

***Praktijkinstructie Bedrijfsverzekeringen en  
commerciële bedrijfsvoering 4 (CBV09.4/CREBO:50169)***

pi.cbv09.4.v2

© ECABO, 1 september 2003

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, overgenomen, opgeslagen of gepubliceerd in enige vorm of wijze, hetzij elektronisch, kopieertechnisch, druktechnisch of fotografisch, zonder voorafgaande toestemming van ECABO.

Correspondentie met betrekking tot overneming of reproductie:

ECABO  
Postbus 1230  
3800 BE AMERSFOORT

## *Inhoud*

Inleiding		3
Taak 1	Polissen (eindterm 1, 2, 4, 5, 6, 8 en 13)	5
Taak 2	Advisering (eindterm 3, 7, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 26 en 27)	8
Taak 3	Administratie (eindterm 8, 17, 18, 19, 28 en 29)	12
Taak 4	Schadebehandeling en administratieve verwerking van schades (eindterm 20 t/m 25)	16



## **Inleiding**

Het bedrijfsleven heeft te maken met de economische omstandigheden van Nederland, Europa, de wereld... In tijden van voorspoed is er ruimte voor investeringen, in een tijd van recessie worden kostenbesparingen van levensbelang. Maar altijd zal de ondernemer zich willen indekken tegen onheil waar hij geen invloed op kan uitoefenen. Voor een groot deel kan door middel van verzekeringen.

Het adviseren van bedrijven over de risico's die zij lopen en de mogelijkheden van verzekeren van deze risico's door middel van bedrijfsverzekeringen is een complexe zaak. Er zijn veel verschillende soorten bedrijven met elk hun eigen risicogebieden. Transportrisico's zijn bijvoorbeeld specifiek voor de logistieke sector.

Bij bedrijfsverzekeringen zullen we door de complexiteit van de risico's vaker een vorm van maatwerk aantreffen dan bij particuliere verzekeringen. Bij bedrijfsverzekeringen zijn niet alle risico's standaardrisico's. Ook door de diverse overheidsmaatregelen worden de risico's die ondernemers lopen steeds complexer. Denk hierbij aan de steeds strengere milieueisen of aan de risicoaansprakelijkheid van een producent.

Ondernemers vergeten in de spanning van het zaken doen soms hun verzekeringen goed te organiseren en hier zul je dan ook op bedacht moeten zijn als je een bedrijf adviseert. Door de complexiteit van de risico's zijn er bij verzekeringsmaatschappijen/tussenpersonen voor de verschillende soorten bedrijfsverzekeringen vaak zeer gespecialiseerde afdelingen.

Deze praktijkinstructie is zo opgezet dat je, onafhankelijk van waar je binnen de verzekeringsbranche werkzaam bent, in aanraking komt met alle belangrijke facetten van bedrijfsverzekeringen.

In taak 1 leer je hoe verschillende soorten polissen zijn opgebouwd, wat de algemene kenmerken van bedrijfsverzekeringen zijn en wat specifieke kenmerken van de verschillende soorten bedrijfsverzekeringen zijn.

In taak 2 leer je op welke wijze je bedrijfsrisico's kunt analyseren en "jouw klanten" kunt adviseren over de mogelijkheden en onmogelijkheden van verzekeren van de geanalyseerde risico's. Ook leer je welke verzekeringsproducten (en hieraan gekoppelde overige producten) het bedrijf waar je werkt aanbiedt.

In taak 3 leer je op welke wijze de administratieve verwerking van je analyses en adviezen plaatsvindt.

In taak 4 leer je hoe de schadebehandeling en de administratieve verwerking van schades plaatsvindt.



## **Taak 1**      **Polissen**

Als medewerker van een assurantiëkantoor of assuradeur/verzekeraar of als verzekeringsmedewerker bij een bank krijg je te maken met verschillende soorten bedrijfsverzekeringen. Het is mogelijk dat je je specialiseert en je alleen met een bepaald gebied van bedrijfsverzekeringen bezighoudt, zoals bijvoorbeeld brandverzekeringen, transportverzekeringen, variaverzekeringen of collectieve ziektekostenverzekeringen.

