

**Werkzaamheden financieel dienstverlener in het kader van een rechtsbijstandverzekering.**

*1: Infrastructuur*

<i>Omschrijving werkzaamheid</i>	<i>Tijd</i>
Opbouw en deskundigheid conform Wft	
Opbouw kennis beroepsgroepen en eisen CAO	
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	
Aansluiting beroepsorganisaties	
Algemeen kantoomateriaal	
Algemeen kantoordrukwerk	
Computers en server	
Communicatie telefoon, internet, fax en e-mail	
Vervoermiddelen	
Algemene reclame- en marketingactiviteiten	
Opslag productinformatie rechtsbijstandverzekering	
Installatievoorwaarden rechtsbijstandverzekering intern	
Opslag productinformatie rechtsbijstandverzekering 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 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 en fiscus	

*Vervolg onderdeel 2: Advies*

<i>Omschrijving werkzaamheid</i>	<i>Tijd</i>
* Behoefte aan bijstand in het kader van 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 dekkingvormen en uitleg consequenties van keuze niet uitgebreide dekkingvorm	
Maken vergelijking voorwaarden	
Maken vergelijking tarieven	
Controle ter voorkoming dubbele dekkingen	
Onderzoek voor- en nadelen opname in pakketpolis	
Uitleg klant bijzondere condities voorwaarden waaronder geen dekking reeds bestaande geschillen	
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	
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 bewaken debiteurenrisico inclusief aanmaningen en eventuele afspraken betalingsregeling	
Prolongatie rechtsbijstandverzekering doorvoeren	
Mutaties klantgegevens doorvoeren	
Adviseren en verwerken mutaties ten aanzien van verzekering zoals:	
- gewenste wijziging dekkinggebieden	
* Wijziging motorvoertuig	
* Wijziging woonadres	

*Vervolg onderdeel 4: Nazorg*

<i>Omschrijving werkzaamheid</i>	<i>Tijd</i>
* 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:	
* <i>Opvang klant</i>	
* <i>Uitleg procedure behandeling rechtsbijstand</i>	
* <i>Opvragen gegevens over geschil</i>	
* <i>Aanmaak schadedossier</i>	
* <i>Controle ontvangst gegevens inzake geschil</i>	
* <i>Controle correcte invulling verzoek om rechtsbijstand</i>	
* <i>Controle dekking gelet op aard en ontstaan datum geschil</i>	
* <i>Digitale en fysieke kopie alle relevante stukken voor eigen archief</i>	
* <i>Vragen aan klant machtiging dat aanbieder financieel dienstverlener informatie verschaft over voortgang dossier</i>	
* <i>Toezening stukken aan verzekeraar</i>	
* <i>Begeleiding klant bij gesprek behandelaar</i>	
* <i>Contact eventuele getuigen en verzorgen aanvullende verklaringen</i>	
* <i>Bijstand beantwoording aanvullende vragen rechtsbijstandverzekeraar aan klant</i>	
* <i>Bewaking voortgang standpunt verzekeraar</i>	
* <i>Bij weigering dekking beoordeling motivatie verzekeraar</i>	
* <i>Indien oordeel dat dekking terecht is geweigerd uitleg aan klant en inzet behoud klant voor aanbieder en financieel dienstverlener</i>	
* <i>Indien oordeel dat dekking niet terecht is geweigerd discussie aangaan met verzekeraar en zo nodig namens klant beroep doen en begeleiden op geschillenregeling</i>	
* <i>Tussentijds overleg en contacten met de juridisch behandelaar</i>	
* <i>Tussentijdse informatieverstrekking aan klant voortgang rechtsbijstand-verzekering en beantwoorden vragen</i>	
* <i>Beoordeling standpunt verzekeraar voorstel afwikkeling geschil (bijvoorbeeld afkoop/schikking/procederen)</i>	
* <i>Indien inschakeling advocaat klant informeren over eventuele vrije advocaat-keuze</i>	
* <i>Gedurende gehele rechtsbijstandstraject beantwoorden vragen van klanten</i>	
* <i>Indien geen dekking of beperking in dekking onderzoek mogelijkheden voor:</i>	
- <i>coulancehalve behandeling</i>	
- <i>advies</i>	
- <i>betaaldossier</i>	
* <i>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</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	