

BIJLAGE 1: SERVICE LEVEL AGREEMENT

In deze Service Level Agreement (hierna: SLA) leggen wij, FlexFront en u, het intermediairkantoor, 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 klant 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 klantcontact 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 midoffice pakket 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 klant.
- 2.5 U zal voor het aangaan van een nieuwe relatie met een klant, evenals voor het afsluiten van iedere overeenkomst voor één of meer Producten, aan de klant de informatie ter beschikking stellen die minimaal voldoet aan de criteria die voortvloeien uit de Wft.

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 Financiering van Terrorisme (Wwft) waarin ook is opgenomen de identificatie bij financiële dienstverlening;
- zijn verplicht tot naleving van de Gedragscode Hypothecaire Financiering (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 klant 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 klant 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 klant 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

Wij completeren het dossier indien u hiervoor kiest. U dient dit separaat aan te geven. Na ondertekening van het rente-aanbod door uw klant maken wij het hypotheekdossier compleet. Voor de volledige inhoud van deze dienstverlening verwijzen wij u naar onze site www.flexfront.nl

10. Begeleiding

- 10.1 U bent verplicht aan de hand van een geldig, origineel legitimatiebewijs de identiteit van uw klant 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 zijn
Robuust: Indien u een Robuust aanvraag doet, doorloopt u het volgende proces;
 1. Adviseur ontvangt kopie identiteitsbewijs.
 2. Adviseur controleert de tenaamstelling en adres op alle beschikbare documenten, maar controleert tenminste de tenaamstelling, adres en beschikbare kenmerken op de loonstrook en werkgeversverklaring of pensioenoverzicht. Hier mogen geen afwijkingen in voorkomen, komen er afwijkingen voor dan is identificatie op afstand niet afdoende en dient de klant zich in persoon te identificeren.
 3. Adviseur controleert de kopie van het identiteitsbewijs met de klant tijdens een videogesprek waarbij de adviseur de klant ziet. Tijdens dit gesprek toont de klant het originele identiteitsbewijs.
 4. De adviseur verklaart op de kopie identiteitsbewijs dat de identiteit is vastgesteld en akkoord bevonden op basis van vergelijking van kopie identiteitsbewijs met de klant op afstand. De adviseur ondertekent de kopie identiteitsbewijs met de tekst 'gecontroleerd op afstand en akkoord'.**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 klant stelt u een klantprofiel op met informatie over de financiële positie, kennis, ervaring, doelstelling en risicobereidheid van de klant. In de advisering houdt u rekening met deze informatie.
- 10.5 U verplicht zich tot maximale inspanning om betalingsachterstanden op van onze hypotheekverstrekkers afgenomen hypotheek te voorkomen.
- 10.6 U bent het aanspreekpunt voor uw klant 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 klant.
- 11.3 U bent verplicht om aan de klant uiterlijk bij het uitbrengen van een rente-aanbod een European Standardized 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, wijzingen 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.