

Ons bedrijf is zowel werkzaam als bemiddelaar alsook als gevolmachtigd agent. Wij kennen geen strikte scheiding in de uit te voeren werkzaamheden. Dit zou immers het door ons beoogde efficiencyvoordeel schaden. Het kan voorkomen dat er een conflicterende situatie ontstaat tussen onze rol als gevolmachtigd agent en onze rol bemiddelaar.

We onderkennen de volgende specifieke situaties die conflicterend kunnen zijn:

Algemeen:

- een medewerker van het bemiddelaarsbedrijf doet aan de klant een toezegging over een door het volmachtbedrijf te nemen besluit en kan die toezegging niet waarmaken;
- een klant van het bemiddelaarsbedrijf wordt door een adviesfout van het bemiddelaarsbedrijf met een dekkingsafwijzing geconfronteerd

Meer specifiek:

- Toekenning van coulance schade-uitkering
- Uitbetaling van een niet gedekte schade
- Afwijzing van een gedekte schade
- Conflicterende schuldvraag tussen een of meerdere verzekerden
- B/M terugval al dan niet toepassen bij een niet afgewikkelde schade (discussie over schuldvraag)
- Hantering van een foutief premie-tarief
- Verlening van korting (bijv. extra B/M-treden) op de premie
- Acceptatie van een te zwaar risico in volmacht
- Onvoldoende of geen preventiemaatregelen eisen, waar deze wel vereist zijn
- Afwijken van de geldende opzegtermijn
- Afwijken van de premie respijt termijn (dekking niet opschorten bij non-betaling)

Wij hebben hiervoor het navolgende beleid geformuleerd:

- \* de feitelijk leider van het volmachtbedrijf is eindverantwoordelijk voor het volmachtbeleid;
- \* indien de bekende 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 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 kan de schaderegeling geheel of gedeeltelijk uit handen gegeven worden aan een van de betrokken verzekeraars/volmachtgevers;
- \* in alle overige gevallen beslist de feitelijk leider c.q. de directie van ons kantoor.