

## Conflicterende situaties (algemeen)

VM-IN-201 - versie 2 - datum 01-02-2012

### Algemeen

Hoewel wij het volmachtbedrijf en onze functie als tussenpersoon in afzonderlijke rechtspersonen uitoefenen, is er geen volstreekte taakscheiding. Een taakscheiding zou immers de door ons beoogde efficiency-voordelen schaden. Het kan voorkomen dat er een conflicterende situatie ontstaat tussen onze functie als gevolmachtigde en onze functie als tussenpersoon.

Wij hebben hiervoor het navolgende beleid geformuleerd:

- De feitelijk leider van het volmachtbedrijf is eindverantwoordelijk voor het volmachtbeleid;
- De fraudecontactpersoon is verantwoordelijk voor de uitvoering van ons fraudebeleid, inclusief de daarbij horende procedures en controles;
- indien de in dit handboek genoemde procedures, werkinstructies en kwaliteitsdocumenten 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 volmachtbedrijf;
- beslissingen om af te wijken van de in dit handboek genoemde procedures, instructies en overige documenten worden genomen:
  - o binnen de bevoegdheden van de verleende volmachten na (schriftelijke) toestemming van de feitelijk leider van het volmachtbedrijf;
  - o in afwijking van de bevoegdheden van de verleende volmachten met (schriftelijke) toestemming van de feitelijk leider van het volmachtbedrijf en van de volmachtgever.
- indien er bij een schade gediscussieerd wordt over de schuldvraag en er zijn twee of meer van onze (volmacht)verzekerden bij betrokken, dan wordt de schaderegeling geheel of gedeeltelijk uit handen gegeven aan een van de betrokken verzekeraars/volmachtgevers.

## Specifieke situaties

### VM-IN-202 - versie 1 - datum 20-08-2007

Onderstaand wordt een opsomming gegeven van situaties welke mogelijk kunnen leiden tot een conflicterende situatie. Het is niet zo dat deze situaties altijd conflicterend zijn, echter het risico is in onderstaande gevallen aanwezig.

#### Betrokkenheid feitelijk leider

Coulance schade-uitkering
Uitbetalen van een niet gedekte schade
Niet gedekte schade afwijzen
Conflicterende schuldvraag tussen een of meerdere verzekerden
B/M terugval al dan niet toepassen bij een niet afgewikkelde schade (discussie over schuldvraag)
Premierestituties
Een te laag premie-tarief hanteren
Korting verlenen (bijv. extra B/M-treden) op de premie
Een te zwaar risico in volmacht accepteren
Onvoldoende of geen preventiemaatregelen eisen, waar deze wel vereist zijn
Afwijken van de geldende opzegtermijn
Afwijken van de premie respijt termijn (dekking niet opschorten bij non-betaling)

#### Betrokkenheid fraudecontactpersoon

Alle acceptatie- of schadezaken waarbij een vermoeden van fraude is gerezen.
Overleg met de (fraudecontactpersonen van de) maatschappij