

Procedure Conflicterende belangen

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.

Beleid

Acceptatie

De acceptatierichtlijnen gelden zowel bij aanvragen van nieuwe verzekeringen, wijzigingen, opzeggingen, en royementen van verzekeringen.

Intern accountmanager

De intern accountmanager verricht zijn werkzaamheden als de tussenpersoon. Hij / zij zal de belangen van de klanten behartigen en heeft verder geen autorisatie om namens Mutsaerts in Volmacht met relaties bindende afspraken te maken. Wel mogen zij binnen de opgestelde en door het ANVA-systeem aangegeven limieten polissen in de wacht invoeren en accepteren. Wanneer zij kortingen op de door de maatschappij aangegeven premies willen verlenen, zullen zij hiervoor toestemming dienen te vragen aan het MT lid schade/zorg. Deze zal dit (meestal in overleg met Teamleider Volmacht) toekennen of weigeren. De intern accountmanager zal zich nimmer bezighouden met de afhandeling van schade-uitkeringen.

Medewerker afdeling Volmacht

De medewerker afdeling Volmacht is bevoegd om polissen binnen de richtlijnen van de maatschappij te accepteren. Afhankelijk van het kennisniveau van de betreffende medewerker kunnen polissen worden afgegeven. Voor verzending worden polissen steekproefsgewijs gecontroleerd door Teamleider Volmacht en/ of MT lid schade/zorg (vier ogen principe). Tevens worden de polissen voordat ze naar de klant gaan gecontroleerd door de betreffende intern accountmanager.

De medewerker afdeling Volmacht zal zich nimmer bezighouden met de afhandeling van schade-uitkeringen.

Teamleider afdeling Volmacht

De teamleider afdeling Volmacht is bevoegd om polissen binnen de richtlijnen van de maatschappij te accepteren. Voor verzending worden polissen steekproefsgewijs gecontroleerd door een medewerker van de afdeling Volmacht en/ of MT lid schade/zorg (vier ogen principe). Tevens worden de polissen voordat ze naar de klant gaan gecontroleerd door de betreffende intern accountmanager.

In het geval er conflictsituaties optreden tussen de commerciële klantbelangen qua acceptatie, die vertegenwoordigd worden door de Schadeafdeling en de maatschappijbelangen die in Volmacht vertegenwoordigd worden door de afdeling Volmacht (beschreven in de volmachtovereenkomst en de richtlijnen vanuit de Volmachtmaatschappij), zal teamleider afdeling Volmacht in samenspraak met MT lid schade/zorg bevoegd zijn een beslissing te nemen. Bij twijfel en bij het overstijgen van de Volmachtlimieten zal ook altijd contact op worden genomen en toestemming worden gevraagd aan de betreffende Volmacht verlenende maatschappij zodat de teamleider volmacht het klantbelang kan dienen en verzekeraar haar eigen belang kan bewaken.

Teamleider afdeling Volmacht heeft een grote informerende en adviserende rol binnen het te voeren Volmachtbeleid. Hij heeft hierin een hoge mate van vrijheid, maar hij heeft geen bevoegdheid mutaties of polissen te accepteren die niet volgens het door de maatschappij afgegeven beleid zijn. Bij polisaanvragen buiten de limieten zal de maatschappij de beslissing nemen of er een special limit wordt afgegeven. Bij twijfel over het te voeren beleid zal altijd het MT lid schade/zorg geconsulteerd dienen te worden.

De teamleider afdeling Volmacht is verantwoordelijk voor het beheer en de controle van de verzekeringsvoorwaarden, communicatie van acceptatielimieten en tarieven. Hij zal deze door de beheerder van ANVA in laten regelen.

De teamleider afdeling Volmacht zal zich nimmer bezighouden met de afhandeling van schade-uitkeringen.

MT lid schade/zorg

Het MT lid schade/zorg is eindverantwoordelijk voor het Volmachtbeleid. Hij zal echter nooit autonoom polissen accepteren of maken.

Het MT lid schade/zorg zal zich nimmer autonoom bezighouden met de afhandeling van schade-uitkeringen.

Periodiek verricht hij interne audits. Hij vergelijkt de hier beschreven processen met de werkelijkheid.

Schade-uitkeringen

Medewerker afdeling Claims

De medewerker afdeling Claims is bevoegd om schade-uitkeringen op polissen binnen de richtlijnen van de maatschappij uit te keren. Afhankelijk van het kennisniveau van betreffende medewerker

kunnen schades worden beoordeeld. Voor communicatie naar de klant zal de afhandeling altijd gecontroleerd worden door hoofd Claims (vier ogen principe).

De medewerker afdeling Claims zal zich nimmer bezighouden met de acceptatie van verzekeringen in Volmacht.

Hoofd Claims

Het hoofd afdeling Claims is bevoegd om schade-uitkeringen op polissen binnen de richtlijnen van de maatschappij uit te keren. Voor verzending worden polissen altijd gecontroleerd door een medewerker van de afdeling Claims en/ of MT lid schade/zorg (vier ogen principe).

In het geval er conflictsituaties optreden tussen de commerciële klantbelangen en de maatschappijbelangen die in deze gevallen altijd beiden door de afdeling Claims worden behartigd zal overleg gepleegd worden met de maatschappij zodat het hoofd afdeling claims het klantbelang kan dienen waarna na goedkeuring door de maatschappij een coulance-uitkering kan worden verricht (beschreven in de volmachtovereenkomst en de richtlijnen vanuit de Volmachtmaatschappij).

Bij twijfel en bij het overstijgen van uitkeringslimieten beschreven in de Volmachtovereenkomst zal ook altijd contact op worden genomen en toestemming worden gevraagd aan de betreffende Volmachtverlenende maatschappij.

Het hoofd Afdeling Claims heeft een grote informerende en adviserende rol binnen het te voeren Volmachtbeleid. Hij signaleert eventuele mogelijkheden van Fraude en rapporteert hierover naar het MT lid schade/zorg en naar de Volmachtmaatschappij, maar hij heeft geen bevoegdheid mutaties of polissen te accepteren die niet volgens het door de maatschappij afgegeven beleid zijn. Daarnaast bespreekt hij minimaal 2 keer per jaar met de extern accountmanager welke verzekeringnemers middels na-selectie uit de Volmacht dienen te worden verwijderd. Bij mogelijk conflict over het te voeren beleid in dit opzicht zal altijd het MT lid schade/zorg geconsulteerd worden.

Uitbetalingen worden altijd gecontroleerd door de boekhouding en gefiatteerd door het MT lid schade/zorg. Door MT lid schade/zorg wordt regelmatig een steekproef op de gefiatteerde schades gedaan. Bij schades boven de € 25.000,- vindt altijd even overleg plaats tussen het hoofd Afdeling Claims het MT lid schade/zorg.

Het hoofd afdeling Claims zal zich nimmer bezighouden met de acceptatie van verzekeringen in Volmacht.