

Conflicterende situaties

Algemeen

Hoewel wij het volmachtbedrijf en onze functie van bemiddelaar in afzonderlijke rechtspersonen uitoefenen, is niet in alle gevallen sprake van volstreekte taakscheiding. Een volstreekte taakscheiding zou in deze gevallen de beoogde efficiëntie voordelen schaden.

Het kan voorkomen dat er een conflicterende situatie ontstaat tussen het volmachtbedrijf enerzijds en de functie van bemiddelaar.

De rol van de bemiddelaar is om de belangen van de verzekeringnemer, de verzekerde of de begunstigde te behartigen. Dit kan tegenstrijdig zijn aan de belangen van de verzekeraar die door het volmachtbedrijf wordt vertegenwoordigd.

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

Wij hebben hiervoor het navolgend beleid geformuleerd:

- De mogelijk conflicterende situaties zijn zo veel als mogelijk geïnventariseerd en opgenomen in onze werkinstructies
- De feitelijk leider van het volmachtbedrijf is eindverantwoordelijk voor het volmachtbeleid
- Indien onze procedures, werkinstructies, acceptatierichtlijnen en overige documenten geen duidelijkheid geven over hoe te handelen in bepaalde situaties (met betrekking tot verleende volmachten) beslist de feitelijk leider van het volmachtbedrijf
- Beslissingen om af te wijken van de procedures, werkinstructies, acceptatierichtlijnen en overige documenten worden genomen:
 - o binnen de bevoegdheden van de verleende volmachten na toestemming van de feitelijk leider van het volmachtbedrijf;
 - o in afwijking van de bevoegdheden van de verleende volmachten met toestemming van de feitelijk leider van het volmachtbedrijf en de volmachtgevende verzekeraar.
- Indien er bij een schade gediscussieerd wordt over de schuldvraag en er zijn twee of meer van onze (volmacht) verzekerden bij betrokken, dan kan de schaderegeling geheel of gedeeltelijk uit handen worden gegeven aan een van de betrokken verzekeraars/volmachtgevers.

Deze procedure is vastgelegd in onze werkinstructie.