



Procedure voor (mogelijk) conflicterende situaties

Binnen onze groep voeren wij zowel de functie van bemiddelaar als gevolmachtigd agent uit. Onze bedrijfsvoering is zodanig ingericht dat de bedrijfsprocessen van onze bemiddelings- en volmacht-activiteiten van elkaar zijn gescheiden. Onze bemiddelings- en volmacht-activiteiten zijn in verschillende rechtspersonen ondergebracht, met een afzonderlijke jaarrekening.

Hoewel de bedrijfsprocessen en verantwoordelijkheden duidelijk zijn gescheiden is er geen sprake van een zuivere taakscheiding tussen onze bemiddelings- en volmacht-activiteiten, dit zou het door ons beoogde efficiencyvoordeel schaden. De bedrijfsprocessen en verantwoordelijkheden zijn beschreven in ons elektronisch Kennisportal.

Wanneer kan er sprake zijn van een conflicterend belang ?

Bij conflicterende situaties kan bijvoorbeeld gedacht worden aan de navolgende omstandigheden;

- Als er een coulance schade-uitkeringen gedaan moet worden of bij het uitbetalen van een niet gedekte schade;
- Als bij een niet afgewikkelde schade de B/M positie niet aangepast wordt omdat er discussie is over de schuldvraag;
- Een te lage premie hanteren of het verlenen van korting (bijv. extra B/M-treden) op de premie;
- Een afwijkend risico in volmacht accepteren terwijl dat volgens de overeenkomsten met de verzekeraars niet mogelijk is;
- Als tijdens het aanvraagproces of bij een mutatie afgeweken wordt van de vereiste preventiemaatregelen zoals bepaald in de polisvoorwaarden;
- Als bij een opzegging door een verzekeringnemer er afgeweken wordt van de geldende opzegtermijn zoals bepaald in de polisvoorwaarden.
- Als er bij een premie achterstand afgeweken wordt van de herinneringstermijnen of daaraan gekoppelde acties zoals bepaald in de polisvoorwaarden.

Afspraken

Ondanks de door ons getroffen maatregelen kan het voorkomen dat er een conflicterende situatie ontstaat tussen onze functie als gevolmachtigde en onze functie als bemiddelaar. Wij hebben hiervoor het navolgende beleid geformuleerd:

- Wij hebben een scheiding aangebracht tussen de dagelijkse leiding van onze bemiddelingsactiviteiten en onze activiteiten als gevolmachtigd agent, de feitelijk leider van het volmacht-bedrijf is eindverantwoordelijk is voor het beleid van het volmacht-bedrijf.
- Indien de in ons elektronisch Kennisportal genoemde procedures, werkinstructies en overige documenten geen duidelijkheid geven over hoe in een bepaalde situatie (met betrekking tot de verleende volmachten) gehandeld dient te worden, beslist de feitelijk leider van het volmacht-bedrijf.
- Beslissingen om af te wijken van de in het elektronisch Kennisportal genoemde procedures, instructies en overige documenten worden genomen:
 - a) binnen de bevoegdheden van de verleende volmachten na (schriftelijke) toestemming van de feitelijk leider van het volmacht-bedrijf;
 - b) In afwijking van de bevoegdheden van de verleende volmachten met (schriftelijke) toestemming van de feitelijk leider van het volmacht-bedrijf en van de volmachtgever.
- De beslissing c.q. toestemming van de feitelijk leider van het volmacht-bedrijf en indien nodig de toestemming van de volmachtgever wordt vastgelegd en gearhiveerd.

