

Bijlage 83 – Conflicterende situaties

Wanneer zich een conflicterende situatie tussen het volmachtbedrijf en de assurantietussenpersoon plaats mocht vinden, is de volgende handelswijze vastgesteld; Bij problemen wordt er, bij aanvragen/wijzigingen/royementen en schade, overleg gevoerd over de te volgen handelswijze. Indien geen overeenstemming wordt bereikt beslist de volmachtbeheerder of wordt er contact opgenomen met de volmachtgever.

De volgende afspraken zijn van toepassing bij conflicterende situaties:

- Het hoofd-volmacht beslist over de volmachten, wat betreft acceptatie en schadebehandeling.
- Voor beslissingen, ten nadele van een volmacht en die buiten de volmachtovereenkomst vallen, is een akkoord van hoofd-volmacht, de directie en de volmachtgever vereist.
- 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 het hoofd-volmacht dit met de volmachtgever overleggen.
Voorbeelden zijn:
 - Commerciële druk om een lager tarief of korting te krijgen voor een speciale klant of om een klant te werven
 - Een (provinciaal) moeilijk verzekeraar risico onderbrengen in de volmacht
 - Commerciële druk om bij een niet gedekte schade toch uit te keren.
- Bij een schade tussen twee volmachtverzekerden onderling of een volmachtverzekerde en provinciaal verzekerde klant, wordt, wanneer er blijvende discussie over de schuldvraag bestaat, de schaderegeling geheel of gedeeltelijk uit handen gegeven aan een der verzekeraars.
- Een intern kwaliteitsverslag van mogelijk conflicterende belangen tussen de bemiddelaar en de volmacht dient gemaakt te worden.