

VOORBEELD WERKZAAMHEDEN AANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING PARTICULIER

Werkzaamheden tot en met het doen van een voorstel aan een klant (Advies)

- Benaderen prospect
- Maken afspraak prospect
- Uitreiken en toelichten dienstenwijzer
- Afwegen moreel risico (wil ik deze prospect als klant)
- Inventarisatie aanwezigheid bestaande AVP
- Inventarisatie gezinssamenstelling
- Inventarisatie gegevens klant
- Inventarisatie schadeverleden
- Inventarisatie bijzondere risicoverhogende omstandigheden (tweede woning buitenland, bijzondere hobbymatige activiteiten, aanvullende dekking voor jagers, vallende ziektes etc.)
- Bespreking wensen en mogelijkheden eigen risico
- Bespreken gewenste contractsduur (korting bij meerjarige contractsduur)
- Maken vergelijking voorwaarden
- Maken vergelijking tarieven
- Controle ter voorkoming dubbele dekkingen
- Onderzoek voor- nadelen opname in pakketpolis
- Uitleg klant bijzondere condities voorwaarden
- Formuleren advies
- Uitreiken productinformatie

Werkzaamheden voor de totstandkoming van het financieel product (Bemiddeling)

- Controle identiteit klant
- Toelichting aanvraagformulier
- Ondersteuning invullen aanvraagformulier
- Fysieke of digitale archivering aanvraagformulier
- Inzending fysiek of digitaal aanvraagformulier aan aanbieder
- Bewaking voortgang acceptatieproces
- Ontvangst en controle opgemaakte verzekering

- Eventueel correctie op ontvangen stukken
- Eventueel uitprinten digitaal ontvangen polis (kopie) en/of voorwaarden
- Toezending verzekeringsstukken aan klant
- Controle rekening courant

Werkzaamheden na totstandkoming financieel product (nazorg)

- Invoeren relevante gegevens in eigen administratie
- Oude verzekering beëindigen
- Agenderen polis
- Incasso en bewaking debiteurenrisico inclusief aanmaningen
- Prolongatie AVP verzorgen
- Mutaties klantgegevens doorvoeren
- Doorgeven en toelichting mutaties in polisvoorwaarden
- Uitvoering code geïnformeerde verlenging
- Periodieke beoordeling of dekking overeenkomt met actuele behoefte van klant
- Schadebehandeling:
 - Opvang klant
 - Uitleg procedure schadetraject
 - Toezending SAF
 - Aanmaak schadedossier
 - Controle ontvangst SAF
 - Controle correcte invulling SAF
 - Controle dekking
 - Digitale of fysieke kopie alle relevante stukken voor eigen archief
 - Toezending stukken aan verzekeraar
 - Contact eventuele getuigen en verzorgen aanvullende verklaringen
 - Controle noodzaak informeren rechtsbijstandverzekeraar
 - Schade afhandelen indien binnen schaderegelingsbevoegdheid
 - Bijstand invullen schadeaangifteformulier
 - Controle overige noodzakelijke informatie voor schadebehandeling
 - Bewaking voortgang standpunt verzekeraar
 - Beoordeling standpunt verzekeraar voorstel afwikkeling
 - Belangenbehartiging klant bij onterecht standpunt aanbieder
 - Bevestiging standpunt verzekeraar en advies financieel dienstverlener
 - Afsluitende berichtgeving benadeelde partij
 - Archivering schadedossier
 - Klanttevredenheidsmeting schadebehandeling
- Werkzaamheden bij wijziging naamstelling aanbieder of nieuwe nummering polis/akte
- Cliënt informeren over wettelijke wijzigingen/aanpassingen met mogelijke gevolgen voor polis