

Procedure conflicterende situaties

Versie 1.4 09-09-2019

Algemeen

Het volmachtbedrijf moet zorgvuldig en objectief uitgeoefend worden, zowel ten opzichte van de verzekeraar als ten opzichte van de bemiddelaar en de verzekerde.

Ons volmachtbedrijf is onderdeel van een onderneming waartoe ook een bemiddelaarsbedrijf behoort. Het gaat dan om een zogenaamde huisvolmacht. De verantwoordelijkheden en (beslissings-)bevoegdheden van het bemiddelaarsbedrijf en het volmachtbedrijf dienen gescheiden te zijn. Daarom wordt het bemiddelaarsbedrijf en het volmachtbedrijf in twee verschillende juridische entiteiten uitgeoefend. Een volstrekte taakscheiding is daarbij overigens niet vereist.

Wij hebben daarom adequate maatregelen genomen om, in het geval van conflicterende situaties, een zorgvuldige uitoefening van ons volmachtbedrijf te realiseren.

De maatregelen worden geacht adequaat te zijn wanneer:

- mogelijke conflicterende situaties zijn geïnventariseerd. Bijvoorbeeld betreffende het aanvragen, wijzigen, opzeggen en royeren van verzekeringen en de beoordeling van schaden/schadeclaims;
- een beleid is vastgesteld en vastgelegd, waarin de handelwijze in het geval van conflicterende situaties is bepaald;
- een onderscheid is gemaakt tussen verantwoordelijkheden en (beslissings-)bevoegdheden van enerzijds de gevolmachtigde agent en anderzijds het bemiddelaarsbedrijf.

Summa Assuradeuren BV handelt overeenkomstig de maatregelen die zijn vastgelegd in deze procedure.

Procedure voor (mogelijk) conflicterende situaties:

Indien zich in de volmachttekening bij acceptatie of schadebehandeling een (mogelijk) conflicterende situatie voordoet worden de volgende stappen gezet:

1. De behandelaar in kwestie brengt de situatie zo goed mogelijk in kaart en raadpleegt vervolgens het volmachthandboek van ons volmachtbedrijf.
2. Indien het volmachthandboek duidelijkheid biedt over hoe met betrekking tot de verleende volmacht gehandeld dient te worden en het dreigende conflict hierdoor voorkomen of opgelost kan worden, wordt conform het volmachthandboek gehandeld.
3. Indien het volmachthandboek geen duidelijkheid biedt wordt de feitelijk leidinggevende van het volmachtbedrijf gevraagd om een standpunt in te nemen, al dan niet op basis van een voorstel van het bemiddelaarsbedrijf, dat vervolgens schriftelijk wordt vastgelegd. De feitelijk leidinggevende 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 volmachtverzekeraar nodig. Deze procedure is vastgelegd in ons volmachthandboek van ons volmachtbedrijf, waarin alle voor de volmachttekening geldende procedures, werkinstructies en kwaliteitsdocumenten te vinden zijn.

Deze procedure is vastgelegd op de website van Summa.nl en op de interne site waarop alle geldende procedures voor het assuradeurenbedrijf zijn vastgelegd.