

Procedure conflicterende situaties

Het volmachtbeleid geeft aan hoe wij handelen als er conflicterende situaties ontstaan tussen onze functie als volmachthouder en onze functie als tussenpersoon.

Voorbeelden van conflicterende situaties zijn o.a.:

- 1) Commerciële druk om een lager tarief of korting te krijgen voor een speciale klant of om een klant te verwerven.
Afspraak: Alleen mogelijk na toestemming hoofd volmacht of directie
- 2) Een (provinciaal) moeilijk verzekeraar risico in de volmacht onderbrengen.
Afspraak: Alleen mogelijk na toestemming hoofd volmacht of directie (eventueel in overleg met volmachtgever)
- 3) Commerciële druk om een niet gedekte schade toch uit te keren.
Afspraak: Alleen mogelijk na toestemming van de directie
- 4) Een coulance schade-uitkering verstrekken
Afspraak: Alleen mogelijk na toestemming van de directie
- 5) B/M terugval al dan niet toepassen bij een niet afgewikkelde schade (discussie over schuldvraag).
Afspraak: Zodra een reële kans bestaat dat de verzekerde schuldig is zal de B/M terugval direct worden toegepast. Na afwikkeling van de schade wordt bekeken of de terugval definitief zal zijn of dat er (met terugwerkende kracht) herstel plaats moet vinden.
- 6) Onvoldoende of geen preventiemaatregelen eisen waar deze wel vereist zijn.
Afspraak: Alleen mogelijk na toestemming directie (eventueel in overleg met volmachtgever)
- 7) Afwijken van de geldende opzegtermijn
Afspraak: Alleen mogelijk na toestemming hoofd volmacht of directie
- 8) Afwijken van de premie respijt termijn (dekking niet opschorten bij non-betaling)
Afspraak: Alleen mogelijk na toestemming hoofd volmacht of directie
- 9) Blijvende discussie over de schuldvraag bij een schade tussen twee volmachtverzekerden onderling of een volmachtverzekerde en provinciaal verzekerde klant.
Afspraak: In bovenstaande situatie(s) zal de schaderegeling geheel of gedeeltelijk uit handen worden gegeven aan één der verzekeraars.

Overige algemene afspraken zijn o.a.:

- 1) Hoofd volmacht beslist over de volmachten, wat betreft acceptatie en schadebehandeling.

- 2) Voor beslissingen ten nadele van een volmacht en die buiten de volmachtovereenkomst vallen, is een akkoord van hoofd volmacht, de directie en eventueel de volmachtgever vereist.
- 3) Voor beslissingen die (mogelijk) ten nadele van een volmacht zijn, maar binnen de volmachtovereenkomst vallen, is een akkoord van hoofd volmacht vereist. Afhankelijk van de situatie zal hoofd volmacht dit met de directie en/of de volmachtgever overleggen.
- 4) Indien personeel van Den Ouden Assurantiën BV / Den Ouden Assuradeuren BV zelf een verzekering aanvraagt of een schade heeft zal er bij de acceptatie of schadebehandeling altijd het “vier-ogen-principe” worden toegepast.

Deze procedure is vastgelegd in het volmachthandboek van het volmachtbedrijf, waarin alle voor de volmachttekening geldende procedures, werkinstructies en kwaliteitsdocumenten te vinden zijn.