedurende looptijd van het dossier

11.1 Als in uw werkzaamheden feiten of omstandigheden bekend zijn waarvan u redelijkerwijs kan vermoeden dat deze de beoordeling van de aanvraag zouden kunnen beïnvloeden, zult u ons hierover direct informeren.

11.2 Elke wijziging die door ons en of de geldverstrekker wordt doorgevoerd in het rente-aanbod, in verband met de kredietvoorwaarden van de geldverstrekker, dient u te bespreken met uw consument.

11.3 U bent verplicht om aan de consument uiterlijk bij het uitbrengen van een rente-aanbod een European Standardised Information Sheet (ESIS) te verstrekken, in overeenstemming met de voorwaarden die hieraan door de Geschillencommissie Hypothecaire Financieringen zijn gesteld of zullen worden gesteld.

11.4 Het is u niet toegestaan doorhalingen, wijzigingen en of toevoegingen aan te brengen in het rente-aanbod, op polissen, op het hypotheekaanbod en of op andere stukken afkomstig van FlexFront en of de geldverstrekker.

Bijlage 2: Overzicht persoonsgegevens

Categorieën persoonsgegevens (zoals bedoeld in de AVG):

- NAW-gegevens
- Burgerlijke staat
- Geboortedatum
- Nationaliteit
- Telefoon / e-mailgegevens
- Beroep / functie
- Gezinssamenstelling
- Geslacht
- Werkgever(s)
- Inkomens- of salarisgegevens
- Gegevens betreffende afgesloten financiële producten (via verantwoordelijke, dan wel bij of via derde(n))
- Bankrekeningnummer(s)
- Toetsing BKR, Crif, Schufa, NBB, KSV, CBB

14

Categorieën betrokkenen:

- Aanvragers van verzekerings-, en (hypotheclair) krediet- overeenkomsten

Bijlage 3: Overzicht beveiligingsmaatregelen getroffen door FlexFront

FlexFront heeft de volgende maatregelen getroffen ter beveiliging van verwerkte persoonsgegevens.

Kantoor netwerk

- Internet toegang:
 - Eigen internet verbinding
 - Watchguard Firewall met Unified Threat Management
- Werkplek omgeving
 - Hosted in datacenter - ISO 27001 gecertificeerd
 - Toegang middels Citrix beveiligingschil

Applicatie

- SSL beveiligd
- Toegang medewerkers met two factor authenticatie
- Hosted in datacenter - ISO 27001 gecertificeerd
- Web Application Firewall
- DDOS – protectie schil
- Documenten worden encrypted (versleuteld) opgeslagen
- Database data is encrypted (versleuteld) opgeslagen
- Gegevensuitwisseling in de keten op basis van HDN



Bijlage 4: Doorlopende SEPA-machtiging

FlexFront B.V.
Bisonspoor 3002 B301
3605 LT Maarssen
Nederland
Incassant ID: NL35ZZZ301971410000
Kenmerk machtiging:

Door ondertekening van dit formulier geeft u toestemming aan:

- ✓ FlexFront B.V. om doorlopend incasso-opdrachten te sturen naar uw bank om een bedrag van uw rekening af te schrijven;
- ✓ uw bank om doorlopend een bedrag van uw rekening af te schrijven overeenkomstig de opdracht van FlexFront B.V.

Als u het niet eens bent met deze afschrijving kunt u deze laten terugboeken. Neem hiervoor binnen acht weken na afschrijving contact op met uw bank. Vraag uw bank naar de voorwaarden.

Naam kantoor:

Adres:

Postcode:

Plaats:

IBAN:

Plaats:

Handtekening:

Datum: