

Procedure Conflicterende belangen

VCN Verzekeringen B.V.

VCN Verzekeringen B.V. (hierna te noemen VCN) is als volmachtbedrijf actief in de rol van serviceprovider voor het intermediair en mag voor een groot aantal verzekeraars risico's accepteren, polissen opmaken en schades uitkeren.

Het is van belang dat VCN het volmachtbedrijf zorgvuldig en objectief uitoefent, zowel ten opzichte van de verzekeraar als ten opzichte van het intermediair en verzekerde.

VCN is onderdeel van de Veldsink Holding waartoe ook het intermediairbedrijf Veldsink Advies behoort. Wij vinden het belangrijk dat de verantwoordelijkheden en (beslissings-)bevoegdheden van het volmachtbedrijf en het intermediair gescheiden zijn.

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.

Als volmachtbedrijf heeft VCN adequate maatregelen getroffen om, in het geval van conflicterende situaties, een zorgvuldige uitoefening van het volmachtbedrijf te realiseren.

Wat zijn conflicterende situaties?

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

- Een onterechte toezegging of afwijzing van het risico door een medewerker van het bemiddelaarsbedrijf;
- Verzekerde doet rechtstreeks bij VCN een verzoek om een coulance-betaling waardoor de relatie met het intermediair in het geding komt;
- Indien een discussie plaats vindt met VCN en het intermediair over een acceptatievraagstuk of schade-afwikkeling;
- Alle kwesties waarin een vermoeden van fraude speelt.

Hoe gaan wij om met (mogelijk) conflicterende situaties?

Wanneer sprake is van een (mogelijk) conflicterende situatie voordoet worden de volgende stappen gezet:

1. De situatie wordt door de behandelaar in kwestie in kaart gebracht.
 2. De situatie wordt behandeld conform de procedure uit het volmachthandboek.
 3. Indien het volmachthandboek geen duidelijkheid biedt zal de feitelijk leidinggevende van VCN een standpunt in nemen dat schriftelijk wordt vastgelegd. De feitelijk leidinggevende van VCN kan daarbij afwijken van het volmachthandboek, mits de afwijking valt binnen de verleende volmacht.
 4. Indien de feitelijk leidinggevende bij zijn beslissing wil afwijken van de verleende volmacht, is voorafgaande schriftelijke toestemming van de verzekeraar nodig.
- Deze procedure is vastgelegd in het volmachthandboek van het volmachtbedrijf, waarin alle voor de volmachttekening geldende procedures, werkinstructies en kwaliteitsdocumenten te vinden zijn.

De directie van VCN is eindverantwoordelijk voor het volmachtbeleid.