

Dienstenwijzer Univé Pensioen

Inhoud

Dienstenwijzer	1
1 Waaron deze dienstenwijzer	3
1.1 Algemeen	3
1.2 Dienstverleningsdocument.....	3
2 Over Univé Pensioen	3
2.1 Missie, visie en algemeen profiel	3
2.2 Contactgegevens.....	4
2.3 Algemene werkwijze	4
2.4 Vakbekwaam en integer.....	4
2.5 Privacy.....	4
2.6 Keuzevrijheid en onze relatie met verzekeraars.....	4
2.7 Beloning.....	4
2.8 Wet op Financieel Toezicht.....	5
2.9 Kamer van Koophandel.....	5
2.10 Algemene voorwaarden.....	5
2.11 Klachtenregeling	5
2.12 Beroepsaansprakelijkheidsverzekering.....	5
2.13 Beëindigen relatie of polis.....	5
2.14 Verlenging polis en contractstermijnen	5
3 Onze dienstverlening	6
3.1 Ons voorstel	6
3.2 Vergoeding.....	6
3.3 Adviesopdracht en adviesovereenkomst	6
4 Onze producten	7
4.1 Vermogen.....	7
4.2 Sparen.....	7
4.3 Beleggen.....	7
4.4 Overzicht van adviesproducten, consultancy en cursussen	7
5 Wat verwachten wij van u?.....	8
Bijlage A.....	9
Dienstverleningsdocument bij Complexe en impactvolle producten	9
Bijlage B. Dienstverleningsdocument zakelijk op uurtarief	11
Bijlage C. Algemene voorwaarden Univé Pensioen.....	14
Bijlage D. Ethische afspraken	18

1 Waaron deze dienstenwijzer

1.1 Algemeen

U heeft er voor gekozen, of bent van plan, een gedeelte van of al uw zaken op het gebied van financiële dienstverlening onder te brengen bij Univé Pensioen (hierna UP). Een goede beslissing, want voor al uw financiële dienstverlening bent u bij ons aan het juiste adres. UP heeft zich gespecialiseerd in financiële dienstverlening en hecht grote waarde aan de kwaliteit van haar dienstverlening, evenals aan het vertrouwen van haar klanten.

In het kader van de Wet op het Financieel Toezicht heeft u recht op informatie. Naast het wettelijk verplichte omvat deze dienstenwijzer veel meer informatie en kunt u exact nalezen waar UP voor staat. Daarnaast zijn in de bijlagen opgenomen het Dienstverleningsdocument bij Complexe producten, Dienstverleningsdocument zakelijk op uurtarief, Algemene voorwaarden en ethische afspraken.

Heeft u nog vragen, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen.

1.2 Dienstverleningsdocument

In het kader van onze advisering van complexe en/of impactvolle financiële producten aan consumenten treft u in bijlage A informatie aan over onze specifieke werkzaamheden en honorering. Daarnaast zijn er separate dienstverleningsdocumenten vermogen, pensioen en risico's afdekken. Bijlage A vormt daarmee één geheel.

2 Over Univé Pensioen

2.1 Missie, visie en algemeen profiel

De missie van Univé Pensioen (verder UP genoemd) luidt:

Wij willen functioneren als extern directielid van u op het gebied van pensioen en inkomen.

De visie van Univé Pensioen luidt:

- Heldere communicatie verzorgen over complexe materie
- Inzicht geven en oplossingen aanreiken
- Toegevoegd ondernemerschap leveren
- Empathisch vermogen tonen

UP adviseert op het gebied van verzekeringen, financiële diensten en financiële producten. Onze taak is om samen met u een inventarisatie te maken van de financiële risico's waarmee u te maken kunt krijgen. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd kunnen worden. Hierbij geven wij adviezen over welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Naast deze advisering begeleiden wij u ook bij de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen, bij wie u de verzekering onderbrengt.

Wij zijn een onafhankelijk en ongebonden adviseur ten opzichte van verzekeraars. Wij hebben wij geen enkele verplichting naar financiële instellingen toe. Ook hebben wij geen deelneming in een bepaalde aanbieder. Onze medewerkers werken in teams die u kennen, met als voordeel dat zij ook uw zaken kennen.

De beloning van onze medewerkers bestaat volledig uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn marktconform. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt mede de hoogte van het vaste salaris.

Wij doen zaken met vrijwel alle bekende verzekeringsmaatschappijen in Nederland. Wij selecteren businesspartners op basis van kwaliteit van producten en voorwaarden evenals kwaliteit van dienstverlening. UP is onderdeel van de regionale Univé kantoren.

2.2 Contactgegevens

Vestiging:
p.a. Kortestraat 3a, 5491 SZ Sint-Oedenrode

Telefoon : 088- 2014 000
Email : collectief@univepensioen.nl
Website : www.unive.nl/pensioen

Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie) dan is een bevestiging daarvan per post of e-mail nog wel gewenst.

In het geval u per e-mailbericht of op een andere wijze enig verzoek aan ons richt en binnen 24 kantooruren na verzending geen ontvangstbevestiging van ons heeft ontvangen, dient het bericht als niet ontvangen te worden beschouwd en dient u telefonisch contact met ons op te nemen.

Onze communicatie met u voeren wij in beginsel in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden; schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Wij horen graag uw voorkeuren.

2.3 Algemene werkwijze

Wij staan met ons bedrijf voor Maatwerk, Onafhankelijkheid, Deskundigheid en Zekerheid.

Wij adviseren en bemiddelen als onafhankelijk intermediair op het gebied van verzekeringen, pensioenen en andere financiële diensten. Zowel aan particulieren als ondernemers als werkgevers. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant. Met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit als uitgangspunt.

2.4 Vakbekwaam en integer

Wij onderschrijven de Adfiz Integriteitcodes en handelen vanuit het belang van de klant. Wij laten ons niet leiden door verzekeraars of banken. Onze medewerkers zijn professioneel, deskundig en integer. Onze beloning voorkomt verkoopgedreven advisering. Onze klanten krijgen eerlijke diensten tegen eerlijke prijzen geleverd. Ons doel reikt verder dan de klant van vandaag. Wij beogen een relatie op lange termijn.

2.5 Privacy

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over tal van vertrouwelijke gegevens van u. In overeenstemming met de voorschriften van de Autoriteit Persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Daarnaast hebben wij een privacystatement opgesteld. Deze kunt u vinden op onze website.

