

Procedure conflicterende belangen

Het kan voorkomen dat er conflicterende belangen (dreigen te) ontstaan tussen Mo-Lotta en Dazure. De feitelijk leidinggevendenden van Mo-Lotta zijn immers eveneens de feitelijk leidinggevendenden van Dazure.

Er kan onder andere sprake zijn van een conflicterende situatie bij:

- Onterechte acceptatie of afwijzing van een risico.
- Onterechte toestemming tot wijziging of beëindiging van een verzekering.
- Onterecht verlengen van een verzekering.
- Onterecht informatie achterhouden.
- Klachtenafhandeling.

Protocol conflicterende situatie

Om (mogelijk) conflicterende situaties te voorkomen is het volgende protocol geformuleerd:

- Twee afzonderlijke juridische entiteiten met ieder een eigen jaarrekening.
- Klachtenafhandeling zal van beide juridische entiteiten apart behandeld worden.
- Er is geen sprake van een zogenaamde huisvolmacht; Mo-Lotta beschikt over een eigen vergunning voor bemiddeling.
- De bedrijfsvoering is zodanig ingericht dat de bedrijfsprocessen voor bemiddeling en volmacht van elkaar gescheiden zijn.
- Dazure werkt uitsluitend met bemiddelaars tegen wie de betreffende verzekeraar(s) geen bezwaren heeft/hebben.
- Zowel binnen Mo-Lotta als Dazure zijn strikte procedures voor acceptatie, wijziging of royeren van verzekeringen met duidelijke processtappen en controle momenten.
- Dazure en Mo-Lotta zijn conform dezelfde richtlijnen een samenwerkingsovereenkomst aangegaan.
- Wanneer de in het volmacht handboek genoemde procedures/processen onvoldoende duidelijk zijn weergegeven nemen de feitelijk leidinggevendenden van Dazure hierover een beslissing.
- Beslissing om af te wijken van de in het volmacht handboek genoemde procedures/processen mag alleen indien de feitelijk leidinggevendenden van Dazure dit schriftelijk vastleggen.
- Indien de feitelijk leidinggevendenden bij hun beslissing willen afwijken van de verleende volmacht is voorafgaande schriftelijke toestemming van de verzekeraar nodig.