

VOORBEELD WERKZAAMHEDEN RECHTSBIJSTANDVERZEKERING

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 rechtsbijstanddekking:
 - Op grond van verzekering
 - Op grond van lidmaatschap vakvereniging
 - Op grond van lidmaatschap ANWB
 - Op grond van Wet op de rechtsbijstand aan min- en onvermogende
- Inventarisatie risicogebieden klant:
 - Behoefte aan contractsrechtsbijstand
 - Behoefte aan bijstand bij geschillen arbeidsrecht
 - Behoefte aan bijstand bij geschillen (huur) woning
 - Behoefte aan bijstand bij geschillen rondom verkeer en recreatie
 - Behoefte aan bijstand bij geschillen rondom familierecht
 - Behoefte aan bijstand rondom gezondheid
 - Behoefte aan bijstand rondom vermogen, fiscus
 - Behoefte aan bijstand in kader strafrecht
- Inventarisatie gegevens klant
- Inventarisatie en advies eigen risico
- Bespreken gewenste contractsduur (korting bij meerjarige contractsduur)
- Inventarisatie mogelijk reeds bestaande geschillen
- Uitleg aan klant verschillende dekkingsvormen en uitleg consequenties van keuze niet uitgebreide dekkingsvorm
- Maken vergelijking voorwaarden
- Maken vergelijking tarieven
- Controle ter voorkoming dubbele dekkingen
- Onderzoek voor- nadelen opname in pakketpolis
- Uitleg klant bijzondere condities voorwaarden waaronder geen dekking reeds bestaande geschillen
- 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 en eventuele afspraken betalingsregeling
- Prolongatie rechtsbijstandverzekering verzorgen
- Mutaties klantgegevens doorvoeren
- Adviseren en verwerken mutaties ten aanzien van verzekering zoals:
 - * gewenste wijziging dekkingengebieden
 - Wijziging motorvoertuig
 - Wijziging woonadres
 - Wijziging functie verzekerde tot statutair directeur
- Doorgeven en toelichting mutaties in polisvoorwaarden
- Uitvoering Code geïnformeerde verlenging
- Periodieke beoordeling of dekking overeenkomt met actuele behoefte van klant en waarde woning in bijzonder actualisering herbouwwaardemeter en hertaxatie
- Schadebehandeling:
 - Opvang klant
 - Uitleg procedure behandeling rechtsbijstand
 - Opvragen gegevens over geschil
 - Aanmaak schadedossier
 - Controle ontvangst gegevens inzake geschil
 - Controle correcte invulling verzoek om rechtsbijstand
 - Controle dekking gelet op aard en ontstaan datum geschil
 - Digitale of fysieke kopie alle relevante stukken voor eigen archief
 - Vragen aan klant machtiging dat aanbieder financieel dienstverlener informatie verschaft over voortgang in dossier
 - Toezending stukken aan verzekeraar
 - Begeleiding klant bij gesprek behandelaar
 - Contact eventuele getuigen en verzorgen aanvullende verklaringen

- Bijstand beantwoording aanvullende vragen rechtsbijstandverzekeraar aan klant
- Bewaking voortgang standpunt verzekeraar
- Bij weigering dekking beoordeling motivatie verzekeraar
- Indien oordeel dat dekking terecht is geweigerd uitleg aan klant en inzet behoud klant voor aanbieder en financieel dienstverlener
- Indien oordeel dat dekking niet terecht is geweigerd discussie aangaan met verzekeraar en zo nodig namens klant beroep doen en begeleiden op geschillenregeling
- Tussentijds overleg en contacten met de juridisch behandelaar
- Tussentijdse informatieverstrekking aan klant voortgang rechtsbijstandsverlening en beantwoorden vragen
- Beoordeling standpunt verzekeraar voorstel afwikkeling geschil (bijvoorbeeld afkoop/schikking/procederen)
- Indien inschakeling advocaat klant informeren over eventuele vrije advocaatkeuze
- Gedurende gehele rechtsbijstandstraject beantwoorden vragen van klanten
- Indien geen dekking of beperking in dekking onderzoek mogelijkheden voor:
 - coulancehalve behandeling
 - advies
 - betaaldossier
- Indien verzekeraar wenst over te gaan tot royement van verzekering beoordeling motieven en indien gegrond uitleg aan klant. Indien niet gegrond discussie met verzekeraar aangaan
- Omschrijving werkzaamheid
- 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