

Procedure conflicterende situaties

Er kan zich een situatie voordoen waarbij er een geschil ontstaat tussen Lodewijk Assurantiën B.V. als tussenpersoon en Lodewijk Assuradeuren B.V. als gevolmachtigde, bijvoorbeeld bij de acceptatie van een verzekering of bij de behandeling van een schade. Het is belangrijk dat wij in zo'n situatie weten hoe te handelen.

Voorbeelden van conflicterende situaties

De volgende situaties zijn onder andere als (mogelijk) conflicterend aan te merken:

- » een medewerker van Lodewijk Assurantiën B.V. doet aan de klant een toezegging over een door Lodewijk Assuradeuren B.V. te nemen besluit en kan die toezegging niet waarmaken;
- » een klant van Lodewijk Assurantiën B.V. wordt door een adviesfout met een dekkingsafwijzing geconfronteerd;
- » een medewerker van zowel Lodewijk Assurantiën B.V. als Lodewijk Assuradeuren B.V. ontvangt in die eerste hoedanigheid vertrouwelijke informatie van de klant;
- » een klant vraagt om een gunst in de volmachttekening (bijvoorbeeld een verzoek om premiekorting of om een coulance-betaling) en brengt daarbij de relatie met Lodewijk Assurantiën B.V. in het geding;
- » Lodewijk Assuradeuren B.V. moet een beslissing nemen waarvan verwacht kan worden dat de klant in reactie daarop mogelijk de relatie met Lodewijk Assurantiën B.V. in het geding zal brengen;
- » Lodewijk Assurantiën B.V. en Lodewijk Assuradeuren B.V. zijn het niet eens over een acceptatie- of schadebehandelingsvraagstuk;
- » alle kwesties waarin een vermoeden van fraude speelt.

Beleid voor (mogelijk) conflicterende situaties

In geval van een (mogelijk) conflicterende situatie in de zin zoals hiervoor omschreven wordt de onderstaande procedure gevolgd:

1. De behandelaar in kwestie brengt de situatie zo goed mogelijk in kaart en raadpleegt vervolgens het volmachthandboek van Lodewijk Assuradeuren B.V..
2. Indien het volmachthandboek duidelijkheid biedt over hoe met betrekking tot de verleende volmacht gehandeld dient te worden en het dreigende conflict hierdoor voorkomen of opgelost kan worden, wordt conform het volmachthandboek gehandeld.
3. Indien het volmachthandboek geen duidelijkheid biedt wordt de feitelijk leidinggevende van Lodewijk Assuradeuren B.V. gevraagd om een standpunt in te nemen, al dan niet op basis van een voorstel van Lodewijk Assurantiën B.V., dat vervolgens schriftelijk wordt vastgelegd. De feitelijk leidinggevende kan daarbij afwijken van het volmachthandboek, mits de afwijking valt binnen de verleende volmacht.
4. Indien de feitelijk leidinggevende bij zijn beslissing wil afwijken van de verleende volmacht, is voorafgaande schriftelijke toestemming van de volmachtverzekeraar nodig.