

# Procedure Conflicterende belangen

## Doel van de procedure

Het doel van deze procedure is inzicht te verschaffen in de processen waarbij er een overlap plaatsvindt van advieswerkzaamheden door de tussenpersoon Adviesgroep Van der Roest en de acceptatie- en schadebehandelingswerkzaamheden van de volmacht organisatie VDRD Assuradeuren.

## Mogelijke conflicterende situaties

Het kan voorkomen dat er een conflicterende situatie ontstaat in de onderlinge samenwerking. Dan geldt het volgende:

- De feitelijk leider van het volmachtbedrijf is eindverantwoordelijk voor het volmacht beleid;
- De fraudecontactpersoon is verantwoordelijk voor de uitvoering van ons fraudebeleid, inclusief de daarbij horende procedures en controles;
- Indien de in ons handboek genoemde procedures, werkinstructies en kwaliteitsdocumenten geen duidelijkheid geven over hoe in een bepaalde situatie (met betrekking tot de verleende volmachten) gehandeld moet worden, beslist de feitelijk leider van het volmachtbedrijf;
- Afwijkingen van de in ons handboek genoemde procedures, werkinstructies en overige documenten 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 met schriftelijke toestemming van de feitelijk leider van het volmachtbedrijf 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 wordt de schaderegeling geheel of gedeeltelijk uit handen gegeven aan één van de betrokken verzekeraars/volmachtgevers.

## Specifieke situaties

De feitelijk leider van de afdeling Volmacht heeft een beslissende stem indien de situatie leidt tot een conflict (niet limitatieve opsomming) in geval van:

- Cou lance schade-uitkering
- Uitbetalen van een niet gedekte schade
- Niet gedekte schade afwijzen
- Conflicterende schuldvraag tussen één of meerdere verzekerden
- B/M terugval al dan niet toepassen bij een niet afgewikkelde schade (discussie over schuldvraag)
- Korting verlenen (bijv. extra commerciële treden) op de premie
- Afwijking van de gestelde preventie maatregelen
- Een Special Limit accepteren (in overleg met de volmachtgever)

- Afwijken van de geldende opzeg- of premierespijtermijn
- “Commerciële” beslissingen
- Acceptatie en “eigen” schades en/of schades van familieleden of medewerkers
- Verschil in interpretatie acceptatierichtlijnen intermediair en volmacht
- Sturing op volmacht producten

### **Relatie met verzekeraars en verzekeringsadviseurs**

Wij werken volledig zelfstandig en onafhankelijk. Er zijn geen productieverplichtingen afgesproken met verzekeraars of assurantietussenpersonen. Uw assurantieadviseur zal u daarom een onafhankelijk advies kunnen geven over de verzekeringsproducten die hij bij of via ons voor u kan afsluiten.

### **Privacy**

Wij van VDRD gaan zorgvuldig om met de privacy van onze relaties, want voor VDRD staat het belang van de klant altijd centraal. Wij gebruiken de door u verstrekte gegevens uitsluitend voor het doel waarvoor u ze ons hebt gegeven. Dit geldt zowel voor de wijze van archivering als voor het gebruik van deze gegevens. VDRD houdt zich dan ook aan de geldende regelgeving op het gebied van bescherming persoonsgegevens zoals in de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) beschreven staat. Daarnaast houden wij ons aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. In de Gedragscode zijn de regels van de Wet bescherming persoonsgegevens specifiek uitgewerkt voor banken en verzekeraars. De verwerking van persoonsgegevens van VDRD is gemeld aan het college bescherming persoonsgegevens.

### **Voor welke doeleinden worden uw gegevens verwerkt?**

Bij de aanvraag van een verzekering of een financiële dienst vragen wij u om persoonsgegevens. De door u verstrekte gegevens worden gebruikt voor het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten, voor fraudebestrijding en integriteitsbewaking binnen financiële instellingen, voor statistische analyse en om te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen. Uiteraard worden gegevens verwerkt in overeenstemming met de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).

