

PROTOCOL INZAKE CONFLICTERENDE SITUATIES

Wij oefenen het volmachtbedrijf en de functie als tussenpersoon in dezelfde rechtspersoon uit, waarbij geen volstreekte taakscheiding is. Het kan voorkomen dat er een conflicterende situatie ontstaat tussen de functie als gevolmachtigde en de functie als tussenpersoon. Een conflict dat kan ontstaan is een conflict in de commerciële sfeer. Mocht er zich zo'n conflict voordoen dan moet duidelijk zijn hoe er gehandeld dient te worden en wie er eindverantwoordelijk is.

De volgende situaties zouden zich voor kunnen doen:

- Het uitbetalen van een niet gedekte schade;
- Het afwijzen van een gedekte schade;
- Het uitbetalen van een coulance schade uitkering;
- Een conflicterende schuldvraag tussen meerdere van onze verzekerden;
- Het al dan niet toepassen B/M terugval bij een afgewikkelde schade;
- Het hanteren van een lage premie en of het verlenen van korting;
- Het accepteren van een ongewenst risico;
- Het onvoldoende of geen preventieve maatregelen eisen, waar deze (wettelijk) wel vereist zijn;
- Het afwijken van de geldende opzegtermijn;
- Het niet opschorten van dekking bij non-betaling.

Protocol bij conflicterende situaties

- De feitelijk leider van het volmachtbedrijf is eindverantwoordelijk voor het volmachtbeleid.
- Indien de interne procedures, instructies en overige documenten geen duidelijkheid geven over hoe in een bepaalde situatie (met betrekking tot de verleende volmacht) gehandeld dient te worden, dient dit direct te worden voorgelegd aan de feitelijk leider. De feitelijk leider van het volmachtbedrijf beslist.
- Beslissingen om af te wijken van de interne procedure, instructies en overige documenten worden genomen:
 - o binnen de bevoegdheden van de verleende volmacht na schriftelijke toestemming van de feitelijk van het volmachtbedrijf;
 - o in afwijking van de bevoegdheden van de verleende volmacht met schriftelijke toestemming van de feitelijk leider van het volmachtbedrijf en van de volmachtgever.
 - o Indien er bij een schade gediscussieerd wordt over de schuldvraag en er zijn twee of meer van onze (volmacht) verzekerden bij betrokken, wordt het dossier ter goedkeuring voorgelegd aan de feitelijk leider. Is het dossier voor meerdere uitleg vatbaar dan wordt de schaderegeling geheel of gedeeltelijk uit handen gegeven aan de betrokken volmachtgever c.q. verzekeraar.