Voor een goed verloop van je beroepspraktijkvorming is het noodzakelijk dat je je oriënteert op hoe polissen zijn opgebouwd, op de algemene en specifieke kenmerken van bedrijfsverzekeringen, op de personen binnen en buiten het bedrijf waar je mee samen moet werken en op hun producten en diensten of specialismen. Vanzelfsprekend moet je ook inzicht krijgen in de (interne) procedures waarmee je te maken krijgt; van acquisitie en het adviseren van cliënten tot en met de prolongatie of het royement van een polis en de schadebehandeling.

### **Doel**

Aan het eind van deze taak kun je:

- het verzekerd evenement, het gevaarsobject, de verschillende waardebegrippen en de bij de overeenkomst betrokken (rechts)personen beschrijven (eindterm 1)
- uitleggen tot welk bedrag een bedrijf aansprakelijk kan zijn voor schade aan/door werknemers, door bedrijfsvoering, door een gebrekkig product of aan beroepsmatig vervoerde goederen (eindterm 2)
- de verschillen tussen collectief en individueel afgesloten verzekeringen beschrijven (eindterm 4)
- de belangrijkste (wettelijke) bepalingen met betrekking tot pensioenregelingen toelichten (eindterm 5)
- de verschillen tussen de meest voorkomende pensioenregelingen uitleggen (eindterm 6)
- de eventuele fiscale consequenties met betrekking tot verzekeringen toelichten (eindterm 8)
- voor veel voorkomende bedrijfsverzekeringen de hoofdzaken van de dekking en uitsluitingen opnoemen (eindterm 13)

**Activiteitenlijst** Lees de activiteitenlijst door om een beeld van de taak te krijgen.

- Verzamel verschillende soorten polissen voor bedrijfsverzekeringen.
- Verzamel informatie over de wettelijke bepalingen m.b.t. verzekeren.
- Analyseer de verzamelde informatie op overeenkomsten, verschillen en bepalingen die uit de wet voortkomen (of bijvoorbeeld uit algemene voorwaarden zoals de Algemene Vervoerscondities).
- Vergelijk een aantal collectieve verzekeringscontracten met een aantal individuele verzekeringscontracten en maak een opsomming van de overeenkomsten en verschillen.
- Verzamel informatie over pensioenregelingen.
- Verzamel informatie over de fiscale consequenties van verzekeringen.
- Leg de overeenkomsten en verschillen tussen de diverse polissen en pensioenvoorzieningen aan de praktijkopleider uit. Doe dat ook met de wettelijke bepalingen en de fiscale consequenties.

### **Vragen**

Beantwoord de vragen en bespreek de antwoorden met de praktijkopleider.

1. Wat zijn de maximale bedragen waarvoor een bedrijf aansprakelijk kan zijn voor schade aan/door werknemers, door bedrijfsvoering, door een gebrekkig product of aan beroepsmatig vervoerde goederen? Zijn dit bedragen die uit een wet óf bedragen die uit de jurisprudentie of contracten voortkomen?
2. Wat zijn de verschillen en overeenkomsten tussen de polissen van collectieve verzekeringen en individueel afgesloten verzekeringen?
3. Wat zijn de belangrijkste (wettelijke) bepalingen met betrekking tot pensioenregelingen? Denk hierbij bijvoorbeeld aan tot welk percentage pensioenopbouw kan/mag plaatsvinden en welke regelingen de belastingdienst toestaat.
4. Welke vier pensioenregelingen komen in Nederland het meeste voor en wat zijn de kenmerken/overeenkomsten en verschillen tussen deze pensioenregelingen?
5. Wat zijn de fiscale consequenties m.b.t.:
  - het afsluiten van schade- of levensverzekeringen?
  - een uitkering uit een schade- of levensverzekering?
6. Welke uitsluitingen komen bij elke schadeverzekering voor?
7. Wat wordt in het kader van bedrijfsverzekeringen verstaan onder:
  - verzwijging?
  - een coulanceclausule?
  - aansprakelijkheid?

