

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

Algemeen is het volgende beleid geformuleerd voor het volmachtbedrijf:

- De feitelijk leider is eindverantwoordelijk voor het volmachtbeleid;
- Wanneer de in het volmachthandboek genoemde procedures, werkinstructies en kwaliteitsdocumenten geen duidelijkheid geven over hoe in een bepaalde situatie (met betrekking tot de verleende volmachten) gehandeld moet worden, dan beslist de feitelijk leider;
- Beslissingen om af te wijken van de in dit handboek genoemde procedures, instructies en overige documenten worden genomen:
 - binnen de bevoegdheden van de verleende volmachten na (schriftelijke) toestemming van de feitelijk leider;
 - in afwijking van de bevoegdheden van de verleende volmachten met (schriftelijke) toestemming van de feitelijk leider 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 één van de betrokken verzekeraars/volmachtgevers.