

## **VOORBEELD WERKZAAMHEDEN AUTOVERZEKERING**

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

- Benaderen prospect
- Maken afspraak prospect
- Uitreiken en toelichten dienstenwijzer
- Afweging moreel risico (wil ik deze prospect als klant)
- Inventarisatie wensen en bestaande autoverzekering
- Inventarisatie gegevens object
- Inventarisatie gegevens klant
- Inventarisatie schadeverleden
- Bespreking mogelijkheden en wensen 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 basis autoverzekering
- Formuleren advies aanvullende dekkingen (SVI/OIV/RB/ Bonus beschermer)
- Uitreiken productinformatie

### **Werkzaamheden voor de totstandkoming van het financieel product (Bemiddeling)**

- Controle identiteit klant
- Controle regelmatig bestuurder
- Controle gebruik motorrijtuig
- Toelichting aanvraagformulier
- Ondersteuning invullen aanvraagformulier
- Uitleg over voorlopige dekking
- Controle autogegevens bij RDW
- Controle aantal schadevrije jaren en afwikkeling
- BM verklaring
- Fysieke of digitale archivering aanvraagformulier
- Inzending fysiek of digitaal aanvraagformulier aan aanbieder
- Bewaken 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 binnen eigen administratie
- Opzeggen eventueel bestaande verzekering
- Agenderen polis
- Prolongatie autoverzekering verzorgen
- Incasso en bewaking debiteurenrisico inclusief aanmaningen
- Ontvangst schademelding:
  - 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
  - Onderzoek wenselijkheid informeren rechtsbijstandverzekeraar
  - Contact eventuele getuigen en verzorgen aanvullende verklaringen
  - Onderzoek gevolgen Bonus Malus en advisering klant
  - Berekening waardevermindering
  - Regelen schade-expertise
  - Controleren rapportage schade-expertise
  - Aanvullend overleg/discussie schade-expert
  - Informatie aan klant over uitkomst schade-expertise
  - Begeleiding klant naar schadehersteller
  - Communicatie met schadehersteller
  - Schade afhandelen indien binnen schaderegelingbevoegdheid
  - Bijstand invullen schadeaanvraagformulier
  - Controle overige noodzakelijke informatie voor schadebehandeling
  - Informatie aan klant over eventuele rechten vervangend vervoer
  - Bewaking voortgang standpunt verzekeraar
  - Beoordeling standpunt verzekeraar voorstel afwikkeling
  - Belangenbehartiging klant bij onterecht standpunt aanbieder
  - Bevestiging standpunt verzekeraar en advies financieel dienstverlener
  - Indien geen dekking of beperking in dekking onderzoek mogelijkheden voor coulanchehalve dekking
  - Verzorgen excasso
  - Aansprakelijkheidsstelling aansprakelijke derde

- Verhalen eigen risico
- Indien van toepassing begeleiding procedure Waarborgfonds:
  - Uitleg aan klant procedure Waarborgfonds
  - Begeleiding schademeldingsformulier Waarborgfonds
  - Verkrijgen en opnemen verklaringen getuigen
  - Correspondentie met Waarborgfonds
  - Beoordeling standpunt Waarborgfonds
  - Uitleg standpunt Waarborgfonds aan klant
  - Afsluitende correspondentie eventueel benadeelde derden
  - Afsluiting schadedossier en archivering
  - Klanttevredenheidsmeting schadebehandeling
- Mutaties klantgegevens doorvoeren
- Mutaties risico-object doorvoeren (kilometrage/regelmatig bestuurder)
- Aanleveren groene kaart
- Doorgeven en toelichting mutaties in polisvoorwaarden
- Periodieke beoordeling of dekking overeenkomt met actuele behoefte van klant
- Uitvoering Code geïnformeerde verlenging
- Archivering dossier
- Werkzaamheden bij wijziging naamstelling aanbieder of nieuwe nummering polis/akte
- Cliënt informeren over wettelijke wijzigingen/aanpassingen met mogelijke gevolgen voor polis