2.6 Keuzevrijheid en onze relatie met verzekeraars

UP is een ongebonden, selectieve en onpartijdige bemiddelaar. Wij baseren het advies voor u op een analyse van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare en vergelijkbare financiële producten en/of diensten. In Nederland zijn er veel verzekeraars. Het is niet mogelijk om voor elke verzekering bij al deze verzekeraars een offerte aan te vragen. Regelmatig selecteren wij daarom verzekeraars die naar ons oordeel een goede prijs/prestatieverhouding hebben. Wij letten daarbij met name op de kwaliteit van de polisvoorwaarden en de premie, maar ook hoe snel en correct de verwerking van polisaanvragen en mutaties is.

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben u te adviseren te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken, verzekeraars of andere financiële instellingen.

2.7 Beloning

Als kantoor maken wij kosten. Onze inkomsten bestaan voor het grootste gedeelte uit de beheercontracten die wij afsluiten voor het beheren van uw pensioenregeling(en). Deze worden bepaald door een percentage van de totale loonsom op basis van de gekozen beheermodule en afhankelijk van het aantal werknemers. Meer info hierover vindt u in ons beheerplan.

2.8 Wet op Financieel Toezicht

UP staat onder toezicht van de Autoriteit Financiële markten (AFM). De AFM heeft ons kantoor een vergunning gegeven voor het adviseren (2:75) en bemiddelen (2:80) in inkomensverzekeringen, vermogen, pensioenen, premiepensioenvorderingen en spaarrekeningen. UP is ingeschreven in het register onder nummer 12040145. Registratie is een wettelijke verplichting. Het register is te raadplegen op de website van de AFM (www.afm.nl)

2.9 Kamer van Koophandel

In de Kamer van Koophandel staat Univé Pensioen B.V. geregistreerd onder nummer 51762382.

2.10 Algemene voorwaarden

Op verzekeringen zijn de polisvoorwaarden van de verzekeraars van toepassing. Voor overeenkomsten van opdracht en/of dienstverlening hanteert UP voor al haar ondernemingen en voor al haar diensten de "Algemene voorwaarden", welke voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel. Deze algemene voorwaarden worden uitdrukkelijk op alle overeenkomsten met de ondernemingen van UP van toepassing verklaard.

2.11 Klachtenregeling

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u een klacht heeft over onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. De klacht dient schriftelijk gericht te zijn aan de directie/klachtencoördinator. Na ontvangst van de klacht nemen wij snel contact met u op. Mocht een klacht niet tot een bevredigende oplossing leiden, kunt u vervolgens uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) het aansluitnummer is: 300.014685, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, telefoon: 070-3338999, e-mail: info@kifid.nl, website: www.kifid.nl. Dit instituut staat open voor consumenten met klachten over particuliere verzekeringen. U kunt zich tevens, ook met klachten over zakelijke verzekeringen, wenden tot de burgerlijke rechter.

2.12 Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Wij doen ons uiterste best uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar ook wij kunnen fouten maken, vandaar dat wij voor mogelijke fouten een beroepsaansprakelijkheidsverzekering hebben afgesloten. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor schade die verband houdt met beroepsfouten. Iedere aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag waarop de door de betreffende rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft. Voor u geeft deze verzekering extra zekerheid.

2.13 Beëindigen relatie of polis

U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt ons verzoeken de bestaande verzekeringen over te dragen naar een adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen.

Bij een intermediairwijziging volgt UP de gedragscode intermediairwijziging, zoals vastgesteld door de Adfiz op 22 juni 2010. In het kort komt het erop neer dat het besluit van u, als klant om de behandeling van bestaande verzekering(en) en regelingen aan een ander intermediair toe te vertrouwen moet blijken uit een door u getekende verklaring. Met inachtneming van elkaars rechten en plichten dienen de betrokken intermediairs in het belang u te handelen en zorg te dragen voor een correcte informatie uitwisseling, soepele overgang van lopende dossiers en premiebetalingen.

2.14 Verlenging polis en contractstermijnen

UP volgt de door verzekeraars vastgestelde gedragscode geïnformeerde verlenging en contractstermijnen.

3 Onze dienstverlening

3.1 Ons voorstel

Een heldere, praktische en doelgerichte opzet kenmerken onze aanpak. Daarbij bieden wij u verschillende dienstverleningspakketten, zodat u het serviceniveau kunt kiezen dat bij uw organisatie past. De basis van ons advies bestaat uit het pakket **zelfstandig advies**. Binnen dit pakket levert u ons de benodigde informatie aan via mail, heeft u telefonisch contact met uw consultant en maakt u zelfstandig keuzes op basis van onze rapportages. Door te kiezen voor **persoonlijk advies** breidt u het pakket zelfstandig advies uit met persoonlijke begeleiding van onze consultant. De consultant helpt u bij het aanleveren van de informatie, bespreekt de rapportages persoonlijk met u en ondersteunt u bij het maken van de keuzes.

Tot slot kunt u kiezen voor **maatwerk advies**. Dit pakket past het beste bij complexe vraagstukken of in situaties waarin maatwerk wenselijk is. U maakt dan samen met uw consultant een stappenplan, waarin wordt vastgesteld in welke stappen uw vraagstuk wordt aangepakt en hoe intensief wij u daarbij begeleiden.

In het schema op de volgende pagina geven wij u een samenvatting van de dienstverlening in de verschillende adviespakketten.

3.2 Vergoeding

UP werkt met een vergoeding op urenbasis, waarbij wij streven naar optimale transparantie. Dit bereiken wij door u vooraf een indicatie te geven van de verwachte ureninvestering en daarna alleen de werkzaamheden in rekening te brengen die wij daadwerkelijk voor u uitvoeren. Als wij de urenindicatie met meer dan 10% dreigen te overschrijden, dan informeren wij u hierover direct en maken wij hierover afspraken met u. Daarnaast factureren wij na elke stap in het stappenplan. Op deze manier blijft u op de hoogte van de (kosten)ontwikkeling van het advies.

3.3 Adviesopdracht en adviesovereenkomst

Indien u akkoord gaat met onze aanpak, kunt u samen met uw consultant de adviesopdracht invullen. Op de adviesopdracht maakt u uw keuzes kenbaar, geven wij u een indicatie van de te verwachten ureninvestering en tekent u voor akkoord.

