

Conflicterende situaties (algemeen) - Versie 3 - datum 11-2017

Algemeen

Uiterwijk Winkel Verzekeringen B.V. is een advies- en bemiddelingsbedrijf dat voor haar relaties bemiddelt bij de totstandkoming van verzekeringsovereenkomsten, in die gevallen dat verzekeren de beste oplossing is. UW Assuradeuren B.V. verricht als gevolmachtigde werkzaamheden voor diverse verzekeraars. Om redenen van efficiency verrichten medewerkers van Uiterwijk Winkel Verzekeringen B.V. werkzaamheden die normaal gesproken ook nog eens door UW Assuradeuren B.V. zouden worden uitgevoerd.

Doordat er door een medewerker zowel werkzaamheden voor Uiterwijk Winkel Verzekeringen B.V. als voor UW Assuradeuren B.V. worden gedaan, kan het voorkomen dat er een conflicterende situatie ontstaat tussen de functie van gevolmachtigde en de functie van bemiddelaar.

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 verzekerden (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 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).

Om in geval van conflicterende situaties een zorgvuldige uitoefening van het bedrijf van bemiddelaar en de gevolmachtigde te realiseren, is het volgende beleid geformuleerd:

- De feitelijke leider van het volmachtbedrijf is eindverantwoordelijke voor het volmachtbeleid.
- Binnen Uiterwijk Winkel Verzekeringen B.V. en UW Assuradeuren B.V. zijn strikte procedures voor het accepteren en muteren van verzekeringen en de afhandeling van schade beschreven. Deze procedures voorzien in duidelijk processtappen en controlemomenten zodat de feitelijke werkzaamheden die namens verzekeraars worden gedaan uitsluitend worden geaccordeerd en/of uitgevoerd door medewerkers die voor de gevolmachtigde werken.

- Als de processen onvoldoende duidelijkheid geven over hoe in bepaalde situaties gehandeld dient te worden, dan neemt de feitelijke leider van het volmachtbedrijf hierover een beslissing.
- Van de beschreven processen mag alleen worden afgeweken als de feitelijke leider van het volmachtbedrijf hier schriftelijk toestemming voor heeft gegeven. Indien de afwijking buiten de bevoegdheden van de verleende volmacht valt, mag worden van de beschreven processen worden afgeweken na schriftelijke toestemming van zowel de feitelijke leider van het volmachtbedrijf en de volmachtgever.
- Als het voorkomt dat er bij een schuldvraag tussen twee of meer cliënten een mogelijk conflict ontstaat, dan wordt het desbetreffende dossier geheel of gedeeltelijk in handen gegeven van de betrokken volmachtgever.