### **Opgaven**

De opdrachten zijn een uitwerking van de activiteitenlijst. Voordat je de opdrachten gaat uitvoeren, moet je nagaan of de activiteiten in het bedrijf waar je werkt op de hiervoor beschreven manier gebeuren of dat de activiteitenlijst moet worden aangepast. Pas de activiteitenlijst, in overleg met je praktijkopleider, als dat nodig is, aan. Voer de opdrachten daarna uit.

1. Verzamel verschillende soorten polissen (per branche minimaal 3), bestudeer ze en maak op basis hiervan per polis een overzicht waarin wordt aangegeven:
  - wie de verzekerde is
  - wie de verzekeringnemer is
  - wie de uitkeringsgerechtigde is
  - wie eventuele derden zijn die in de polis genoemd worden
  - wat het gedekte risico/verzekerd evenement/het gevaarsobject is
  - wat het verzekerd bedrag is
  - wat de diverse waardebegrippen zijn
  - wat de standaard uitsluitingen zijn
  - wat de niet standaard uitsluitingen zijn
  - welke specifieke clausules er voor welke verzekering zijn.Bespreek het overzicht met de praktijkopleider.
2. Bereid een voorlichtingsbijeenkomst voor waarbij je uitlegt wat de kenmerken, verschillen en overeenkomsten tussen collectieve en individuele verzekeringscontracten zijn. Tijdens deze voorlichting moet je in ieder geval aandacht besteden aan de voordelen en de nadelen van een collectief contract ten opzichte van een individueel contract. Geef de voorlichting aan de praktijkopleider en collega's.

3. Maak een overzicht van de kenmerken van de vier meest voorkomende pensioenregelingen en geef hierin ook de fiscale consequenties aan. Maak hierbij een onderscheid tussen de fiscale gevolgen van de kosten van verzekeringen en de fiscale gevolgen van uitkeringen van verzekeringen. Bespreek het overzicht met de praktijkopleider.

## **Taak 2**      **Advisering**

Nu je weet welke polissen het bedrijf waar je werkt kan aanbieden, is het mogelijk om cliënten te adviseren. Hierbij is afstemming tussen de binnendienst en de buitendienst (als deze werkverdeling er is) nodig. Je begrijpt dat je alle cliënten moet voorzien van juiste informatie. De voorbereiding is dan ook erg belangrijk.

Dus, voordat je een adviesgesprek begint moet je antwoord hebben op de volgende vragen:

- Wie is je cliënt?
- Wat is het doel van het adviesgesprek?
- In welke situaties moet je overleggen met derden (tussenpersoon/expert/verzekeraar)?
- Zijn er wettelijke beperkingen waar je rekening mee moet houden?
- Waar mag je al dan niet zelfstandig over beslissen?
- Zijn er collega's te bereiken als je vragen krijgt die je niet kan/mag beantwoorden?

Dit is van essentieel belang voor een goed adviesgesprek. Ondanks je goede voorbereidingen is het altijd mogelijk dat je tijdens het gesprek vragen krijgt die je niet verwacht had. Aan jou dan de taak om hiervoor een goede oplossing te zoeken.

### **Doel**

Aan het eind van deze taak kun je:

- de risicobeheersfasen (risicoanalyse, risicobeheersing en risico-overdracht) toelichten (eindterm 3)
- een (gedeeltelijke) inventarisatie maken van de financiële risico's van een eenvoudig bedrijf en/of ondernemer/directeur-groot aandeelhouder (eindterm 9)
- toelichten welke risico's, die niet gedekt zijn door sociale verzekeringen, pensioenvoorzieningen en reeds lopende verzekeringen nog verzekeraar zijn (eindterm 10)
- het bedrijf adviseren over de verschillende mogelijkheden voor het verzekeren van diverse risico's (eindterm 11)
- indien noodzakelijk doorverwijzen naar deskundigen (eindterm 12)
- het belang van de verzekeringsaspecten van employee benefits toelichten (eindterm 7)
- zowel voor schade- als levensverzekeringen beoordelen aan welke voorwaarden moet worden voldaan om standaardrisico's te verzekeren (eindterm 15)
- (na overleg) informatie verstrekken over de (on)mogelijkheden tot verzekeren van niet standaardrisico's (eindterm 16)
- complexere vragen over de overeenkomst met behulp van de polisvoorwaarden beantwoorden (eindterm 14)
- signaleren wanneer het benaderen van een cliënt (voor een adviesgesprek) zinvol is (eindterm 26)
- de cliënt overtuigen van het belang van een adviesgesprek (eindterm 27)

## **Werkplan**

Lees het werkplan door om een beeld van de taak te krijgen.

