

De Visie van DELA op de samenwerking met financieel bemiddelaars van haar leden

DELA is er voor haar leden

DELA is een coöperatieve onderneming die zich richt op de continuïteit van het leven. Het is onze ambitie dat onze klanten de toekomst zo zorgeloos mogelijk tegemoet kunnen zien. Door middel van onze brede financiële en praktische dienstverlening staan wij hen daartoe met raad en daad bij. Wat wij bieden is zekerheid, zorg en continuïteit. Van financieel bemiddelaars met wie we samenwerken verwachten wij dat ze de belangen van onze leden centraal zetten, net als DELA.

DELA hecht belang aan persoonlijk financieel advies

DELA Intermediair maakt het de consument mogelijk lid te worden van DELA via haar intermediaire distributiepartners. Daarvoor werkt DELA met financieel bemiddelaars die zich conformeren aan de kwaliteitseisen die DELA stelt aan de bemiddeling van haar producten en diensten. Bij deze samenwerking staan het klantbelang voor de consument en de wet- en regelgeving altijd voorop. DELA Intermediair wil op gebied van klanttevredenheid bij deze bemiddelaars de beste in de Nederlandse markt zijn en blijven. Om deze klanttevredenheid bij consumenten te bereiken binden we onafhankelijk financieel adviseurs aan DELA met onze waarden.

DELA wil de financieel bemiddelaars van haar leden kennen

DELA vindt het belangrijk om de financieel bemiddelaars van haar leden te kennen. Financieel bemiddelaars die een samenwerking met DELA aangaan, mogen daarom alleen met schriftelijke toestemming van DELA financiële producten van onderbemiddelaars bij DELA onderbrengen.

DELA voert geen transacties uit bij een vermoeden dat leden hierbij niet gebaat zijn

Leden van DELA maken met hun financieel bemiddelaar afspraken over de dienstverlening die deze financieel bemiddelaar aan het lid verleent en in de toekomst zal verlenen. DELA is hierbij geen partij. DELA kan de individuele adviezen die haar leden hebben ingewonnen bij een financieel bemiddelaar met wie DELA de samenwerking is aangegaan, niet controleren op juistheid.

Wel voert DELA verschillende geautomatiseerde toetsingen uit om te voorkomen dat leden bij DELA producten afsluiten die evident niet in het belang van de betrokkenen zijn. Mocht op grond van deze toetsing bij een individueel lid twijfel ontstaan of het aangevraagde product of mutatie in het belang is van het betreffende lid, dan zal DELA hierover vragen stellen aan de betrokken financieel bemiddelaar. Uitvoering aan het door het lid of financieel bemiddelaar ingediende aanvraag zal slechts plaatsvinden indien DELA de overtuiging heeft dat het betreffende lid een weloverwogen keuze heeft gemaakt.

DELA beslist over acceptatie van nieuwe financiële producten

In het belang van haar bestaande leden wenst DELA een goede inschatting te kunnen maken van nieuwe aanvragen voor het afsluiten van een nieuw financieel product. Uitsluitend DELA beslist daarom over het accepteren van aanvragen voor het afsluiten van een nieuw financieel product of het verstrekken van een voorlopige dekking in het kader van een aanvraag voor een nieuwe verzekering.

DELA incasseert zelf

DELA incasseert rechtstreeks de premies van financiële producten die door haar leden bij DELA zijn afgesloten.

DELA keert rechtstreeks aan haar leden uit

Indien een lid van coöperatie DELA aanspraak maakt op een uitkering op grond van een eerder afgesloten financieel product dan keert coöperatie DELA binnen een redelijke termijn rechtstreeks uit aan het betreffende lid.

DELA werkt mee aan overdracht aan andere financieel bemiddelaar

DELA vindt het belangrijk dat haar leden een beroep kunnen doen op financieel bemiddelaars in wie zij vertrouwen hebben. Indien een lid DELA verzoekt alle contacten in de toekomst te laten verlopen via een andere financieel bemiddelaar dan zal DELA dit verzoek per direct honoreren onder de voorwaarde dat deze nieuwe financieel bemiddelaar voldoet aan de wettelijke eisen en DELA geen gegronde bezwaren heeft tegen de persoon van deze nieuwe financieel bemiddelaar.