Zelfstandig advies	Persoonlijk advies	Maatwerk advies
<ul style="list-style-type: none"> + Zo veel mogelijk online + Telefonisch contact + Reguliere rapportage(s) 	<ul style="list-style-type: none"> + Ondersteuning van consultant + Persoonlijk contact + Reguliere rapportage(s) 	<ul style="list-style-type: none"> + Stappenplan op maat + Rapportage(s) op maat + Complexe vraagstukken
Contact <ul style="list-style-type: none"> + Telefonisch contact met uw consultant + Online informatie aanleveren 	<ul style="list-style-type: none"> + Persoonlijk contact met uw consultant + Uw consultant ondersteunt u bij het aanleveren van informatie 	<ul style="list-style-type: none"> + Telefonisch of persoonlijk contact met uw consultant, afhankelijk van uw vraagstuk en uw voorkeur
Rapportages <ul style="list-style-type: none"> + Reguliere rapportage + Uitbreiding met plusmodules mogelijk + Zelfstandig keuzes maken op basis van rapportage 	<ul style="list-style-type: none"> + Reguliere rapportage + Uitbreiding met plusmodules mogelijk + Keuzes maken met ondersteuning van uw consultant 	<ul style="list-style-type: none"> + Maatwerk rapportage + Afhankelijk van vraagstuk en uw voorkeur zelfstandig of onder begeleiding keuzes maken
Uurtarief € 180,00 per uur (2019)	€ 180,00 per uur (2019)	€ 180,00 of € 230,00 per uur (2019), afhankelijk van uw vraagstuk

4 Onze producten

4.1 Vermogen

Levensverzekeringen (vermogen) zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost, kan een vorm van vermogensvoorziening zijn. Wij hebben de bevoegdheid om u te adviseren en om te bemiddelen in producten op het gebied van vermogen.

4.2 Sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Wij hebben de bevoegdheid om u te adviseren en om te bemiddelen in betaal- en spaarproducten. Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van een ouderdagsvoorziening of lijfrentevoorziening. Wij kunnen u adviseren of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u.

4.3 Beleggen

U heeft de mogelijkheid om vermogen op te bouwen via beleggingsfondsen. Wij staan u graag terzijde bij de keuze of deze dienst geschikt is voor u en past bij uw doelstelling en risicobereidheid. Wanneer u besluit om in beleggingsfondsen te gaan participeren begeleiden wij u graag in het contact met de financiële instelling. Desgewenst geven wij de orders voor u door aan deze instelling. Als wij namens u orders doorgeven aan de instelling vragen wij u vooraf om schriftelijke toestemming.

4.4 Overzicht van adviesproducten, consultancy en cursussen

U kunt daarbij denken aan onder meer marktverkenningen, consultancy, bedrijfsrisicoscans, onderzoek, employee benefit scan, financial planning op het gebied van pensioenen en wia - wga.

5 Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen, bemiddeling en dienstverlening zeer hoge eisen stellen, maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval dat u actief en tijdig de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

Ook als uw zakelijke of persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen bij uw personeel, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat risico's onverzekerd blijven.

Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

U dient steeds naar waarheid documenten (zoals aanvraagformulieren) in te vullen en u dient offertes zorgvuldig te beoordelen en contracten rechtsgeldig te ondertekenen.

Op grond van de Wet Identificatie bij Dienstverlening en de Wet Melding Ongebruikelijke Transacties dient u zich middels een geldig paspoort of rijbewijs te legitimeren. In geval van een rechtspersoon dient aanvullend een gewaarmerkt uittreksel uit het register van de Kamer van Koophandel te worden overlegd.

Bijlage A.

Dienstverleningsdocument bij Complexe en impactvolle producten

Dit dienstverleningsdocument vormt een geheel met de afzonderlijke dienstverleningsdocumenten pensioenaanvraag werkgever, vermogensopbouw en risico's afdekken.

In het kader van onze advisering en bemiddeling van complexe financiële producten treft u hierbij specifieke informatie aan over onze werkzaamheden en honorering op het gebied van individuele levensverzekeringen, fiscal bankspaarrekeningen en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)

Onze dienstverlening bestaat uit inventarisatie, analyse, advies, bemiddeling en/of beheer. Dit kan aansluitend in een traject plaatsvinden (van advies tot en met beheer) maar ook als losse componenten welke elk afzonderlijk zijn af te nemen.

Deze bijlage is bestemd en bedoeld om u in een zo vroeg mogelijk stadium inzicht te verschaffen in de tarieven van onze dienstverlening. Omdat wij hierin volledig transparant zijn, hebben wij dit zo overzichtelijk mogelijk voor u gehouden. Dit overzicht is niet bedoeld als een (onherroepelijk) aanbod.

Zoals omschreven in onze dienstenwijzer zullen wij u voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk op de hoogte brengen van onze beloning voor het gewenste traject.

Wij behouden ons het recht voor de overeengekomen beloning jaarlijks aan de te passen conform de CBS-index voor contractuele loonkosten voor de zakelijke dienstverlening.

Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zijn de genoemde vergoedingen en tarieven exclusief eventueel te betalen BTW en de kosten van derden.

1. Beloning voor onze diensten

1.1 Advisering

De vergoeding voor onze advisering bestaat uit een vast tarief per uur. De hoogte van de vergoeding is afhankelijk van het daadwerkelijk benodigd aantal uren. De vergoeding is exclusief voor het advies. Wanneer u er tevens voor kiest de bemiddeling en het beheer door ons te laten verzorgen dan dient u de hiervoor vermelde tarieven nog bij op te tellen.

Voorafgaand aan onze advisering specificeren wij onze werkzaamheden en laten wij u de exacte hoogte van onze vergoeding weten, vastgelegd in een dienstverleningsovereenkomst. In onderstaande tabel 1 treft u ons tarief en een urenindicatie aan. De indicatie van het aantal uren voor onze advisering zijn gebaseerd op een volledige inventarisering, het opstellen van een klantprofiel, informatieverstrekking en opstellen van een adviesrapport, vastgelegd in een dienstverleningsovereenkomst.

Tabel 1: De kosten van onze advisering

Advies	Indicatie van het aantal uur
	a € 180,- per uur. Genoemde bedragen zijn, voor zover van toepassing, exclusief BTW.
Financiële planning	7 tot 32 uur
Advies nabestaandenvoorziening	2 tot 5 uur
Advies oudedagsvoorziening	7 tot 15 uur
Advies arbeidsongeschiktheidsvoorziening	7 tot 10 uur
Advies collectief (pensioen)	Op aanvraag

*Wij behouden ons het recht voor het uurloon jaarlijks te indexeren.

