NVGA-circulaire procedure conflicterende situaties

Algemeen

Het volmachtbedrijf moet zorgvuldig en objectief uitgeoefend worden, zowel ten opzichte van de verzekeraar als ten opzichte van de bemiddelaar en de verzekerde.

Een volmachtbedrijf kan onderdeel zijn van een onderneming waartoe ook een bemiddelaarsbedrijf behoort. Het gaat dan om een zogenaamde huisvolmacht. De verantwoordelijkheden en (beslissings-)bevoegdheden van het bemiddelaarsbedrijf en het volmachtbedrijf dienen gescheiden te zijn. Daarom worden het bemiddelaarsbedrijf en het volmachtbedrijf in twee verschillende juridische entiteiten uitgeoefend. Een volstrekte taakscheiding is daarbij overigens niet vereist.

De financiële dienstverlener met een huisvolmacht dient adequate maatregelen te nemen om, in het geval van conflicterende situaties, een zorgvuldige uitoefening van het volmachtbedrijf te realiseren.

De maatregelen worden geacht adequaat te zijn wanneer:

- mogelijke conflicterende situaties zijn geïnventariseerd. Bijvoorbeeld betreffende het aanvragen, wijzigen, opzeggen en royeren van verzekeringen en de beoordeling van schaden/schadeclaims;
- een beleid is vastgesteld en vastgelegd, waarin de handelwijze in het geval van conflicterende situaties is bepaald;
- een onderscheid is gemaakt tussen verantwoordelijkheden en (beslissings-)bevoegdheden van enerzijds de gevolmachtigde agent en anderzijds het bemiddelaarsbedrijf.

De financiële dienstverlener handelt overeenkomstig deze maatregelen die zijn vastgelegd in procedures.

Voorbeelden van conflicterende situaties

De volgende situaties zijn onder andere als (mogelijk) conflicterend aan te merken:

- een medewerker van het bemiddelaarsbedrijf doet aan de klant een toezegging over een door het volmachtbedrijf te nemen besluit en kan die toezegging niet waarmaken;
- een klant van het bemiddelaarsbedrijf wordt door een adviesfout van het bemiddelaarsbedrijf met een dekkingsafwijzing geconfronteerd;

- een medewerker van zowel het bemiddelaarsbedrijf als het volmachtbedrijf ontvangt in die eerste hoedanigheid vertrouwelijke informatie van de klant;
- een klant vraagt om een gunst in de volmachttekening (b.v. een verzoek om premiekorting of om een coulance-betaling) en brengt daarbij de relatie met het bemiddelaarsbedrijf in het geding;
- het volmachtbedrijf moet een beslissing nemen waarvan verwacht kan worden dat de klant in reactie daarop mogelijk de relatie met het bemiddelaarsbedrijf in het geding zal brengen;
- het bemiddelaarsbedrijf en het volmachtbedrijf zijn het niet eens over een acceptatie- of schadebehandelingsvraagstuk;
- indien er bij een schadegeval in de volmachttekening gediscussieerd wordt over de schuldvraag en er twee of meer klanten van het bemiddelaarsbedrijf bij deze schade betrokken zijn;
- alle kwesties waarin een vermoeden van fraude speelt.

Deze lijst met voorbeelden van conflicterende situaties is uitdrukkelijk niet uitputtend.

Procedure voor (mogelijk) conflicterende situaties

In geval van een (mogelijk) conflicterende situatie in de zin zoals hiervoor omschreven zou onderstaande procedure kunnen worden gevolgd:

Indien zich in de volmachttekening bij acceptatie of schadebehandeling een (mogelijk) conflicterende situatie voordoet worden de volgende stappen gezet:

1. De behandelaar in kwestie brengt de situatie zo goed mogelijk in kaart en raadpleegt vervolgens het volmachthandboek van het volmachtbedrijf.

2. Indien het volmachthandboek duidelijkheid biedt over hoe met betrekking tot de verleende volmacht gehandeld dient te worden en het dreigende conflict hierdoor voorkomen of opgelost kan worden, wordt conform het volmachthandboek gehandeld.

3. Indien het volmachthandboek geen duidelijkheid biedt wordt de feitelijk leidinggevende van het volmachtbedrijf gevraagd om een standpunt in te nemen, al dan niet op basis van een voorstel van het bemiddelaarsbedrijf, dat vervolgens schriftelijk wordt vastgelegd. De feitelijk leidinggevende kan daarbij afwijken van het volmachthandboek, mits de afwijking valt binnen de verleende volmacht.

4. Indien de feitelijk leidinggevende bij zijn beslissing wil afwijken van de verleende volmacht, is voorafgaande schriftelijke toestemming van de volmachtverzekeraar nodig.

Deze procedure is vastgelegd in het volmachthandboek van het volmachtbedrijf, waarin alle voor de volmachttekening geldende procedures, werkinstructies en kwaliteitsdocumenten te vinden zijn.