Stap 1 Bereid het adviesgesprek voor.

- Verzamel informatie over de te adviseren cliënt en ga na of het een bestaande of een nieuwe cliënt is. Bij een bestaande cliënt: raadpleeg het geautomatiseerde cliëntensysteem en relevante stukken. Bij een nieuwe cliënt: vraag de cliënt om op voorhand informatie te verschaffen zodat je je kunt voorbereiden.
- Bevestig de afspraak met de cliënt.
- Ga na welke verzekeringsproducten de cliënt al heeft.
- Verzamel informatie over de ontwikkelingen op de verzekeringsmarkt, die van belang kunnen zijn voor de cliënt.
- Overleg met de praktijkopleider of je zelfstandig het adviesgesprek kan/mag voeren en wie je bij het adviesgesprek kunt betrekken als er vragen zijn die je niet kunt/mag beantwoorden.
- Maak een analyse van de financiële risico's die de cliënt en zijn bedrijf lopen. Geef bij de analyse aan op welke manier de risico's beheersbaar zijn en welke risico's voor risico-overdracht in aanmerking komen.

Stap 2 Voer het adviesgesprek.

- Stel je zelf voor (sociale fase).
- Geef aan wat je mogelijk voor iemand kunt doen (bezoekaanleiding).
- Begin het gesprek met een open vraag.
- Maak het doel van het gesprek duidelijk.
- Stel een vraag tegelijk en stel geen nieuwe vraag voor de voorgaande vraag beantwoord is.
- Onderbreek de cliënt, op een correcte manier, als je hem niet begrijpt.
- Vat het vertelde regelmatig samen en check of de cliënt en jij het over hetzelfde hebben en of de cliënt je begrijpt (terugkoppeling en controlevragen).
- Stel aanvullende vragen om een goed antwoord te kunnen geven. Daarbij hoort een inventarisatie van aanwezige verzekeringsproducten en van niet afgedekte risico's (behoeftebepaling).
- Rond het gesprek af en spreek af hoe en wanneer je weer contact met de cliënt opneemt of verwijst de cliënt intern of extern door als je meent dat de invulling van een gebleken behoefte niet bij jou thuishoort.

Stap 3 Stel een voorlopig advies op (op basis van de verkregen informatie en eventueel aangevuld met verder onderzoek tijdens of na de bespreking).

- Geef in het advies aan welke risico's niet gedekt zijn door sociale verzekeringen, pensioenvoorzieningen en reeds lopende verzekeringen en geef aan welke van de risico's alsnog te verzekeren zijn en wat de kosten hiervan zijn.
- Bespreek het (voorlopig) advies met de praktijkopleider en stel het zo nodig bij.

Stap 4 Bespreek het advies met de cliënt.

- Controleer of de cliënt de strekking van het advies kan volgen.
- Laat de cliënt meedenken.
- Ga in op eventuele weerstand; vat de twijfels samen en vraag door bij onduidelijkheden.
- Formuleer zo nodig een bijgesteld advies (dit bijstellen kan enkele malen herhaald worden).

Stap 5 Rond het gesprek af en geef zo nodig aan waar verder(e) advies/hulp te verkrijgen is en motiveer de cliënt een besluit te nemen op basis van het

advies.

Stap 6 Leg het besprokene vast en bevestig dit naar de cliënt.

### **Vragen**

Beantwoord de vragen en bespreek de antwoorden met de praktijkopleider.

