

Conflicterende situaties

Procedure voor (mogelijk) conflicterende situaties

Binnen onze groep voeren wij zowel de functie van bemiddelaar als gevolmachtigd agent uit. Onze bedrijfsvoering is zodanig ingericht dat de bedrijfsprocessen van onze bemiddelings- en volmachtactiviteiten van elkaar zijn gescheiden. Onze bemiddelings- en volmachtactiviteiten zijn in verschillende rechtspersonen ondergebracht, met een afzonderlijke jaarrekening.

Hoewel de bedrijfsprocessen en verantwoordelijkheden duidelijk zijn gescheiden is er geen sprake van een zuivere taakscheiding tussen onze bemiddelings- en volmachtactiviteiten, dit zou het door ons beoogde efficiencyvoordeel schaden. De bedrijfsprocessen en verantwoordelijkheden zijn beschreven in ons elektronisch Kennisportal.

Ondanks de door ons getroffen maatregelen kan het voorkomen dat er een conflicterende situatie ontstaat tussen onze functie als gevolmachtigde en onze functie als bemiddelaar. Wij hebben hiervoor het navolgende beleid geformuleerd:

- *wij hebben een scheiding aangebracht tussen de dagelijkse leiding van onze bemiddelingsactiviteiten en onze volmachtactiviteiten;*
- *A.J.J.M. Lussenburg is eindverantwoordelijk voor het volmachtbeleid;*
- *indien de in ons elektronisch Kennisportal genoemde procedures, werkinstructies en overige documenten geen duidelijkheid geven over hoe in een bepaalde situatie (met betrekking tot de verleende volmachten) gehandeld dient te worden, beslist A.J.J.M. Lussenburg;*
- *beslissingen om af te wijken van de in het elektronisch Kennisportal genoemde procedures, instructies en overige documenten worden genomen:*
 1. *binnen de bevoegdheden van de verleende volmachten na (schriftelijke) toestemming van A.J.J.M. Lussenburg;*
 2. *in afwijking van de bevoegdheden van de verleende volmachten met (schriftelijke) toestemming van A.J.J.M. Lussenburg en van de volmachtgever.*
- *de beslissing c.q. toestemming van A.J.J.M. Lussenburg en indien nodig de toestemming van de volmachtgever wordt vastgelegd en gearhiveerd.*

Bij conflicterende situaties kan gedacht worden aan de navolgende omstandigheden (niet uitputtend):

- *Coulance schade-uitkeringen;*
- *Uitbetalen van een niet gedekte schade;*
- *Gedekte schade afwijzen;*
- *Conflicterende schuldvraag tussen een of meerdere verzekerden (als 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;*
- *B/M terugval al dan niet toepassen bij een niet afgewikkelde schade (discussie over de schuldvraag);*
- *Een te laag premietarief hanteren;*
- *Korting verlenen (bijv. extra B/M-treden) op de premie;*

- Een afwijkend risico in volmacht accepteren;
- 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).