1.2. Bemiddeling

Bij onze bemiddeling zullen wij voor u een klein gericht marktonderzoek verrichten om te bepalen welke verzekeraar/offerte het best bij uw wensen zoals deze bij ons bekend zijn past. Dit kan nadat wij u van advies hebben voorzien.

1.3. Beheer

In alles wat er gebeurt, willen wij u behoeden voor het onnodig en onbewust lopen van financiële risico's. Wij helpen u om inzicht en overzicht te krijgen en te houden. Wij bieden hiervoor verschillende beheermodules aan, onder andere:

UP basis : Informerend en ondersteunend
UP standaard : Proactief en flexibel
Summum : Toekomstgericht, begeleidend en altijd bereikbaar
Aan u de keuze. Wij zijn u graag van dienst.

1.4 Aanvullende nazorg

Onze dienstverlening gaat hierin verder dan de wetgever ons verplicht. Wij bieden namelijk aanvullende nazorg.

Wanneer u niet langer gebruik wenst te maken van de aanvullende nazorg of u wilt de daarvoor overeengekomen vergoeding niet meer betalen, zullen wij de betreffende beheermodule beëindigen.

1. Wij zullen u dan enkel nog informeren wanneer de aanbieder van het financiële product een wijziging doorvoert in het afgesloten product. U krijgt géén advies meer van ons over wat u in dat geval het beste kunt doen.
2. Wij zullen u informeren wanneer er een wetswijziging plaatsvindt die consequenties heeft voor de werking van het afgesloten product.
3. Wij zullen uw vragen beantwoorden over het advies dat wij u hebben gegeven ten tijde van het afsluiten van het product. Wij zullen u geen nieuw advies meer geven.
4. Wij zullen wijzigingen in uw bereikbaarheidsgegevens doorgeven aan de betreffende aanbieder(s).
Wij zullen vervangen door 'wij informeren u, wij beantwoorden, wij geven xx door...'

U heeft dan geen recht meer op advies van ons over wat u in dat geval het beste kunt doen. Het gevolg daarvan kan zijn dat uw financiële product nu of in de toekomst niet langer past bij uw persoonlijke situatie. Dat kan (grote) financiële consequenties voor u hebben. Op uw verzoek zullen wij de dienstverlening hervatten tegen het daarvoor geldende tarief.

Mocht u gebruik willen maken van uw recht om het beheer van uw financiële producten over te dragen aan een andere financieel dienstverlener, is dat mogelijk. Als u deze keuze maakt, werken wij mee aan een zogenaamde intermediairwijziging. Wij informeren vervolgens de betreffende aanbieders over het feit dat u geen prijs meer stelt op onze nazorg en vragen hen om u een andere financieel dienstverlener voor te stellen.

2. Provisie (verbod)

Per 1 januari 2013 is het provisieverbod in werking getreden. Het provisieverbod houdt in dat klanten adviseurs en directe aanbieders rechtstreeks betalen voor advies en het afsluiten van producten die impactvol zijn voor klanten.

Een uitzondering hierop is advisering en/of bemiddeling van consumptief krediet. Het is wettelijk niet toegestaan om voor de werkzaamheden die gepaard gaan met het consumptief krediet een (directe) vergoeding te vragen aan klanten. Daarvoor ontvangen wij als vergoeding de doorlopende provisie van de aanbieder van het krediet.

Bijlage B. Dienstverleningsdocument zakelijk op uurtarief

In het kader van onze dienstverlening zakelijk op uurtarief treft u hierbij specifiek informatie aan over deze dienstverlening. Al deze diensten kunnen aansluitend in een traject plaatsvinden maar zijn ook elk afzonderlijk af te nemen.

Zoals omschreven in onze dienstenwijzer zullen wij u voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk op de hoogte brengen van onze exacte beloning voor het gewenste traject en zal er een dienstverleningsovereenkomst worden opgesteld waarin de overeengekomen dienstverlening en de wijze van beloning zal worden opgenomen.

Wij behouden ons het recht voor de overeengekomen beloning jaarlijks aan de te passen conform de CBS-index voor contractuele loonkosten voor de zakelijke dienstverlening.

1. Schade

1.1 Inventarisatie, analyse en advies (risicomanagementscan)

Het in nauw overleg met u op hoofdlijnen opstellen van het risicoprofiel van uw organisatie, waarbij de eerste aanzet gericht is op verzekerbare risico's.

Het toetsen van de bestaande risico management aanpak en het bestaande verzekeringsprogramma aan het risicoprofiel.

Het in nauw overleg met u raadplegen van de verzekeringsmarkt voor het verkrijgen van alternatieven. Het adviseren van de mogelijke en meest gewenste oplossingen ten aanzien van risico management en risicofinanciering (w.o. het verzekeringsprogramma).

Advisering vindt plaats:

- in de dagelijkse contacten met u;
- door de accountmanager in verband met externe ontwikkelingen;
- op uw aangeven naar aanleiding van interne ontwikkelingen;
- door de specialist in verband met ontwikkelingen in de verzekeringsmarkt.

1.2 Implementatie

Het inwinnen van de benodigde risico informatie voor verzekeraars. Het plaatsen van de verzekering en het bevestigen van het bestaan. Het bewaken van het opmaken van documenten.

Het controleren van de solvabiliteit van verzekeraars bij het plaatsen van verzekeringen doch UP aanvaardt geen aansprakelijkheid als achteraf een verzekeraar insolvent blijkt te zijn.

1.3 Prolongatie

Het per contractsvervaldatum in gezamenlijk overleg met u verlengen van de afgesloten verzekeringen. Tijdens het prolongatieproces worden met u de navolgende stappen doorlopen:

- Het in overleg met u inventariseren van verwachtingen en voornemens.
- Marktbenadering
- Overleg met u inzake uitkomsten marktbenadering/mandaat.
- Plaatsing en bevestiging.
- De premie/schadegegevens worden eveneens in dit proces betrokken.

1.4 Beheer

Het gedurende de looptijd van de verzekeringen, in gezamenlijk overleg met u nagaan of de verzekeringen nog steeds in overeenstemming zijn met de door u gewenste dekkingen en uw risicoprofiel.