1. Waar kunt je informatie over reeds bestaande cliënten vinden c.q. waar wordt deze opgeslagen en op welke wijze is de informatie toegankelijk voor jou?
2. Hoe kun je aan informatie over nieuwe cliënten komen?
3. Welke mogelijkheden heb je om voorafgaand aan een adviesgesprek na te gaan welke verzekeringen wellicht beter bij een cliënt passen dan de reeds lopende verzekeringen?
4. Wat wordt verstaan onder risicoanalyse/risicobeheersing en risico-overdracht?
5. Welke middelen staan je ter beschikking voor het maken van een offerte?
6. Met welke argumenten kun je cliënten ervan overtuigen dat zij hun verzekeringen bij het bedrijf waar je werkt onder moeten brengen?
7. Naar wie of welke instellingen worden cliënten regelmatig verwezen?
8. Wat wordt verstaan onder employee benefits?
9. Hebben cliënten belang bij employee benefits? Waarom wel/waarom niet?
10. Welke risico's die cliënten lopen zijn niet te verzekeren?

### **Opdrachten**

De opdrachten zijn een uitwerking van het werkplan. Voordat je de opdrachten gaat uitvoeren, moet je nagaan of de activiteiten in het bedrijf waar je werkt op de hiervoor beschreven manier gebeuren of dat het werkplan moet worden aangepast. Pas het werkplan, in overleg met je praktijkopleider, als dat nodig is, aan. Voer de opdrachten daarna uit.

1. Maak een overzicht van veel voorkomende adviesvragen en stel per soort adviesvraag vast welke informatie je tenminste moet hebben om een compleet en goed advies te kunnen geven.
2. Vraag de praktijkopleider jou een aantal adviesvragen voor te leggen. Inventariseer en analyseer de vragen, vat ze samen en geef een advies.
3. Woon een aantal adviesgesprekken van een collega bij. Schrijf op wat je opvalt en bespreek je vragen en opmerkingen na afloop met je collega('s). Ga daarbij ook in op de manier waarop (verbaal en non verbaal) met de cliënten gecommuniceerd werd.
4. Bereid zelfstandig een adviesgesprek voor aan de hand van de stappen in het werkplan. Bespreek je bevindingen met de praktijkopleider.
5. Voer het door jou voorbereide adviesgesprek in het bijzijn van de praktijkopleider. Denk daarbij aan de structuur zoals die in het werkplan geschetst is. Bespreek het gesprek na met de praktijkopleider.
6. Bereid met de praktijkopleider een risicoanalyse voor en voer de analyse gezamenlijk uit. Bespreek de uitgevoerde risicoanalyse, maak vervolgens een analyserapport en laat dit door de praktijkopleider beoordelen.

7. Voer in het bijzijn van de praktijkopleider een eenvoudige risicoanalyse zelfstandig uit. Bespreek de resultaten van de analyse met hem en vraag hem aan welke punten je bij een volgende analyse extra aandacht moet besteden.

### **Taak 3      *Administratie***

Voor een goede en vlotte bedrijfsvoering moet je van elk adviesgesprek of risicoanalyse een verslag maken en ervoor zorgen dat eventueel bij het gesprek ingevulde formulieren verder verwerkt worden. De verdere administratieve verwerking zal vaak door een stafafdeling worden uitgevoerd (afdeling polisverwerking, afdeling administratie, etc.). Bij een (kleine) tussenpersonenorganisatie is het ook mogelijk dat de adviseur zelf de administratieve afwikkeling doet en de prolongaties en mutaties verwerkt. Onafhankelijk van waar je werkt is het in ieder geval noodzakelijk dat je op de hoogte bent van de wijze waarop de verdere administratieve afwikkeling plaatsvindt.

#### ***Doel***

Aan het eind van deze taak kun je:

- de eventuele fiscale consequenties met betrekking tot verzekeringen berekenen (eindterm 8)
- standaardoffertes opstellen (eindterm 17)
- offertes vergelijken (eindterm 18)
- het aangaan, het wijzigen (ook van intermediair) en het beëindigen van een verzekering administratief en commercieel afhandelen (eindterm 19)
- analyses en selecties uitvoeren t.b.v. relatiebeheer (eindterm 28)
- verkoopacties organiseren en uitvoeren (eindterm 29)

#### ***Werkplan***

Verwerking aangaan/verbreken van een verzekering

Lees het werkplan door om een beeld van de taak te krijgen.

