

## 1 Procedure conflicterende situaties

### VOL Volmacht » Organisatie

#### 1.1 Onderlinge verhoudingen

Het Nederlands Volmachtbedrijf B.V. (hierna te noemen HNVB) treedt op als gevolmachtigd assurantiebedrijf voor een groot aantal verzekeraars. HNVB is een dochterbedrijf van Quintus Finance B.V., waartoe ook de bemiddelaar Nederlands Financieel Instituut B.V., met onder andere Lancyr Verzekeringen, behoort. Daarnaast werkt HNVB ook samen met andere, niet tot Quintus Finance B.V. behorende, bemiddelaars.

Het kan voorkomen dat er conflicterende of tegengestelde belangen (dreigen te) ontstaan tussen HNVB als gevolmachtigd assurantiebedrijf en één van de bemiddelaars. De bemiddelaars behartigen per slot van rekening de belangen van hun klanten, het gevolmachtigd assurantiebedrijf treedt juist op namens volmachtverzekeraars.

Als zich een situatie voordoet waarbij sprake kan zijn van een conflicterend of tegengesteld belang, dan is het de medewerkers van HNVB en de bemiddelaar niet toegestaan daarin zelfstandig een beslissing te nemen. De situatie wordt in dat geval voorgelegd aan de volmachtmanager, die de directie van HNVB over de situatie adviseert. Deze neemt een gemotiveerde beslissing, waarbij het belang van de klant volledig is meegewogen. Zo nodig wordt daarvoor het oordeel van de volmachtgevende verzekeraar gevraagd. De beslissing wordt vastgelegd in het dossier van de klant en via de bemiddelaar aan de klant gecommuniceerd.

#### 1.2 Conflicterende situaties

Als gevolmachtigd assurantiebedrijf heeft HNVB adequate maatregelen getroffen om, in het geval van conflicterende situaties, een zorgvuldige uitoefening van het volmachtbedrijf te realiseren. Hieronder wordt beschreven hoe wordt omgegaan met situaties waarin de bemiddelaar namens de klant en HNVB namens de verzekeraar een tegengesteld belang zouden kunnen hebben. Voorbeelden van dergelijke situaties zijn:

- Er is een verschil van mening over de voorwaarden waarop een risico kan worden verzekerd.
- Er is een verschil van mening over de vraag of een schade gedekt is of niet onder de gesloten verzekering.
- Er is sprake van een schade waarbij meerdere klanten van HNVB of de bemiddelaar betrokken zijn.

Deze opsomming met voorbeelden van conflicterende situaties is uitdrukkelijk niet limitatief.

#### 1.3 Voorkomen van conflicterende belangen

Om conflicterende belangen te voorkomen zijn de volgende maatregelen getroffen:

- HNVB en de bemiddelaars zijn afzonderlijke bedrijven (juridische entiteiten) met een eigen directie.
- Medewerkers van de bemiddelaars zijn niet betrokken bij beslissingen van HNVB.

Beslissingen van HNVB worden genomen conform de daarover gemaakte schriftelijke afspraken met de diverse volmachtgevende verzekeraars. Van deze afspraken kan door HNVB alleen na goedkeuring van de betreffende volmachtgevende verzekeraar worden afgeweken.

De bemiddelaars handelen als zelfstandige bemiddelaars en adviseren en bemiddelen in het belang van de klant. De bemiddelaars hebben de vrijheid om ook producten in hun advisering en bemiddeling te betrekken waarbij HNVB niet optreedt als gevolmachtigd assurantiebedrijf.

De bedrijfsvoering en administratie van HNVB en de bemiddelaars zijn zodanig ingericht dat de bedrijfsprocessen van HNVB en de bemiddelaars van elkaar gescheiden zijn:

- HNVB en de bemiddelaars hebben ieder eigen procedures en werkinstructies.

- HNVB heeft met de bemiddelaars een samenwerkingsovereenkomst gesloten waarin alle afspraken over de samenwerking zijn vastgelegd. Deze vastlegging bestaat uit een bijbehorend dienstverleningsdocument en een service level agreement.

#### **1.4 Omgaan met mogelijk conflicterende situaties**

Ondanks de door ons getroffen maatregelen kan het voorkomen dat er een conflicterende situatie ontstaat tussen HNVB en een bemiddelaar. Als er sprake is van een conflicterende situatie zal op de volgende wijze worden gehandeld:

- Een medewerker van HNVB brengt de situatie zo goed mogelijk in kaart, raadpleegt vervolgens de werkinstructies en volgt de reguliere procedures van HNVB, deze zijn mede gebaseerd op de instructies van de volmachtgevende verzekeraar.
- Als de werkinstructies en procedures genoeg duidelijkheid bieden over de manier waarop met betrekking tot de verleende volmacht gehandeld moet worden en het (dreigende) conflict hierdoor voorkomen of opgelost kan worden, wordt volgens deze werkinstructies en procedures gehandeld.
- Als de werkinstructies en procedures niet genoeg duidelijkheid bieden, verzoekt de medewerker aan de volmachtmanager om een standpunt in te nemen. De volmachtmanager kan daarbij afwijken van de reguliere werkinstructies en procedures, mits de afwijking valt binnen de verleende volmacht van de verzekeraar.
- Als de volmachtmanager bij zijn beslissing wil afwijken van de verleende volmacht, is voorafgaande toestemming van de volmachtgevende verzekeraar nodig.