

**Werkzaamheden financieel dienstverlener in het kader van een doorlopende reisverzekering.**

*1: Infrastructuur*

<i>Omschrijving werkzaamheid</i>	<i>Tijd</i>
Opbouw en 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 beroepsorganisaties	
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 reisverzekering intern	
Installatie voorwaarden reisverzekering intern	
Opslag productinformatie reisverzekering 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 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	

*Vervolg onderdeel 2: Advies*

<i>Omschrijving werkzaamheid</i>	<i>Tijd</i>
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	
Vaststellen te verzekeren bedrag	
Advies inzake dekking annulering	
Uitleg 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	
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	

*Onderdeel 4: Nazorg*

<i>Omschrijving werkzaamheid</i>	<i>Tijd</i>
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	

Vervolg onderdeel 4: Nazorg

Omschrijving werkzaamheid	Tijd
Schadebehandeling:	
* Opvang klant	
* Uitleg procedure schadetraject	
* Toezending schadeformulier	
* Aanmaak schadedossier	
* Controle ontvangst schadeformulier	
* Controle correcte invulling schadeformulier	
* 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 schadeaangifteformulier	
* 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	