

Conflicterende situaties

Algemeen

Binnen onze organisatie voeren wij zowel de functie als bemiddelaar en 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, dit zou het door ons beoogde efficiencyvoordeel schaden. Dit is ook de reden dat wij hebben gekozen voor één Kennisportal voor onze gehele organisatie.

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:

- W.A.A.O. Muurmans is eindverantwoordelijk voor het volmachtbeleid;
- indien de in dit handboek 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 W.A.A.O. Muurmans;
- beslissingen om af te wijken van de in dit handboek genoemde procedures, instructies en overige documenten worden genomen:
 - binnen de bevoegdheden van de verleende volmachten na (schriftelijke) toestemming van W.A.A.O. Muurmans;
 - in afwijking van de bevoegdheden van de verleende volmachten met (schriftelijke) toestemming van W.A.A.O. Muurmans van de volmachtgever.
- de beslissing c.q. toestemming van W.A.A.O. Muurmans indien nodig de toestemming van de volmachtgever wordt vastgelegd en gearchiveerd.

Specifieke situaties

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

- Cou lance schade-uitkeringen;
- Uitbetalen van een niet gedekte schade;
- Gedekte schade afwijzen;
- Conflicterende schuldvraag tussen een of meerdere verzekeren (indien er bij een schade gediscussieerd wordt over de schuldvraag en er zijn twee of meer van onze (volmacht)verzekeren 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 te zwaar 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).