- Stap 1 Orden de formulieren die tijdens het adviesgesprek/de risicoanalyse zijn gebruikt.
- Stap 2 Controleer het aanvraagformulier en beantwoord zo nodig de vragen die de cliënt heeft over dit formulier en/of de aanvraagprocedure.
- Stap 3 Verwerk de in het aanvraagformulier opgenomen gegevens en zorg ervoor dat het formulier of in volmacht wordt verwerkt of naar de verzekeraar wordt doorgestuurd.
- Stap 4 Maak naar aanleiding van het aanvraagformulier een standaardofferte.
- Stap 5 Verwerk het aangaan/verbreken van de verzekering administratief (waaronder bijvoorbeeld de opzeggingen en agentschapswijzigingen).
- Stap 6 Maak de definitieve polis op (of laat deze opmaken) en controleer en verstuur de polis en de bijbehorende nota.

#### ***Activiteitenlijst*** Mutaties, prolongaties en royementen

Lees de activiteitenlijst door om een beeld van de taak te krijgen.

- Beoordeel aan de hand van de polis een verzoek tot wijziging en eventuele premievrijstelling en bepaal indien van toepassing de premierestitutie.
- Verwerk het verzoek tot wijziging en premierestitutie administratief.
- Verwerk prolongaties en royementen.
- Maak t.b.v. het relatiebeheer een analyse m.b.t.:
  - . premie en provisie
  - . schadeverloop

marktontwikkelingen.

### ***Werkplan***

Verkoopacties organiseren

Lees het werkplan door om een beeld van de taak te krijgen.

- Stap 1 Verzamel informatie over het product of de dienst waarvoor je een verkoopactie gaat organiseren.
- Stap 2 Stel vast voor welke doelgroep de verkoopactie bestemd is.
- Stap 3 Maak indien van toepassing een overzicht van de genodigden.
- Stap 4 Bespreek in overleg met de verantwoordelijke persoon wanneer de verkoopactie plaatsvindt.
- Stap 5 Maak een schets of een draaiboek van de verkoopactie. Geef daarbij aan welke hulpmiddelen en materialen gebruikt moeten worden om de locatie of stand in te richten.
- Stap 6 Informeer welke hulpmiddelen op de locatie aanwezig zijn.
- Stap 7 Ga bij de verantwoordelijke persoon na of er folders ter beschikking worden gesteld. Als dit niet het geval is, bespreek dan welke materialen wel verstrekt kunnen worden. Werk de geplande verkoopactie uit en geef aan wie, wat, wanneer gaat/moet doen.
- Stap 8 Breng de verkoopactie onder de aandacht van klanten door bijvoorbeeld presentatiemateriaal aan te bieden (eventueel in samenwerking met collega's). Let op: zorg ervoor dat er tijdens de verkoopactie voldoende ondersteunend materiaal aanwezig is om uit te delen of te versturen.

### ***Vragen***

Beantwoord de vragen en bespreek de antwoorden met de praktijkopleider.

- 1. Wat is de functie van de slotvraag op een polisformulier?
- 2. Voor welke verzekeringen mag je een voorlopige dekking afgeven en voor welke verzekeringen moet je eerst overleg plegen?
- 3. Wat is de geldigheidsduur van een voorlopige dekking?
- 4. Tot welk verzekerd bedrag mag een voorlopige dekking worden afgegeven?
- 5. Hoe worden mutaties in het bedrijf verwerkt?
- 6. Hoe worden prolongaties in het bedrijf verwerkt?
- 7. Hoe worden royementen in het bedrijf verwerkt?
- 8. Hoe worden mutaties aan de maatschappij of tussenpersoon in het bedrijf doorgegeven?
- 9. Hoe vaak wordt het rekening-courant-overzicht in het bedrijf opgemaakt?
- 10. Voor welke administratieve handelingen wordt gebruik gemaakt van een geautomatiseerd systeem? Hoe worden de gegevens met het systeem verwerkt?
- 11. Op welke wijze worden verkoopacties georganiseerd binnen het bedrijf waar je werkt?  
Is er sprake van telefonische, mondelinge of schriftelijke acquisitie of van een combinatie van deze methodes? Wordt er gebruik gemaakt van een Customer Contact Center?
- 12. Wordt er op een schriftelijke acquisitie door het bedrijf nagebeld? Zo ja, binnen welke termijn? Zo nee, waarom niet?

