



QUAKEL ASSURADEUREN BV

Procedurebeschrijving conflicterende situaties

Inhoudsopgave

1. Algemeen	3
2. Voorbeelden van conflicterende situaties	3
3. Procedure voor (mogelijk) conflicterende situaties	4

1. Algemeen

Het volmachtbedrijf wordt zorgvuldig, objectief en aantoonbaar onafhankelijk uitgeoefend, zowel ten opzichte van de volmachtgever (verzekeraar) als ten opzichte van het bemiddelaarsbedrijf en de verzekerde.

Een volmachtbedrijf kan onderdeel zijn van een onderneming waartoe ook een bemiddelaarsbedrijf behoort. Het gaat dan om een zogenaamde huisvolmacht. De verantwoordelijkheden en (beslissings-)bevoegdheden van het bemiddelaarsbedrijf en het volmachtbedrijf dienen gescheiden te zijn. Daarom worden het bemiddelaarsbedrijf en het volmachtbedrijf in verschillende juridische entiteiten uitgeoefend. Een volstreekte taakscheiding is daarbij niet vereist, maar beïnvloeding van volmachtbesluiten door bemiddelingsbelangen wordt voorkomen.

Quakel Assuradeuren B.V. neemt adequate organisatorische en procedurele maatregelen om (dreigende) conflicterende situaties en belangenconflicten tijdig te signaleren, te voorkomen en - wanneer nodig - zorgvuldig op te lossen.

De maatregelen worden geacht adequaat te zijn wanneer:

- Mogelijke conflicterende situaties zijn geïnventariseerd, bijvoorbeeld bij het aanvragen, wijzigen, opzeggen en royeren van verzekeringen, schadebehandeling en de afhandeling van klachten/fraudesignalen;
- Een beleid is vastgesteld en vastgelegd, waarin de handelwijze in het geval van conflicterende situaties is bepaald;
- Een onderscheid is gemaakt tussen verantwoordelijkheden en (beslissings-)bevoegdheden van enerzijds de gevolmachtigd agent en anderzijds het bemiddelaarsbedrijf.

Quakel Assuradeuren B.V. handelt overeenkomstig deze maatregelen en procedures bij alle werkzaamheden binnen de volmachttekening (acceptatie, mutaties/royementen, schadebehandeling en aanverwante besluiten). Elke (mogelijke) conflicterende situatie wordt vastgelegd in het dossier en geregistreerd in het register Conflicterende Situaties; het register wordt periodiek geëvalueerd.

2. Voorbeelden van conflicterende situaties

De volgende situaties zijn onder andere als (mogelijk) conflicterend aan te merken:

- Een medewerker van het bemiddelaarsbedrijf doet aan de klant een toezegging over een door het volmachtbedrijf te nemen besluit en kan die toezegging niet waarmaken;
- Een klant van het bemiddelaarsbedrijf wordt door een adviesfout van het bemiddelaarsbedrijf met een dekkingsafwijzing geconfronteerd;
- Een medewerker van zowel het bemiddelaarsbedrijf als het volmachtbedrijf ontvangt in die eerste hoedanigheid vertrouwelijke informatie van de klant;

- Een klant vraagt om een gunst in de volmachttekening (b.v. een verzoek om premiekorting of een coulance-betaling) en brengt daarbij de relatie met het bemiddelaarsbedrijf in het geding;
- Het volmachtbedrijf moet een beslissing nemen waarvan verwacht kan worden dat de klant in reactie daarop mogelijk de relatie met het bemiddelaarsbedrijf in het geding zal brengen;
- Het bemiddelaarsbedrijf en het volmachtbedrijf zijn het niet eens over een acceptatie- of schadebehandelingsvraagstuk;
- Indien er bij een schadegeval in de volmachttekening gediscussieerd wordt over de schuldvraag en er twee of meer klanten van het bemiddelaarsbedrijf bij deze schade betrokken zijn;
- Alle kwesties waarin een vermoeden van fraude speelt.
- Een medewerker heeft een privébelang of een (familie-/zakelijke) relatie met de verzekerde, benadeelde of andere betrokken partij.

Deze lijst met voorbeelden van conflicterende situaties is uitdrukkelijk niet uitputtend.

3. Procedure voor (mogelijk) conflicterende situaties

In geval van een (mogelijk) conflicterende situatie in de zin zoals hiervoor omschreven wordt de onderstaande procedure gevolgd:

Indien zich in de volmachttekening bij acceptatie, mutatie/royement, schadebehandeling of een aanverwant besluit een (mogelijk) conflicterende situatie voordoet, worden de volgende stappen gezet:

1. De behandelaar brengt de situatie zo volledig mogelijk in kaart, beoordeelt of sprake is van een (mogelijk) conflicterende situatie, legt dit vast in het dossier en raadpleegt vervolgens het volmachthandboek van het volmachtbedrijf. Zolang de besluitvorming loopt worden geen toezeggingen gedaan namens het volmachtbedrijf.
2. Indien het volmachthandboek duidelijkheid biedt over hoe binnen de verleende volmacht gehandeld dient te worden en het (dreigende) conflict hierdoor voorkomen of opgelost kan worden, wordt conform het volmachthandboek gehandeld. Overwegingen en besluit worden vastgelegd in het dossier.
3. Indien het volmachthandboek geen (voldoende) duidelijkheid biedt of er twijfel bestaat over de objectiviteit, wordt de feitelijk leidinggevende/dagelijks beleidsbepaler van het volmachtbedrijf gevraagd om een standpunt in te nemen, desgewenst na consultatie van Compliance. Het standpunt, de motivatie en eventuele aanvullende beheersmaatregelen worden schriftelijk vastgelegd.
4. Indien de feitelijk leidinggevende bij zijn beslissing wil afwijken van de verleende volmacht of de zaak vanwege aard, impact of (schijn van) belangenconflict niet

onafhankelijk binnen Quakel kan worden afgewikkeld, wordt de zaak overgedragen aan de volmachtgever. De volmachtgever verleent wel of geen toestemming en/of neemt het dossier over.

5. Indien schadebehandeling van toepassing is waarbij meerdere betrokkenen binnen de volmachttekening verzekerd zijn (bijvoorbeeld twee verzekerden van het bemiddelaarsbedrijf) of wanneer een adviesfout of fraudevermoeden een onafhankelijke beoordeling vereist, kan - of wordt indien het volmachthandboek dat voorschrijft - de schadebehandeling overgedragen aan de volmachtgever of een door de volmachtgever aangewezen onafhankelijke partij.

Elke (mogelijke) conflicterende situatie wordt geregistreerd in het register Conflicterende Situaties. De feitelijk leidinggevende beoordeelt dit register periodiek en initieert waar nodig verbetermaatregelen.

Deze procedure is vastgelegd in het volmachthandboek van het volmachtbedrijf, waarin alle voor de volmachttekening geldende procedures, werkinstructies en kwaliteitsdocumenten te vinden zijn.