

## Conflicterende situaties

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 organisatiehandboek voor onze gehele organisatie.

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.

Hierbij is het oogmerk dat uitsluitend het belang van de klant gediend wordt.

Wij hebben hiervoor het navolgende beleid geformuleerd:

- de dagelijks leidinggevende van het volmachtbedrijf is eindverantwoordelijk voor het volmachtbeleid;
- indien de in dit handboek 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 dagelijks leidinggevende 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 dagelijks leidinggevende van het volmachtbedrijf;
  - o in afwijking van de bevoegdheden van de verleende volmachten met (schriftelijke) toestemming van de dagelijks leidinggevende 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 kan de schaderegeling geheel of gedeeltelijk uit handen worden gegeven aan een van de betrokken verzekeraars/volmachtgevers.