

VERTROUWELIJK
Schouten Zekerheid Assuradeuren B.V.
Postbus 8789
3009 AT Rotterdam

Rotterdam, 23 november 2012

Ons kenmerk:

Afdeling: directie

Betreft: conflicterende situaties, machtigingen en acceptatierichtlijnen.

Mijne dames en heren,

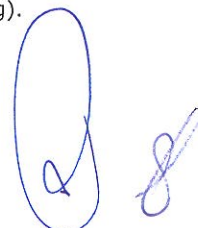
In het kader van het volmachtbeheer en de functiescheiding tussen het assurantiemakelaarsbedrijf en het volmachtbedrijf verklaren wij het volgende.

Schouten Zekerheid bemiddelt als (beurs)makelaar in verzekeringen voor bedrijven, instellingen, brancheverenigingen en particulieren. Schouten Zekerheid is tevens gevolmachtigd agent van een aantal verzekeringsmaatschappijen.

Conflicterende situaties:

Aangezien bepaalde medewerkers gelijktijdig werkzaamheden kunnen verrichten zowel uit hoofde van Schouten Zekerheid Makelaars in Assurantiën B.V. (makelaarsbedrijf) als Schouten Zekerheid Assuradeuren B.V. (volmachtbedrijf), kunnen tussen de functie van makelaar en de functie van gevolmachtigde in voorkomende gevallen conflicterende situaties ontstaan. Conflicterende situaties kunnen bijvoorbeeld ontstaan in de volgende gevallen:

- Onterechte acceptatie van een risico;
- Onterechte toestemming tot wijziging/royering van een verzekering;
- Onterecht prolongeren van verzekering;
- Onterecht informatie achterhouden.
- coulance schade-uitkering;
- uitbetalen van een niet gedekte schade;
- niet gedekte schade afwijzen;
- conflicterende schuldvraag tussen één of meerdere verzekerden;
- B/M terugval al dan niet toepassen bij een niet afgewikkelde schade (discussie over schuldvraag);
- een te laag premie-tarief 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 gevolmachtigde te bewerkstelligen verklaren wij onder herroeping van de daartoe eerder afgegeven verklaring van 12 oktober 2009 dat hierbij het volgende beleid van toepassing is:

1. De feitelijke leider van het volmachtbedrijf is eindverantwoordelijk voor het volmachtbeleid;
2. Er 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;
3. Indien de beschreven processen onvoldoende duidelijkheid geven over hoe in bepaalde situaties gehandeld dient te worden, beslist de feitelijke leider van het volmachtbedrijf;
4. Van de processen mag worden afgeweken indien 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 afgeweken na schriftelijke toestemming van zowel de feitelijke leider van het volmachtbedrijf als de volmachtgever;
5. 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.

Machtigingen en acceptatierichtlijnen:

In het kader van de standaard ingeregelde volmachtproducten waarvoor een tarief is ingeregeld, kan Schouten Zekerheid Assuradeuren B.V. aan de daarvoor in aanmerking komende medewerkers van Schouten Zekerheid Makelaars in Assurantiën B.V. tot wederroeping de navolgende soorten machtigingen (versie oktober 2012.01) verlenen.

- 12A: een uitgebreide machtiging om binnen de acceptatierichtlijnen nieuwe verzekeringen te accepteren, mutaties uit te voeren en polisbladen middels een unieke handtekeningstempel prudent te ondertekenen.
- 12B: een beperkte machtiging om binnen de acceptatierichtlijnen nieuwe verzekeringen te accepteren en mutaties uit te voeren.
- 12C: een zeer beperkte machtiging om naverrekeningen en mutaties uit te voeren rechtstreeks verbandhoudend met opgaven ten behoeve van de naverrekeningen.
- 12D: een geheimhoudingsverklaring vanwege de aanstelling van een fraudecontactpersoon, zoals aanbevolen in het protocol Verzekeraars & Criminaliteit van het Verbond van Verzekeraars.

Aan het gebruik van deze en voor de goede orde bijgevoegde machtigingen en verklaringen zijn voorwaarden verbonden, die regelmatig middels steekproeven worden gecontroleerd om de juistheid daarvan te kunnen onderbouwen. Middels een aparte verklaring stemt de daarvoor in aanmerking komende medewerker in met het zorgvuldig omgaan van de hem/haar verleende machtiging.

Het laatst bekende overzicht van de voor een machtiging in aanmerking komende medewerkers zal steeds op intranet te raadplegen zijn, evenals de laatst bekende versie van deze brief met machtigingen en verklaringen.

Met vriendelijke groet,
Schouten Zekerheid Makelaars in Assurantiën B.V.

R. van Woerden



Voor akkoord en gezien
Schouten Zekerheid Assuradeuren B.V.

A. de Boer



Bijlage(n): schema, machtigingen