

Procedure Maatregelen in geval van Conflicterende situaties

FlexCom4 verricht volmacht werkzaamheden ten behoeve van de bemiddelaar (afdeling Commercie, Bovemij Services B.V.) , die beide gelieerd zijn aan Combinatie Bovemij MN Services B.V. Hierdoor kan het voorkomen dat er een conflicterende situatie ontstaat tussen de functie van gevolmachtigde en de functie van bemiddelaar. Om in geval van conflicterende situaties een zorgvuldige uitoefening van het bedrijf van gevolmachtigde of bemiddelaar te bewerkstelligen is het volgende beleid geformuleerd:

- De feitelijke leider van het volmachtbedrijf is eindverantwoordelijke voor het volmachtbeleid;
- In de AO/IB zijn procedures voor het accepteren en muteren van verzekeringen en de behandeling van schade beschreven. Deze procedures voorzien in duidelijk processtappen en controlemomenten, tevens is duidelijke functiescheiding aanwezig;
- Indien de processen, beschreven in de AO/IB, onvoldoende duidelijkheid geven over hoe in bepaalde situaties gehandeld dient te worden, beslist de feitelijke leider van het bedrijf;
- Van de processen in de AO/IB mag worden afgeweken indien de feitelijk leider van het volmachtbedrijf hier schriftelijk toestemming voor heeft gegeven. Indien de afwijking buiten de bevoegdheden van de verleende volmacht valt, mag worden afgeweken na schriftelijke toestemming van zowel de feitelijk leider van het volmachtbedrijf en de volmachtgever;
- Wanneer het voorkomt dat er bij een schuldvraag tussen twee of meer cliënten een mogelijk conflict ontstaat wordt het desbetreffende dossier geheel of gedeeltelijk uit handen gegeven aan de betrokken volmachtgever.

In de volgende situaties kan sprake zijn van een conflicterende situatie:

- Onterechte acceptatie van een risico;
- Onterechte toestemming tot wijziging/royering van een verzekering;
- Onterecht prolongeren van verzekering;
- Onterecht informatie achterhouden.

Indien er een vermoeden van fraude is, met betrekking tot de acceptatie of mutatie van verzekeringen of schade behandeling, zal het incidentenprotocol, zoals beschreven in de AO/IB, aangehouden worden.