2. Vermogen, Betalen en sparen, beleggen

2.1 Inventarisatie, analyse en advies

Het bij aanvang beleidsmatig en vaktechnisch ondersteunen bij de vaststelling van de individuele pensioenregeling (arbeidsvoorwaardelijk).
Het adviseren omtrent de te hanteren financieringsmethodiek.
Het informeren en adviseren op hoofdlijnen over de relevante wettelijke kaders en (verwachte) ontwikkelingen daarin.
Het toetsen van het eerste pensioenreglement (inclusief het eerste individuele addendum per werknemer) of de eerste individuele pensioenbrieven.
Het adviseren over uitbreiding resp. inkrimping van verzekeringsvormen.
Het adviseren over (wijzigingen in) het te hanteren winstdelingsstelsel in geval van een collectieve regeling.

2.2 Bemiddeling

Het in overleg selecteren van de meest geschikte verzekeraar voor de pensioenregeling, zowel bij aanvang als na elke contractperiode.
Het inwinnen van de benodigde informatie ten behoeve van verzekeraars.
Het benaderen van één of meerdere verzekeraars voor het verkrijgen van (indicatieve) offerte(s). Het vergelijken van offertes.
Het onderhandelen met verzekeraars over tariefstelling, voorwaarden en service level. Het uitbrengen en toelichten van de offertes.
Het onderbrengen van verzekeringen bij verzekeraars en het acceptatietraject begeleiden c.q. het bestaan van dekking bevestigen in geval van opdracht.
Het gedurende de looptijd van de verzekering(en), in overleg met u nagaan of de verzekering(en) nog steeds in overeenstemming is (zijn) met de gewenste dekking(en).

2.3 Beheer

Het rechtstreeks beantwoorden van vragen met betrekking tot de administratieve uitvoering van de pensioenregeling, dan wel het begeleiden van de vragen richting de verzekeraar.
Begeleiding bij het oplossen van problemen bij kennelijk onjuist of niet tijdig verwerkte mutaties.
Het op hoofdlijnen maken van afspraken met de verzekeraar ten aanzien van de administratie. Administratie zelf vindt rechtstreeks plaats tussen klant en verzekeraar.
Het op hoofdlijnen maken van afspraken met de verzekeraar ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening (levertijden, foutenmarge etc.).

2.4 Begeleiding

Hieronder wordt verstaan het begeleiden van uitkeringsaanvragen bij ingang pensioen, overlijden en arbeidsongeschiktheid.

2.5 Actuariële Dienstverlening Pensioen

Het vervaardigen van actuariële berekeningen en bijbehorende rapportages ten behoeve van:

- regelingswijzigingen;
- harmonisatie van regelingen;
- splitsing van een regeling;
- contractverlenging;
- collectieve waardeoverdracht;
- kostenprognose;
- wijziging van de financieringsmethodiek;
- wijziging van de winstdelingsmethodiek;
- individuele personen;
- VUT-reservering;
- backservice;
- toereikendheid van de indexatievoorziening;
- IFRS/IAS19/FRS17/FAS87/RvJ271.

Het controleren van het jaarwerk van Gesepareerde Beleggingsdepots.
Het opstellen en certificeren van het jaarwerk met bijbehorende stukken van het pensioenfonds. Het uitvoeren van due diligence werkzaamheden.
Het verrichten van Asset Liability Management studies.
Het adviseren over de strategische allocatie van de beleggingen. Het

opstellen van vermogensbeheermandaten.
Ondersteunen bij beleggingsgesprekken met de vermogensbeheerder.

2.6 Juridische Dienstverlening Pensioen

Het opstellen van:

- pensioenreglementen en -brieven;
- statuten;
- gedragscode;
- overeenkomsten;
- sociaal plan (bij individueel/collectief ontslag).

Het oprichten of liquideren van een pensioenfonds/VUT-fonds/spaarfonds. Het becommentariëren van jurisprudentie (nationaal recht/ Europees recht). Het opstellen van interne beleidslijnen als gevolg van jurisprudentie en/of wetgeving. Het aanwenden van juridische experts in geval van grensoverschrijdend woon-werkverkeer. Het integreren van meerdere pensioenregelingen.
Het adviseren inzake probleemgevallen.

2.7 Pensioen Administratie

Het uitvoeren van werkzaamheden in verband met het uitbesteden van de pensioenadministratie.
Het beheren van de deelnemersadministratie inclusief de berekening van de aanspraken en de benodigde voorzieningen.
Het beheren van een uitkeringsadministratie. Het beheren van een financiële administratie.
Het leveren en inrichten van het pensioenadministratiesysteem ConPackage.
Indien van toepassing wordt deze dienstverlening vastgelegd in een separate overeenkomst.

2.8 Communicatie

Het leveren van een pensioenplanner voor het individueel doorrekenen van pensioenscenario's.
Het vervaardigen van en jaarlijks actualiseren van de populaire versie van de Employee Benefitregeling.
Het op nader af te spreken basis ter beschikking stellen van een consultant voor persoonlijke (Personal Benefit Advisering) gesprekken met medewerkers van de werkgever.
Het (periodiek) verzorgen van presentaties ten behoeve van nieuwe medewerkers. Het leveren, beheer en communicatie van uw employee benefits pa

Bijlage C. Algemene voorwaarden Univé Pensioen

Algemene Voorwaarden (2019-1)

Artikel 1. Definities

1. In deze Voorwaarden gelden de navolgende definities:

- UP : Univé Pensioen BV in Groenlo
- Cliënt : de wederpartij van UP bij een Overeenkomst of een andere rechtsbetrekking
- Overeenkomst : iedere overeenkomst tussen Cliënt en UP en iedere wijziging of aanvulling daarop
- Voorwaarden : deze algemene voorwaarden van Univé Pensioen BV

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsbetrekkingen, offertes en/of Overeenkomsten tussen UP en de Cliënt.
2. Eventuele algemene (inkoop)voorwaarden van Cliënt zijn niet van toepassing.
3. Wijzigingen en /of aanvulling van deze Voorwaarden zijn bindend voor de Cliënt met ingang van de dag, volgend op de dag van toezending daarvan.

