

Procedure conflicterende situaties

Versie 1.3 04-05-2016



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 worden het bemiddelaarsbedrijf en het volmachtbedrijf in twee verschillende juridische entiteiten uitgeoefend. Een volstrekte taakscheiding is daarbij niet vereist. Wij zullen daarom adequate maatregelen moeten nemen om, in het geval van conflicterende situaties, een zorgvuldige uitoefening van het 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 handelt overeenkomstig deze maatregelen die zijn vastgelegd in procedures.

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 het 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.
5. 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 een van de betrokken verzekeraars/volmachtgevers.
6. Indien er ten aanzien van verzekeringen in de volmacht van de aandeelhouders enige schijn van belangenconflict kan ontstaan wordt de beslissing op het gebied van acceptatie of schaderegeling uit handen gegeven aan de volmachtgever.
7. De fraudecontactpersoon is verantwoordelijk voor de uitvoering van ons fraudebeleid, inclusief de daarbij horende procedures en controles;

Deze procedure is vastgelegd in ons volmacht handboek van ons volmachtbedrijf, waarin alle volmachttekening geldende procedures, werkinstructies en kwaliteitsdocumenten te vinden zijn.