

**Werkzaamheden financieel dienstverlener in het kader van een aansprakelijkheidsverzekering Particulier (AVP).**

*1: Infrastructuur*

<i>Omschrijving werkzaamheid</i>	<i>Tijd</i>
Opbouw en onderhoud deskundigheid conform Wft	
Selecteren en overeenkomen samenwerking aanbieders	
Aanschaf, inrichting en onderhoud werkruimte	
Aanvraag en jaarlijkse toezichtkosten AFM	
Verplichte beroepsaansprakelijkheidsverzekering	
Aanschaf en onderhoud financiële- en verzekeringsadministratie	
Aansluiting Kifid en opstellen en onderhouden klachtenprocedure	
Ontwerpen en onderhouden integriteits- en betrouwbaarheidsbeleid	
Bouw en onderhoud website	
Algemeen kantoomateriaal	
Algemeen kantoordrukwerk	
Computers en server	
Communicatie telefoon, internet, fax en e-mail	
Vervoermiddelen	
Algemene reclame- en marketingactiviteiten	
Opslag productinformatie AVP intern	
Installatievoorwaarden AVP intern	
Opslag productinformatie AVP t.b.v. klanten	
Algemene contacten met accountmanagers, aanbieders en informatie-bijeenkomsten aanbieders	

*2: Advies*

<i>Omschrijving werkzaamheid</i>	<i>Tijd</i>
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- en nadelen opname in pakketpolis	
Uitleg klant bijzondere condities voorwaarden	
Formuleren advies	
Uitreiken productinformatie	

*Onderdeel 3: Bemiddeling*

<i>Omschrijving werkzaamheid</i>	<i>Tijd</i>
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	
Toezening verzekeringsstukken aan klant	
Controle rekening courant	

*Onderdeel 4: Nazorg*

<i>Omschrijving werkzaamheid</i>	<i>Tijd</i>
Invoeren relevante gegevens in eigen administratie	
Oude verzekering beëindigen	
Agendering polis	
Incasso en bewaking debiteurenrisico inclusief aanmaningen	
Prolongatie AVP verzorgen	
Mutaties klantgegevens doorvoeren	
Doorgeven en toelichting mutaties in polisvoorwaarden	
Uitvoeren code geïnformeerde verlenging	
Periodieke beoordeling of dekking overeenkomt met actuele behoefte van klant	
Schadebehandeling:	
* <i>Opvangen klant</i>	
* <i>Uitleg procedure schadetraject</i>	
* <i>Toezening schadeformulier</i>	
* <i>Aanmaak schadedossier</i>	
* <i>Controle ontvangst schadeformulier</i>	
* <i>Controle correcte invulling schadeformulier</i>	
* <i>Controle dekking</i>	
* <i>Digitale of fysieke kopie alle relevante stukken voor eigen archief</i>	
* <i>Toezening stukken aan verzekeraar</i>	
* <i>Contact eventuele getuigen en verzorgen aanvullende verklaringen</i>	
* <i>Controle noodzaak informeren rechtsbijstandverzekeraar</i>	
* <i>Schade afhandelen indien binnen schaderegelingsbevoegdheid</i>	
* <i>Bijstand invullen schadeaanvraagformulier</i>	
* <i>Controle overige noodzakelijke informatie voor schadebehandeling</i>	
* <i>Bewaking voortgang standpunt verzekeraar</i>	
* <i>Beoordeling standpunt verzekeraar voorstel afwikkeling</i>	
* <i>Belangenbehartiging klant bij onterecht standpunt aanbieder</i>	
* <i>Bevestiging standpunt verzekeraar en advies financieel dienstverlener</i>	
* <i>Afsluitende berichtgeving benadeelde partij</i>	
* <i>Archivering schadedossier</i>	
* <i>Klanttevredenheidsmeting schadebehandeling</i>	

*Vervolg onderdeel 4: Nazorg*

<i>Omschrijving werkzaamheid</i>	<i>Tijd</i>
Werkzaamheden bij wijziging naamstelling aanbieder of nieuwe nummering polis/akte	
Cliënt informeren over wettelijke wijzigingen/aanpassingen met mogelijke gevolgen voor polis	