

# Conflicterende situaties

---

## Algemeen

Binnen onze organisatie voeren wij zowel de functie als bemiddelaar en als gevolmachtigd agent uit. Onze bedrijfsvoering is zodanig ingericht dat de bedrijfsprocessen van onze bemiddelings- en volmachtactiviteiten van elkaar zijn gescheiden. Onze bemiddelings- en volmachtactiviteiten 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, dit zou het door ons beoogde efficiencyvoordeel schaden. Dit is ook de reden dat wij hebben gekozen voor één Kennisportal voor onze gehele organisatie.

## Wanneer kan er sprake zijn van een conflicterend belang?

Bij conflicterende situaties kan bijvoorbeeld gedacht worden aan de navolgende omstandigheden (niet uitputtend):

- Als er een coulance schade-uitkering 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 afgewekene 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 Dealerloket is eindverantwoordelijk voor het volmachtbeleid;

- 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;
- beslissingen om af te wijken van de in het elektronisch Kennisportal genoemde procedures, instructies en overige documenten worden genomen:
  - binnen de bevoegdheden van de verleende volmachten na (schriftelijke) toestemming van de feitelijk leider;
  - in afwijking van de bevoegdheden van de verleende volmachten met (schriftelijke) toestemming van de volmachtgever.
  - de beslissing c.q. toestemming van bovenstaande punten wordt vastgelegd en gearchiveerd.