Artikel 3. Overeenkomst

1. Overeenkomsten en wijzigingen daarop komen uitsluitend tot stand op het moment dat UP (1) deze schriftelijk heeft geaccepteerd; en/of (2) feitelijk aanvangt met de uitvoering van de Overeenkomst; en/of (3) daarvoor een factuur zendt.
2. UP is niet verplicht een haar verstrekte opdracht te aanvaarden.
3. Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze Voorwaarden gelden slechts indien en voor zover deze schriftelijk door UP zijn aanvaard. Een overeengekomen afwijking of aanvulling heeft slechts betrekking op de specifieke Overeenkomst waarvoor deze is afgesproken en niet voor eventuele volgende overeenkomsten met dezelfde Cliënt.
4. Indien Cliënt en UP een schriftelijke Overeenkomst hebben gesloten, dan bevat die overeenkomst (en de daarbij behorende bijlagen) de volledige overeenstemming van partijen over het in de overeenkomst vervatte onderwerp. Eventuele eerdere mondelinge en/of schriftelijke afspraken tussen partijen over datzelfde onderwerp komen met het aangaan van de schriftelijke overeenkomst te vervallen.
5. Indien een vast honorarium voor de uitvoering van de Overeenkomst is overeengekomen zal UP de Cliënt schriftelijk inlichten welke gevolgen eventuele overeengekomen wijziging en/of aanvullingen op de Overeenkomst heeft voor het in rekening te brengen honorarium.

Artikel 4. Duur en einde van de Overeenkomst

1. Indien de Overeenkomst is aangegaan voor bepaalde tijd, is geen tussentijdse opzegging van de Overeenkomst mogelijk.
2. Is de Overeenkomst niet opgezegd tegen het einde van de initiële termijn op de manier als is weergegeven in lid 3 van dit artikel, dan wordt de Overeenkomst na ommekomst van de bepaalde tijdsduur geacht te zijn voortgezet met een verlengingstermijn van telkens 1 jaar.
3. Iedere partij kan de Overeenkomst schriftelijk bij aangetekende brief worden opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal drie maanden. In geval de Overeenkomst is aangegaan voor onbepaalde tijd, dan dient opgezegd te worden tegen de eerste dag van een kalendermaand. Is de Overeenkomst aangegaan voor bepaalde tijd, dan kan slechts opgezegd worden tegen het einde van de initiële termijn en/of het einde van de verlengingstermijn.
4. In afwijking van het bepaalde in lid 1, 2 en 3 van dit artikel, is de éne partij bevoegd om deze overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder inachtneming van een opzegtermijn schriftelijk bij aangetekende post op te zeggen op het moment dat:
 - a. De andere partij in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, onder curatele wordt gesteld of anderszins de beschikkingsbevoegdheid over haar vermogen of delen daarvan verliest;
 - b. De andere partij haar bedrijf beëindigt, haar vennootschap ontbindt en/of liquideert; en/of
 - c. De andere partij in verzuim is in de nakoming van enige verplichting die voortvloeit uit de Opdracht en/of uit deze Voorwaarden.

Beëindigt UP de Overeenkomst rechtsgeldig ingevolge dit artikellid 4, dan is de Cliënt gehouden om UP alle schade te vergoeden die UP dientengevolge lijdt of zal lijden.

5. De Cliënt kan een Overeenkomst slechts ontbinden dan wel opzeggen voor dat gedeelte, dat nog niet door UP is uitgevoerd en is ook in geval van een dergelijke beëindiging gehouden om de bedragen voor het reeds uitgevoerde deel van de Overeenkomst aan UP te betalen.
6. Na het einde van de Overeenkomst blijven de bepalingen over [geheimhouding, aansprakelijkheid, intellectueel eigendom, overnamebeding, toepasselijk recht en bevoegde rechter] van kracht.

Artikel 5. Verplichtingen UP

1. Alle met UP gesloten Overeenkomsten bevatten uitsluitend inspanningsverbintenissen voor UP. Dat betekent dat UP verplicht is om zich in te spannen om de aan de Overeenkomst verbonden werkzaamheden zo goed en zorgvuldig mogelijk uit te voeren.
2. Tenzij in het betrokken document expliciet anders is aangegeven, bevatten de door UP aan de Cliënt opgeleverde documenten uitsluitend adviezen. Het staat de Cliënt vrij om te besluiten een verstrekt advies al dan niet op te volgen. De daarover gemaakte keuze komt voor risico van de Cliënt. UP is geheel vrij in de wijze waarop zij de Overeenkomst uitvoert. Indien een Overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is UP steeds gerechtigd na overleg met de Cliënt om deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met vergelijkbare kwalificaties. Indien is overeengekomen dat de Overeenkomst in fasen/stappen zal worden uitgevoerd, kan UP besluiten dat zij eerst aanvangt met de werkzaamheden voor de volgende fase/stap nadat de Cliënt de resultaten van de daaraan voorafgegane fase/stap schriftelijk heeft goedgekeurd en/of de Cliënt de voor de afgeronde fasen/stappen verschuldigde vergoedingen integraal heeft betaald.

Artikel 6. Verplichtingen van de Cliënt

1. De Cliënt zal zijn volledige medewerking verlenen aan het uitvoeren van de Overeenkomst. Indien de Cliënt in het kader van de uitvoering eigen personeel inzet, zal dit personeel beschikken over de noodzakelijke kennis, ervaring en kwaliteit.
2. De Cliënt zal UP steeds tijdig alle voor de uitvoering van de Overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en staat ervoor in dat de aangeleverde gegevens juist en volledig zijn. Indien voor de Overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet-tijdig of niet-overeenkomstig de afspraken ter beschikking van UP staan (of indien de Cliënt op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet), heeft UP het recht tot opschorting van haar werkzaamheden en heeft UP het recht om extra kosten volgens de gebruikelijke uurtarieven van UP in rekening te brengen. Een en ander geldt onverminderd het recht van UP tot uitoefening van enig ander wettelijk recht.

Artikel 7. Termijnen

1. Alle voor UP geldende (opgegeven of overeengekomen) termijnen zijn indicatief en naar beste weten opgegeven. UP raakt uitsluitend in verzuim vanwege een overschrijding van een termijn na schriftelijke ingebrekestelling door de Cliënt, waarbij een nadere en redelijke termijn voor nakoming wordt gesteld die in ieder geval niet korter is dan 30 dagen. De Cliënt is daarbij verplicht om in de ingebrekestelling de aard en omvang van de tekortkoming in voldoende detail te beschrijven, evenals de contractuele bepalingen waarop de ingebrekestelling is gebaseerd.
2. UP is niet gebonden aan termijnen die niet meer gehaald kunnen worden door omstandigheden die buiten de macht van UP liggen en/of die mede het gevolg zijn van een wijziging van de inhoud of omvang van de opdracht (meerwerk, extra onderzoek, etc.).

