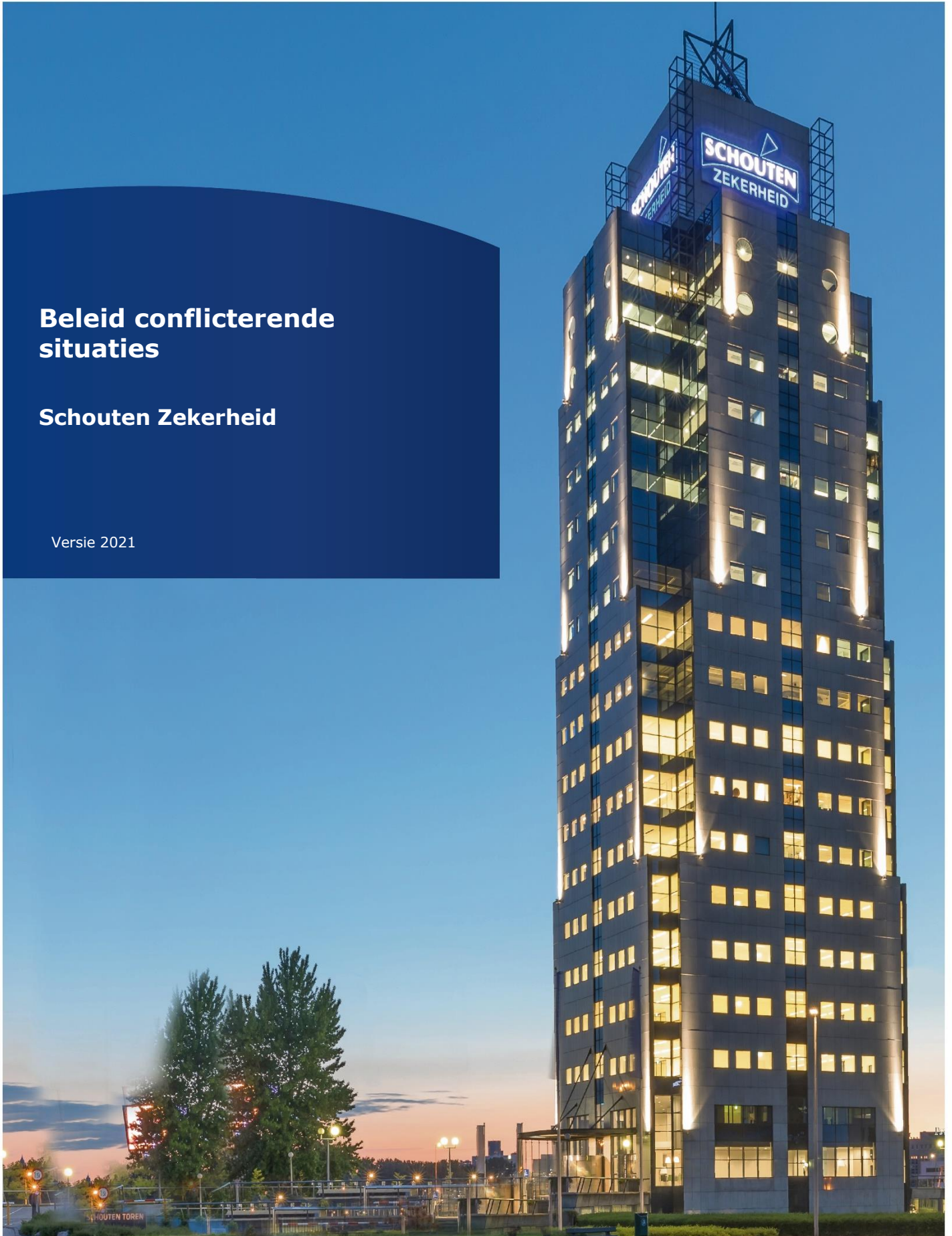


Beleid conflicterende situaties

Schouten Zekerheid

Versie 2021



Algemeen

Schouten Zekerheid voert zowel de rol van bemiddelaar en adviseur (hierna: makelaar) als de rol van gevolmachtigd agent (hierna: volmachtbedrijf) uit. De makelaars en volmachtactiviteiten zijn in verschillende rechtspersonen ondergebracht, met een afzonderlijke jaarrekening.

