

# Procedure Conflicterende belangen

ORG Organisatorisch & Juridisch » Organisatie

WRV: OJ-5

Het kan voorkomen dat er een conflicterende situatie ontstaat tussen het volmachtbedrijf en het bemiddelingsbedrijf. Wanneer er sprake is van een belangenverstremming tussen de intermediaire activiteiten enerzijds en de volmachtactiviteiten anderzijds, dan wordt er niet voldaan aan hetgeen de wetgever middels [Wft](#) (artikel 3:17) heeft beoogd te regelen.

De NVGA heeft een [instructie](#) opgesteld op welke wijze een huisvolmacht maatregelen dient te nemen om, in geval van conflicterende situaties, een zorgvuldige uitoefening van het volmachtbedrijf te realiseren.

De rol van het intermediair is om de belangen van de verzekeringsnemer, de verzekerde of de begunstigde te behartigen. Dit kan haaks staan op het dienen van het belang van de verzekeraar en/of van de aanbieder. Voor een integere bedrijfsvoering is het belangrijk dat de situaties - die mogelijk conflicterend kunnen zijn - en ook de wijze waarop de feitelijk leider van het bemiddelingsbedrijf c.q. volmachtbedrijf in zo'n situatie dient te handelen worden omschreven. Het kan natuurlijk ook voorkomen dat er situaties zich voordoen die vooraf niet zijn omschreven, maar waarbij er wel sprake is van een conflictsituatie. In die gevallen moet het ook duidelijk zijn op welke wijze er gehandeld dient te worden.

'Indien de organisatie zowel de functie van tussenpersoon als volmachtbedrijf uitoefent, zijn adequate maatregelen genomen om in het geval van conflicterende situaties, een zorgvuldige uitoefening van het volmachtbedrijf te bewerkstelligen'.

## Inventarisatie conflicterende situaties:

Acceptatie Tussenpersoon	Acceptatie Volmacht
Indienen van aanvragen	Acceptatie van aanvragen
Wijzigen bestaande polis	Acceptatie/verwerken wijzigingen
Opzeggen van lopende polis	Royement om moverende redenen
Toezeggen B/M korting auto acc.	Bepalen feitelijke aanvangskorting
Beveiliging/preventieniveau auto en brandverzekeringen e.d.	Feitelijke acceptatierichtlijnen hanteren
Poging clauses te beperken	Hanteren juiste acceptatie of instructies
Maken van offertes	Hantering juiste tarief/hoe te accepteren

Schade Tussenpersoon	Schade Volmacht
Belangenverstremming client/wederpartij	Objectieve beoordeling/verwerking
Discussie over hoogte van een schade	Zorgvuldige behandeling

Discussie over polisdekking	Formeel standpunt innemen
Geen dekking/coulanceuitkering	Standpuntinname al dan niet coulance

## Beleid inzake de handelswijze t.a.v. conflicterende situaties

Binnen de organisatie van Guis bestaat de tussenpersoon en het volmachtbedrijf uit twee verschillende rechtspersonen, te weten

- Guis & Partners B.V.
- Guis Assuradeuren B.V.

Beide bv's hebben hun eigen verantwoordelijkheden, die ook door leidinggevenden van elke rechtspersoon worden uitgeoefend. Het streven van de tussenpersoon is het op de juiste manier beheren van de portefeuille en deze uit te bouwen, dit toegespitst op het onderbrengen van de verzekeringen bij het volmachtbedrijf Guis Assuradeuren B.V.

Het volmachtbedrijf heeft zijn verantwoordelijkheid conform de instructies van volmachtgevers het volmachtbedrijf op een juiste manier uit te voeren. Enerzijds groei bewerkstelligen, anderzijds verantwoordelijk acceptatiebeleid en professionele schadeafwikkeling nastreven.

Beide bedrijven hebben hun verantwoordelijke mensen in dienst, welke ingeval van conflictsituaties (indien onderling overleg tussen medewerkers onderling geen soelaas biedt) betrokken raken bij specifieke zaken/dossiers. De medewerkers van de tussenpersoon zullen de belangen van relatie behartigen, het volmachtbedrijf zal de belangen van verzekeraar behartigen, een en ander conform voorwaarden en instructies van betreffende volmachtgevers. Ook kunnen voor finale besluitvorming de directies van de verschillende bedrijven bij de betreffende dossier betrokken raken.

Mocht er een situatie ontstaan waarbij het onderlinge overleg niet leidt tot een gewenst compromis, zullen de partijen niet schromen om:

- volmachtbedrijf: de zaak voor te leggen aan volmachtgever, teneinde zijn visie op een specifiek dossier te geven
- tussenpersoon: dossier voor te leggen aan andere deskundige medewerkers met de bedoeling zo goed mogelijk geïnformeerd te zijn omtrent het dossier

### Een probleemdossier zal als volgt behandeld worden

Stap 1: overleg tussen de betrokken medewerkers, indien geen oplossing

Stap 2: overleg tussen de hoofden van de afdelingen, uitkomst niet bevredigend dan

Stap 3: informatie inwinnen omtrent de problematiek bij overige collega's/volmachtgevers

Stap 4: teneinde met de voorhanden zijnde objectieve informatie de problematiek voorgelegd wordt aan de directies van de verschillende disciplines om te komen tot een uiteindelijke uitspraak.

De procedure Conflicterende Belangen hebben wij op [www.guisassuradeuren.nl](http://www.guisassuradeuren.nl) geplaatst.