Artikel 8. Honorarium

1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Cliënt aan UP een honorarium verschuldigd dat is gebaseerd op het op enig moment geldende uurtarief van UP, vermenigvuldigd met de feitelijke tijd die de medewerkers van UP ten behoeve van de Cliënt besteden (nacalculatie).
2. UP is bevoegd om zowel een overeengekomen vast honorarium als het geldende uurtarief periodiek aan te passen, zulks met een maximum van 10% per jaar. UP zal een verhoging van het tarief tijdig aan de Cliënt communiceren.
3. Alle tarieven en prijzen worden verhoogd met omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
4. De overeengekomen uurtarieven gelden voor werkdagen tussen 8.00 en 18.00 uur. Indien op verzoek van de Cliënt buiten voornoemde kantoortijden moet worden gewerkt, dan heeft UP het recht om toeslag op het uurtarief toe te passen van 50% voor doordeweekse dagen en een toeslag van 100% voor weekenden.

Artikel 9. Facturering en betaling

1. UP is gerechtigd om de verrichte werkzaamheden in het kader van een Overeenkomst periodiek achteraf aan de Cliënt te factureren.
2. De Cliënt kan schriftelijk bezwaar maken tegen een factuur van UP binnen dertig dagen na factuurdatum. Na afloop van die datum wordt de Cliënt geacht ingestemd te hebben met de betreffende factuur.
3. Tenzij op de factuur anders is vermeld, is de Cliënt verplicht tot volledige betaling van de facturen van UP binnen dertig dagen na factuurdatum zonder opschorting, korting en/of verrekening. Een eventueel ingediend bezwaar tegen een factuur schort de verplichting van Cliënt tot tijdige en integrale betaling niet op.
4. In geval de Cliënt de factuur van UP niet, niet-tijdig en/of niet-volledig betaald, raakt de Cliënt van rechtswege (zonder dat een ingebrekestelling noodzakelijk is) in verzuim. Met ingang van de datum van verzuim is de Cliënt aan UP over het openstaande factuurbedrag inclusief BTW een rente van 1,5 % per maand verschuldigd. Voorts zijn in dat geval alle betalingsverplichtingen van de Cliënt terstond opeisbaar en is UP bevoegd om haar werkzaamheden voor de Cliënt te staken of op te schorten, zonder dat daarmee de verplichtingen van de Cliënt op grond van de Overeenkomst komen te vervallen.
5. Indien de Cliënt in verzuim is in de nakoming van zijn betalingsverplichtingen, komen alle door UP te maken incassokosten (zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke) voor rekening van de Cliënt. De buitengerechtelijke incassokosten zijn daarbij gelijk aan de bedragen als weergegeven in Rapport Voorwerk II met als minimum € 1.500,- (exclusief BTW).
6. Betalingen door of vanwege de Cliënt strekken achtereenvolgens ter voldoening van de door de Cliënt verschuldigde buitengerechtelijke incassokosten, de gerechtelijke kosten, de verschuldigde renten en daarna in volgorde van ouderdom van de openstaande factuurbedragen.

7. UP is gerechtigd om voor aanvang van de werkzaamheden een voorschot aan de Cliënt in rekening te brengen op het uiteindelijk te declareren honorarium. Het bepaalde in lid 3, 4 en 5 van dit artikel is op een dergelijk voorschot van toepassing. Een betaald voorschot wordt verrekend met de einddeclaratie van UP.
8. Indien UP goede grond heeft om te vrezen dat de Cliënt zijn betalingsverplichtingen niet stipt zal nakomen, kan UP ook gedurende de uitvoering van de Overeenkomst verlangen dat de Cliënt zekerheid en/of een (aanvullend) voorschot verstrekt, bij gebreke waarvan UP bevoegd is de uitvoering van de overeenkomst op te schorten.

Artikel 10. Geheimhouding

1. UP en Cliënt zullen, zowel tijdens als na beëindiging van deze overeenkomst, geheimhouding betrachten ten aanzien van informatie die zij in het kader van deze overeenkomst over en weer aan elkaar hebben verstrekt of anderszins ter kennis van de andere partij is gekomen. Deze verplichting tot geheimhouding geldt uiteraard niet voor informatie die aan derden verstrekt moet worden in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst.
2. UP en Cliënt zullen alle redelijkerwijs te nemen voorzorgsmaatregelen treffen, teneinde de van de andere partij ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim te houden.

Artikel 11. Overname personeel

1. Het is de Cliënt verboden om een persoon, die door UP is ingezet op de uitvoering van de overeenkomst, zowel gedurende de looptijd van de overeenkomst als gedurende een periode van twee jaren daarna, in dienst te nemen of zonder de tussenkomst van UP direct of indirect werkzaamheden te laten verrichten voor de Cliënt of aan de Cliënt gelieerde rechtspersonen.