Onze bedrijfsvoering is zodanig ingericht dat de bedrijfsprocessen van onze bemiddelings- en volmachtactiviteiten van elkaar zijn gescheiden. Ondanks deze scheiding, is geen sprake van een zuivere taakscheiding. Dit wordt onder andere ingegeven door efficiëntie en kwaliteitwaarborging.

Ondanks de door ons getroffen maatregelen kan het voorkomen dat een conflicterende situatie ontstaat tussen de functie van Schouten Zekerheid als volmachtbedrijf en als makelaar. Daarvoor is dit beleid en de daarbij horende stappen geformuleerd.

Voorkomen conflicterende situaties

Schouten Zekerheid heeft maatregelen getroffen om belangenconflicten zoveel mogelijk te voorkomen, bestaande uit:

- ▶ Er is een scheiding aangebracht tussen de dagelijkse leiding van de makelaar en van het volmachtbedrijf.
- ▶ De feitelijk leider van het volmachtbedrijf is eindverantwoordelijk voor het volmachtbeleid en de volmachtactiviteiten.
- ▶ De directeur makelaar is eindverantwoordelijk voor het makelaarsbeleid en de makelaarsactiviteiten.
- ▶ Indien de geldende procedures, werkinstructies en overige documenten geen duidelijkheid geven over hoe in een bepaalde situatie dient te worden gehandeld met betrekking tot de verleende volmachten, beslist de feitelijk leider van het volmachtbedrijf.
- ▶ Beslissingen om af te wijken van de geldende procedures, werkinstructies en overige documenten met betrekking tot de verleende volmachten worden genomen:
 - Binnen de bevoegdheden van de verleende volmachten na (schriftelijke) toestemming van de feitelijk leider van het volmachtbedrijf.
 - In afwijking van de bevoegdheden van de verleende volmachten na (schriftelijke) toestemming van de feitelijk leider van het volmachtbedrijf en de betrokken volmachtgever(s).
- ▶ Beslissingen dan wel toestemming van de feitelijk leider van het volmachtbedrijf – en indien nodig van de betrokken volmachtgever(s) – worden vastgelegd en gearhiveerd.

Conflicterende situaties

Ondanks de genoemde maatregelen kan een conflicterende situatie ontstaan in de navolgende situaties (niet uitputtend):

- ▶ Coulanse schade-uitkeringen;
- ▶ Hanteren van een aangepast premietarief;
- ▶ Accepteren van een (te) zwaar risico in de volmacht;
- ▶ Vereiste preventiemaatregelen;
- ▶ Discussies over dekking bij substantiële schadegevallen (€ 50.000,00+).

Procedure bij (mogelijk) conflicterende situaties

Bij (mogelijk) conflicterende situaties geldt de volgende procedure:

- ▶ De volmachtovereenkomst, instructies van volmachtgever(s) en/of overige afspraken/regelgeving met betrekking tot de volmachtactiviteiten zijn in alle gevallen leidend.
- ▶ Wanneer deze onvoldoende duidelijkheid verschaffen, beslist de feitelijk leider van het volmachtbedrijf.
- ▶ Bij bezwaar tegen het besluit van de feitelijk leider van het volmachtbedrijf, wordt de conflicterende situatie geëscaleerd naar de directeur makelaar. De directeur makelaar treedt in overleg met de feitelijk leider met als doel de conflicterende situatie op te lossen.
- ▶ Wanneer de directeur makelaar en de feitelijk leider van het volmachtbedrijf in onderling overleg niet tot een oplossing komen voor de conflicterende situatie, dan leggen zij de conflicterende situatie voor aan de algemeen directeur van Schouten Zekerheid. De algemeen directeur bespreekt de conflicterende met de betrokken volmachtgever(s).