## **Opdrachten**

De opdrachten zijn een uitwerking van de werkplannen/activiteitenlijst. Voordat je de opdrachten gaat uitvoeren, moet je nagaan of de activiteiten in het bedrijf waar je werkt op de hiervoor beschreven manier gebeuren of dat de werkplannen/activiteitenlijst moeten worden aangepast. Pas de werkplannen/activiteitenlijst, in overleg met je praktijkopleider, als dat nodig is, aan. Voer de opdrachten daarna uit.

1. Administratieve verwerking van adviezen
  - Bepaal welke hulpmiddelen je eventueel moet gebruiken.
  - Controleer eventueel aanwezige aanvraagformulieren, let hierbij op de volledigheid van de gegevens, zoals de handtekening van de aanvrager en of het verzekerde object duidelijk is omschreven.
  - Als het formulier niet correct is ingevuld neem dan, na overleg met de praktijkopleider, contact met de cliënt op.
  - Bevestig de ontvangst van het aanvraagformulier.
  - Beoordeel of er een bewijs van voorlopige dekking moet/kan worden afgegeven of dat er nader overleg nodig is. Geef het bewijs van voorlopige dekking af (of laat dit afgeven).
  - Verwerk, na goedkeuring door de praktijkopleider, het aangaan van de verzekering in de administratie.
  - Maak de definitieve polis op en de bijbehorende nota. Laat deze door de praktijkopleider controleren en goedkeuren en verstuur de polis en de nota.
  
2. Administratieve verwerking van de verzoeken voor mutatie van de polissen en/of voorwaarden
  - Bevestig de ontvangst van het verzoek.
  - Beoordeel of het verzoek tot mutatie uitgevoerd kan worden. Zo ja, voer de mutatie in. Zo nee, bericht de verzekerde/tussenpersoon.
  - Controleer de mutaties met behulp van het mutatieverslag.
  - Indien de mutaties correct zijn ingevoerd, voer de mutaties door en draai een verwerkingsverslag uit. Bericht hierna de verzekerde/tussenpersoon/maatschappij.
  
3. Ondersteuning afdeling relatiebeheer
  - Vraag de afdeling relatiebeheer om je een aantal onderzoeksopdrachten te geven.
  - Onderzoek of je de gestelde opdrachten uit kunt voeren met het aanwezige geautomatiseerde systeem. Zo ja, voer aan de hand van de opdracht de noodzakelijke selecties uit. Zo nee, bepaal op welke wijze je aan de gegevens kunt komen.
  - Breng schriftelijk of mondeling (afhankelijk van de opdracht) verslag aan de afdeling relatiebeheer uit.
  
4. Organiseren van een verkoopactie
  - Overleg met de praktijkopleider voor welk product of welke dienst je een verkoopactie kunt organiseren en verzamel informatie over het geselecteerde product of de geselecteerde dienst.
  - Stel aan de hand van het product of de dienst vast op welke doelgroep de verkoopactie gericht moet worden.
  - Maak indien van toepassing een overzicht van de genodigden en zorg dat je over de juiste persoonsgegevens beschikt (naam, adres, woonplaats etc.)
  - Bespreek in overleg met de verantwoordelijke persoon en met de praktijkopleider wanneer de verkoopactie plaatsvindt.