Artikel 12. Aansprakelijkheid

1. UP is uitsluitend aansprakelijk voor door de Cliënt geleden schade uit hoofde van een aan UP toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst, indien de Cliënt UP onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en UP ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat UP in staat is adequaat te reageren.
2. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de Cliënt binnen redelijke termijn (althans in ieder geval binnen 12 maanden) nadat hij het gebrek in de nakoming heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, het gebrek schriftelijk en gemotiveerd bij UP meldt. Ieder vorderingsrecht tot nakoming en/of schadevergoeding tegen UP vervalt indien deze tekortkoming niet binnen bedoeld termijn schriftelijk bij UP gemeld is.
3. Mocht UP jegens Cliënt aansprakelijk zijn voor geleden schade (uit welke hoofde dan ook), dan is de aansprakelijkheid van UP beperkt tot de door Cliënt geleden directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - a. redelijke kosten die Cliënt moet maken om het resultaat van UP aan de Overeenkomst te laten beantwoorden;
 - b. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze Overeenkomst;
 - c. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Cliënt aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze Overeenkomst.
4. UP is niet aansprakelijk voor door de Cliënt geleden indirecte schade, immateriële schade, gevolgschade, gederfde winst of omzet, gemiste besparingen, verminderde goodwill, imagoschade, schade door bedrijfsstagnatie, schade geleden door derden, vermindering of verlies van data en/of andere schade dan die gedefinieerd is in lid 3 van dit artikel.
5. Onverminderd het bepaalde in de vorige leden van dit artikel, is iedere aansprakelijkheid van UP voor schade beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de verzekeraar onder de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van UP wordt uitbetaald, met inbegrip van het bedrag van het eigen risico. Indien de schade niet gedekt is onder enige verzekeringspolis om welke reden dan ook, dan is de aansprakelijkheid van UP beperkt tot een bedrag gelijk aan het laagste van de navolgende twee bedragen: (1) € 100.000,- of (2) een bedrag gelijk aan 10 maal het door UP aan de Cliënt gefactureerde honorarium (exclusief omzetbelasting) voor advieswerk in de 12 maanden direct voorafgaand aan de datum waarop de schade is ontstaan. Is de geleden schade het gevolg van overschrijding van een termijn door UP, dan is de aansprakelijkheid van UP beperkt tot een bedrag gelijk aan de laagste van de navolgende twee bedragen: (1) € 100.000,- of (2) een bedrag gelijk aan één maal het door UP aan de Cliënt gefactureerde honorarium (exclusief omzetbelasting) voor advieswerk in de 12 maanden direct voorafgaand aan de datum waarop de schade is ontstaan.
6. UP staat niet in voor de juistheid of volledigheid van inlichtingen of adviezen, die zijn verstrekt voordat de overeenkomst tot stand komt. UP is evenmin aansprakelijk voor schade, die ontstaat gedurende de tijd dat - of het gevolg is van het feit dat - Cliënt tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen of indien Cliënt onjuiste, gebrekkige of onvolledige informatie verstrekt of heeft verstrekt.
7. UP is niet aansprakelijk voor schade, die voortvloeit uit fouten in gebruikte computerprogrammatuur. Mocht de leverancier van bedoelde programmatuur ter zake de geleden aansprakelijkheid aanvaarden, dan zullen partijen met elkaar overleggen op welke wijze voor Cliënt schadevergoeding kan worden verkregen van deze leverancier zonder dat dit voor UP enige vorm van kosten of risico's met zich mee zal brengen.
8. UP bedingt alle wettelijke en contractuele verweermiddelen, welke zij ter afwering van haar aansprakelijkheid jegens Cliënt kan invoeren, mede voor haar ondergeschikten en de niet-ondergeschikten voor wier gedragingen UP ingevolge de wet aansprakelijk is.
9. Cliënt vrijwaart UP voor alle aanspraken van derden, waaronder begrepen - doch niet beperkt tot - de deelnemers aan Cliënt's pensioenregeling.
10. UP is niet aansprakelijk voor enige tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen, als deze tekortkoming een direct of indirect gevolg is van overmacht. Onder overmacht verstaan Partijen in ieder geval (doch niet beperkt tot) elke omstandigheid buiten de wil en toedoen van UP, die de normale uitvoering van de overeenkomst zodanig

bemoelijk dat deze redelijkerwijze niet van UP kan worden verlangd, zoals onder andere staking, brand, watersnood, ziekte, overheidsmaatregelen met inbegrip van in- en uitvoermaatregelen, storingen in de aanvoer of voorziening van voor de uitvoering benodigde zaken, software, energie en/of bedrijfsbenodigdheden, tekortkomingen aan de zijde van door UP ingeschakelde derden en toeleveranciers, gebreken aan of beschadiging van computers, netwerk, productiemiddelen, transportbelemmeringen of bedrijfsstoringen.

11. Onverminderd aan partijen verder toekomende rechten geeft overmacht beide partijen de bevoegdheid de overeenkomst te ontbinden voor het nog niet uitgevoerde gedeelte daarvan, nadat de overmacht situatie drie maanden heeft voortgeduurd, zonder dat partijen over en weer tot enigerlei schadevergoeding zullen zijn gehouden.

Artikel 13. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle overeenkomsten en rechtsbetrekkingen tussen UP en Cliënt is uitsluitend Nederland recht van toepassing.
2. De bevoegde rechter van de Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht, is mede bevoegd om kennis te nemen van eventuele geschillen, die voortvloeien uit (of samenhangen met) de (uitvoering van) de Overeenkomst. In geen geval is enige buitenlandse rechter bevoegd om kennis te nemen van dergelijke geschillen

Bijlage D. Ethische afspraken

UP streeft naar verantwoord ondernemerschap in de branche van financiële dienstverlening en laat zich daarbij leiden door duidelijke normen en hoge kwaliteitsstandaarden.

Kwaliteit, integriteit, openheid en zorgvuldigheid zijn daarbij de basiswaarden.

Wij hechten er dan ook veel waarde aan te verklaren dat wij ons in het dagelijks handelen laten leiden door de volgende uitgangspunten:

1. Aan onze cliënten geven wij adviezen die naar onze eer en geweten het meest passend zijn bij de wensen en omstandigheden van de betreffende cliënt.
2. In onze adviezen aan cliënten houden wij rekening met de belangen van de cliënt op langere termijn voor zover wij hiermee bekend zijn of wij deze kunnen veronderstellen.
3. Wij werken niet mee aan constructies die naar ons oordeel in strijd zijn met de belangen van onze cliënten. Ook niet in het geval de cliënt hierom expliciet verzoekt en ons juridisch vrijwaart voor de eventuele gevolgen.
4. Als strijdig met de belangen van cliënten wordt in ieder geval aangemerkt het geven van adviezen of het meewerken aan transacties die leiden tot overkreditering van de cliënt op een zodanige wijze dat een redelijk handelend beroepsgenoot bij het afsluiten van de transactie kan voorzien dat de cliënt in financiële problemen geraakt mede als gevolg van de geadviseerde transactie.
5. Alle gegevens van cliënten worden als strikt vertrouwelijk beschouwd en behandeld. Informatie over en van cliënten wordt door ons alleen gebruikt wanneer dit past in de behartiging van de belangen die de cliënt ons heeft toevertrouwd.
6. Op geen enkele wijze werken wij mee met het bewust geven van verkeerde informatie aan verzekeringsmaatschappijen of andere financiële instellingen bij het aangaan van de verzekering, tijdens de looptijd van de verzekering of indien een beroep op de verzekering wordt gedaan.
7. In ons dagelijks handelen zijn wij ons er van bewust dat wij een vertrouwensfunctie innemen en dat schending van dit vertrouwen niet alleen het aanzien van ons kantoor maar van de gehele financiële dienstverlening kan schaden.