DELA werkt mee aan overdracht onderneming financieel bemiddelaars

Indien een financieel bemiddelaar zijn onderneming of een gedeelte daarvan wenst over te dragen aan een derde dan werkt DELA, voor zover relevant, aan deze overdracht mee mits de verkrijgende partij voldoet aan de daarvoor geldende wettelijke eisen én DELA geen gegronde bezwaren heeft tegen de persoon van de verkrijgende partij. Om voldoende in staat te zijn te onderzoeken of met de overdracht de belangen van haar leden niet worden geschaad kan DELA aan een dergelijke overdracht alleen haar medewerking verlenen indien zij hierover schriftelijk drie maanden voor de beoogde overdracht wordt geïnformeerd.

DELA volgt de ingestelde codes voor financiële instellingen naar de letter én de geest

DELA voert de codes, zoals die binnen het Verbond van Verzekeraars zijn vastgesteld, richting haar leden loyaal uit zowel naar de letter maar ook naar de geest van de betreffende regeling. Een volledig overzicht van de codes die op dit moment door DELA worden onderschreven, staat vermeld op de site van DELA.

DELA is zuinig op haar reputatie en goede naam

DELA vindt het belangrijk dat uitingen waarin de naam en/of het logo van DELA voorkomt, op juridische en maatschappelijke juiste wijze worden gebruikt. Anderen dan DELA is het daarom niet toegestaan deze naam of het logo te gebruiken zonder eerst het verkrijgen van een schriftelijke toestemming van DELA.

DELA kan de relatie met de financieel bemiddelaar van haar leden beëindigen

Indien DELA van oordeel is dat voortzetting van de relatie met individuele financieel bemiddelaars niet in het belang is van haar leden of toekomstige leden, beëindigt DELA de samenwerking. Deze beëindiging zal schriftelijk geschieden met een opzegtermijn van 2 maanden.

Indien in redelijkheid niet ter discussie staat dat leden van DELA onmiddellijk schade kunnen lijden door handelen of nalaten van de financieel bemiddelaar, kan DELA tot directe beëindiging van de samenwerking overgaan.

Beëindiging van de samenwerking betekent dat DELA vanaf het moment dat de samenwerking is beëindigd via de financieel bemiddelaar geen aanvragen voor nieuwe financiële producten in behandeling neemt. Na beëindiging van de samenwerking zal DELA de financieel bemiddelaar wel blijven voorzien van

die informatie die de financieel bemiddelaar nodig heeft om de belangen van de leden voor wie hij als financieel bemiddelaar optreedt naar behoren te kunnen behartigen.

DELA streeft naar mediation indien er sprake is van een ernstig geschil

DELA streeft een harmonieuze samenwerking na met personen en organisaties waarmee wordt samengewerkt. Indien tussen partijen een geschil ontstaat waarover geen overeenstemming kan worden bereikt dan zal DELA in eerste instantie aanbieden dit geschil op te lossen door middel van mediation conform het reglement van de Stichting Nederlands Mediation Instituut te Rotterdam.

DELA streeft naar langdurige relaties

DELA streeft naar een duurzame relatie met personen met wie zij samenwerkt. Tenzij anders aangegeven, wordt de samenwerking met financieel bemiddelaars eerst voor een periode van 12 maanden aangegaan en daarna bij een positieve beoordeling voor onbepaalde tijd aangegaan. Bij deze zal uitsluitend beoordeeld worden of de financieel bemiddelaar daadwerkelijk in het belang van de consument handelt. De beoordeling zal op geen enkele wijze worden beïnvloed door het volume aan nieuwe financiële producten dat de bemiddelaar in de kennismakingstijd heeft afgesloten.

DELA kan individuele afspraken maken met de financieel bemiddelaars van haar leden

In dit document staan de uitgangspunten die DELA hanteert voor alle financieel bemiddelaars die namens de leden van DELA werkzaam zijn.

Indien dit in het belang is van haar leden kan DELA individuele afspraken maken met de financieel bemiddelaars van haar leden. Het betreft hier dan vooral afspraken over de wijze waarop de financieel bemiddelaar toegang krijgt tot de gegevens die bij DELA berusten en waarvan het in het belang is voor de leden van DELA dat deze gegevens direct voor de financieel bemiddelaar toegankelijk zijn. Indien een lid een afschrift wil hebben van de afspraken tussen DELA en zijn financieel bemiddelaar dan verstrekt DELA op eerste verzoek hiervan een kopie aan het betreffende lid.

Eindhoven, augustus 2013