VDRD werkt bij de uitvoering van haar dienstverlening samen met diverse andere bedrijven. In dat kader kan het voorkomen dat VDRD persoonsgegevens verstrekt aan deze ondernemingen. VDRD doet dit zorgvuldig en met inachtneming van de aanvullende vereisten van de Wet bescherming persoonsgegevens.

### **Raadpleging databank Stichting CIS**

In verband met een verantwoord acceptatiebeleid kunnen wij tevens uw gegevens raadplegen bij de Stichting CIS te Den Haag. De doelstelling van de voor verzekeraars opgerichte Stichting Centraal Informatie Systeem is risico's te beheersen en fraude tegen te gaan. Het privacyreglement van de Stichting CIS is van toepassing. Zie hiervoor [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl).

### **Bijzondere persoonsgegevens**

Soms hebben wij vanuit de aard van de dienstverlening bijzondere gegevens van u nodig. Het gaat dan bijvoorbeeld om gegevens betreffende de gezondheid bij de aanvraag van sommige financiële diensten, zoals een uitvaartverzekering. Als wij daarnaast gegevens van een arts nodig hebben, dan zal altijd eerst uw toestemming worden gevraagd. Wij moeten dan aan u aangeven waarom wij deze informatie nodig hebben en welke gegevens het betreft.

Een ander voorbeeld betreft strafrechtelijke gegevens. Bij sommige overeenkomsten kan worden gevraagd naar het eventuele strafrechtelijke verleden. Indien van toepassing zullen alleen wij vragen naar strafrechtelijke gegevens over de afgelopen 8 jaar voorafgaand aan de aanvraag van een financiële dienst.

### **Uw rechten**

VDRD werkt samen met een groot aantal assurantietussenpersonen. Wij gebruiken uw persoonsgegevens niet voor onze marketingactiviteiten maar kunnen het intermediair wel ondersteunen bij hun commerciële activiteiten.

Als u niet wilt dat er persoonsgegevens worden verwerkt voor marketingactiviteiten, kunt u dat aangeven bij uw assurantietussenpersoon. Zij kunnen ervoor zorgen dat u hiervoor niet meer wordt benaderd.

Wilt u weten of alle gegevens die wij van u hebben ook juist zijn, dan kunt u daar navraag naar doen. Wij moeten u dan binnen vier weken een overzicht van uw gegevens leveren. U kunt bij ons navraag doen door een schriftelijk verzoek, onder bijvoeging van een kopie van uw legitimatiebewijs, te sturen naar uw tussenpersoon. Indien er onjuistheden zijn in de geregistreerde gegevens, kunt u verzoeken tot correctie of verwijdering van de gegevens.

### **Internetsites van derden**

Op de internetsites van VDRD kunt u hyperlinks naar andere websites van derden aantreffen. Deze pagina is daarop niet van toepassing. VDRD draagt ook geen enkele verantwoordelijkheid van de toegankelijkheid en inhoud van deze websites en de omgang van deze derden met uw persoonsgegevens. Lees daarom, indien aanwezig, de privacy statement van de site die u bezoekt.

### **Klachten**

Wij willen graag dat u tevreden bent met de service van VDRD. Maar het kan zijn dat u zaken graag anders ziet of dat u een klacht heeft. VDRD wil graag samen met u tot een oplossing komen. Stuur hiervoor een brief naar:

VDRD Assuradeuren  
T.a.v. de klachtenadministratie  
Nijverheidsweg 24  
1271 EA Huizen

Wij streven ernaar uw klacht binnen 14 werkdagen af te handelen.

U kunt uw klacht ook per e-mail sturen naar [info@vdrd.nl](mailto:info@vdrd.nl).

### **Komt u er niet met VDRD uit?**

VDRD is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFid):

KiFid  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag



### **Wat verwachten wij van u?**

Wij gaan ervan uit dat u ons volledige en juiste informatie verstrekt. Mocht achteraf blijken dat de door u verstrekte informatie onjuist of onvolledig heeft verstrekt, dan kan dat gevolgen hebben voor uw verzekering of een eventuele schade-uitkering. Als er wijzigingen plaatsvinden in uw (gezins)situatie verwachten wij dat u dit zo spoedig mogelijk aan ons doorgeeft.