

## Procedure Conflicterende belangen

Deze procedure heeft betrekking op de juridische entiteiten van het Nedasco concern waarbij werkzaamheden worden verricht op het gebied van assurantie-advies en bemiddeling en Volmacht. Dit zijn BSB assurantien B.V., handelend onder de naam BSB verzekeringen, EnsUPPORT B.V., handelend onder de naam Befine, en Nedasco B.V., tevens handelend onder de naam BSB volmachten.

Het kan voorkomen dat er conflicterende belangen (dreigen te) ontstaan tussen de bemiddelaar en de gevolmachtigd agent. Immers, de bemiddelaar behartigt primair de belangen van haar klanten, waarbij de gevolmachtigd agent juist optreedt namens verzekeraars.

Voorbeelden die als (mogelijk) conflicterend aan te merken zijn:

- een medewerker van het assurantiebedrijf doet aan de klant een toezegging over een door het volmachtbedrijf te nemen besluit en kan die toezegging niet waarmaken;
- een klant van het assurantiebedrijf wordt door een adviesfout van het assurantiebedrijf met een dekkingsafwijzing geconfronteerd;
- een medewerker van de adviseur ontvangt vertrouwelijke informatie van de klant dat uitsluitend bestemd is voor de gevolmachtigd agent;
- een klant vraagt de gevolmachtigd agent om een gunst (bijvoorbeeld een verzoek om premiekorting of om een coulance-betaling) en brengt daarbij de relatie met het assurantiebedrijf in het geding;
- de gevolmachtigd agent moet een beslissing nemen waarvan verwacht kan worden dat de klant in reactie daarop mogelijk de relatie met het assurantiebedrijf in het geding zal brengen;
- het assurantiebedrijf en het volmachtbedrijf zijn het niet eens over een acceptatie- of schadebehandelingsvraagstuk;
- Bij een schadegeval in behandeling bij de gevolmachtigd agent wordt gediscussieerd over de schuldvraag en er zijn twee of meer klanten van het assurantiebedrijf bij deze schade betrokken;
- kwesties waarin een vermoeden van fraude speelt.

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

Hieronder lichten wij toe hoe we zoveel mogelijk conflicterende belangen proberen te voorkomen en hoe we omgaan met (mogelijk) conflicterende situaties.

## Voorkomen van conflicterende belangen

Teneinde (mogelijk) conflicterende belangen te voorkomen, hebben wij onderstaande maatregelen getroffen:

- Advies- en volmachtactiviteiten vinden plaats in afzonderlijke B.V.'s, ieder met een eigen jaarrekening.
- Er is sprake van scheiding in de aansturing respectievelijk dagelijkse leiding
- BSB Verzekeringen en Befine handelen als zelfstandig adviseur en sturen niet aan op keuze van producten die worden gevoerd door BSB Volmachten of Nedasco.
- Er wordt geadviseerd en bemiddeld op basis van de voor de klant juiste keuze.

### **Omgaan met (mogelijk) conflicterende situaties**

Ondanks de door ons getroffen voorzorgsmaatregelen kan het voorkomen dat er een (mogelijk) conflicterende situatie ontstaat tussen de gevolmachtigd agent en de adviseur.

Indien zich een (mogelijk) conflicterende situatie voordoet bij acceptatie, polisbeheer of schadebehandeling, worden de volgende stappen gezet binnen het volmachtbedrijf

De medewerker in kwestie brengt de situatie zo goed mogelijk in kaart en raadpleegt vervolgens de procedures en werkinstructies van het volmachtbedrijf, mede gebaseerd op de instructies van de volmachtgevende verzekeraar.

1. Indien de procedures duidelijkheid bieden over hoe met betrekking tot de verleende volmacht gehandeld dient te worden en het dreigende conflict hierdoor voorkomen of opgelost kan worden, wordt conform de procedures gehandeld.
2. Indien de procedures geen duidelijkheid bieden wordt de feitelijk leidinggevende gevraagd om een standpunt in te nemen, al dan niet op basis van een voorstel van het bemiddelaarsbedrijf, dat vervolgens schriftelijk wordt vastgelegd. Daarbij kan afgeweken worden van de procedures, mits de afwijking valt binnen de verleende volmacht van de verzekeraar.
3. Indien de feitelijk leidinggevende bij zijn beslissing wil afwijken van de verleende volmacht, is voorafgaande schriftelijke toestemming van de betreffende verzekeraar nodig.
4. In alle gevallen waarbij er sprake is conflicterende belangen tussen de entiteiten wordt de compliance officer op de hoogte gesteld.