

Procedure: conflicterende situaties volmachtbedrijf versus adviesbedrijf

Algemeen

Hoewel het volmachtbedrijf in een aparte rechtspersoon wordt uitgeoefend, kennen wij geen strikte scheiding in werkzaamheden, dit zou immers het door ons beoogde efficiencyvoordeel schaden.

Het kan voorkomen dat er een conflicterende situatie ontstaat tussen onze functie als gevolmachtigde en onze functie als dienstverlener aan verzekerden (c.q. tussenpersonen / (sub)agenten).

Wij hebben hiervoor het navolgende beleid geformuleerd:

- De feitelijk leider van het volmachtbedrijf is eindverantwoordelijk voor het volmachtbeleid;
- De fraudecontactpersoon is verantwoordelijk voor de uitvoering van ons fraudebeleid, incl. de daarbij horende procedures en controles;
- Indien de in het handboek genoemde procedures, werkinstructies en kwaliteitsdocumenten geen duidelijkheid geven over hoe in een bepaalde situatie (met betrekking tot de verleende volmachten) gehandeld dient te worden, beslist de feitelijk leider van het volmachtbedrijf;
- Afwijkingen van de in dit 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 een van de betrokken verzekeraars/volmachtgevers.

Specifieke situaties

Betrokkenheid feitelijk leider

- 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 (discussieover schuldvraag)
- Korting verlenen (bijv. extra commerciële treden) op de premie
- Afwijking van de gestelde preventiemaatregelen
- Een Special Limit accepteren (in overleg met de maatschappij)
- Afwijken van de geldende opzegtermijn
- Afwijken van de premie respijt termijn (dekking niet opschorten bij non-betaling)
- Premierestituties

Betrokkenheid fraudecontactpersoon

- Alle acceptatie- of schadezaken waarbij een vermoeden van fraude is gerezen.
- Overleg met de (fraudecontactpersonen van de) maatschappij.