

## Conflicterende belangen

Driekleur Assuradeuren werkt als gevolmachtigde voor diverse aanbieders en werkt samen met Driekleur Verzekeringen en andere bemiddelaars. Om haar werkzaamheden efficiënt te laten verlopen, voert Driekleur Assuradeuren ook werkzaamheden voor bemiddelingsbedrijven uit.

Door deze efficiënte manier van werken kunnen er conflicterende situaties ontstaan tussen de verschillende bedrijven. Om in deze conflicterende situaties een zorgvuldige bedrijfsvoering te kunnen garanderen is het volgende beleid van toepassing.

- de feitelijk leider van het volmachtbedrijf is eindverantwoordelijke voor het volmachtbeleid
- er zijn procedures, voor het accepteren en muteren van verzekeringen en de behandeling van schade, beschreven

Deze procedures beschrijven duidelijke stappen en controlemomenten, daarnaast is er een duidelijke functiescheiding aanwezig

- wanneer deze processen onvoldoende duidelijkheid geven over hoe in bepaalde situaties gehandeld moet worden, beslist de feitelijk leider van het bedrijf
- van de beschreven processen mag worden afgeweken indien de feitelijk leider van het volmachtbedrijf hier schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.
- wanneer afwijking buiten de bevoegdheden van de verleende volmacht valt, mag slechts worden afgeweken na schriftelijk toestemming van zowel de feitelijk leider van het volmachtbedrijf als de volmachtgever
- in een situatie waarin het voorkomt dat er een schuldvraag tussen twee of meer cliënten een mogelijk conflict vormt, wordt het desbetreffende dossier geheel of gedeeltelijk uit handen gegeven aan de betrokken verzekeraar/volmachtgever.

Voorbeelden van conflicterende situaties:

- Toekenning van coulance schade-uitkering
- Er is een verschil van mening over de condities waarop een risico kan worden verzekerd;
- Er is een verschil van mening over de vraag of een schade al dan niet gedekt is onder de afgesloten verzekering;
- Uitbetalen van een niet gedekte schade
- Verlening van korting (bijv. extra B/M-treden) op de premie
- Conflicterende schuldvraag tussen een of meerdere verzekerden
- Onvoldoende of geen preventiemaatregelen eisen, waar deze wel vereist zijn

Wanneer er een vermoeden van fraude is, met betrekking tot de acceptatie of mutatie van verzekeringen of schade behandeling, zal de beschikbare fraudeprocedure gebruikt worden.