

VOORBEELD WERKZAAMHEDEN DOORLOPENDE REISVERZEKERING

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 dekkingen op het gebied van reizen en annulering. Bijvoorbeeld op grond van:
 - Lidmaatschap ANWB
 - Onderdeel van dienstenpakket bank klant
 - Aanvullend pakket bij zorgverzekering
- Inventarisatie reguliere vakantiebestemmingen en activiteiten tijdens vakantie
- Inventarisatie gegevens klant inclusief gezinssamenstelling. Bijzondere aandacht voor in- en uitwonende kinderen
- Inventarisatie schadeverleden
- Inventarisatie bijzondere risicoverhogende omstandigheden (bestemmingen, particuliere en zakelijke eigendommen mee tijdens reis)
- Uitleg aan klant verschillende dekkingsvormen en uitleg consequenties van keuze niet uitgebreide dekkingsvorm
- Inventarisatie en advies 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
- Vaststellen te verzekeren bedrag
- Advies inzake dekking annulering
- 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
- Zelf printen polis of 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 en eventuele afspraken betalingsregeling
- Prolongatie doorlopende reisverzekering verzorgen
- Mutaties klantgegevens doorvoeren
- Adviseren en verwerken mutaties ten aanzien van verzekering zoals dekking gebied en verzekerde bedragen
- Doorgeven en toelichting mutaties in polisvoorwaarden
- Uitvoering Code geïnformeerde verlenging
- Periodieke beoordeling of dekking overeenkomt met actuele behoefte van klant. Bijvoorbeeld bij wijzigingen dekking zorgverzekering, wijziging samenstelling eigendommen van klant of samenstelling gezin
- Periodiek sturen schadepreventieadviezen aan 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
 - Verwijzing klant naar mogelijkheden schadeherstel in natura
 - Bijstand invullen schadeaanvraagformulier
 - Controle overige noodzakelijke informatie voor schadebehandeling
 - Contacten met expert ingeschakeld door verzekeraar
 - Bewaking voortgang standpunt verzekeraar
 - Tussentijdse informatieverstrekking aan klant voortgang schadeafwikkeling en beantwoorden vragen
 - 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 coulancehalve dekking
- Controle schade uitkering
- 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