- Maak een schets of een draaiboek van de verkoopactie en geef daarbij aan welke hulpmiddelen en materialen noodzakelijk zijn om de locatie of stand in te richten en welke ondersteuning je verder noodzakelijk acht.
- Informeer welke hulpmiddelen en folders op de locatie of stand al aanwezig zijn en overleg met de praktijkopleider hoe je de nog niet aanwezige maar wel noodzakelijke hulpmiddelen en folders kunt krijgen.
- Verstuur tijdig, na overleg met de praktijkopleider, eventuele uitnodigingen. Voer de verkoopactie (samen met collega's) uit.

## **Taak 4**      ***Schadebehandeling en administratieve verwerking van schades***

Nadat er een verzekeringsovereenkomst voor een bedrijfsverzekering is gesloten bestaat er een kans dat er ook schadeclaims worden ingediend. Aangezien schades door een verzekerde vaak als zeer vervelend worden ervaren, is het noodzakelijk dat de afwikkeling ervan met de nodige tact geschiedt. Schade kan in sommige gevallen de continuïteit van de bedrijfsvoering zeer ernstig in gevaar brengen. Het is dus belangrijk op een spoedige en correcte afwikkeling van schades toe te zien. Zowel het belang van de verzekerde als de verzekeraar mag bij de afwikkeling niet uit het oog worden verloren.

Vaak zal de verzekerde bij het invullen van de schadeformulieren hulp nodig hebben van zijn assurantietussenpersoon. De tussenpersoon zal bij complexe schades behoefte hebben aan extra ondersteuning van de verzekeraar, omdat bij hem onvoldoende kennis over het onderwerp aanwezig is. Soms is het noodzakelijk om van expertise van anderen gebruik te maken, denk hierbij bijvoorbeeld aan het inschakelen van een milieuschade-expert of een brandschade-expert.

Tijdens de schadeafwikkeling moeten de diverse partijen op de hoogte gehouden worden van de stand van zaken.

De afwikkeling van de schade en de daaruit voortvloeiende verplichtingen moeten op een correcte wijze worden geadmistreerd. Hoe je bedrijfsschades behandelt en administratief verwerkt, leer je in deze taak.

### ***Doel***

Aan het eind van deze taak kun je:

- bepalen of schade volgens de geldende polisvoorwaarden gedekt is (eindterm 20)
- op grond van de geldende polisvoorwaarden en wettelijke/fiscale bepalingen de hoogte van de schade-uitkering berekenen (eindterm 21)
- de afwikkeling van de schade begeleiden (eindterm 22)
- met betrekking tot problemen over de schadeafwikkeling of afwijzing van schadevergoeding overleg voeren en hierover informatie verstrekken (eindterm 23)
- schades op grond van aansprakelijkheid verhalen op derden (eindterm 25)
- de administratieve en commerciële afwikkeling van een schade verzorgen en hierover informatie verstrekken (eindterm 24)

### ***Werkplan***

Lees het werkplan door om een beeld van de taak te krijgen.

- Stap 1 Neem de schademelding aan en bevestig de melding schriftelijk aan de cliënt/tussenpersoon. Indien je nog geen schriftelijke schademelding ontvangen hebt, vraag er dan om bij de cliënt/tussenpersoon.
- Stap 2 Zorg voor de administratieve registratie van de schade, d.w.z. leg een schadedossier aan waarin je alle gegevens over de schade verzamelt.
- Stap 3 Controleer of de gemelde schade onder de dekking van de polis valt. Neem in geval van twijfel contact op met een deskundige van bijvoorbeeld de schadeafdeling. Als de schade onder de dekking van de polis valt, ga dan verder met stap 4. Is dit niet het geval, wijs de schadeclaim dan schriftelijk af.
- Stap 4 Beoordeel of het inschakelen van een expert noodzakelijk is. Zo ja, schakel hem in volgens de geldende procedure of vraag de verzekeringsmaatschappij hem in te schakelen. Zo nee, vraag, als dat nodig is, de cliënt/tussenpersoon om bewijsstukken inzake de schade/schadehoogte.
- Stap 5 Beoordeel of het nodig is dat de schadelijdende partij bepaalde faciliteiten

krijgt zoals een voorschot of de mogelijkheid van vervangend vervoer (huurauto).

Stap 6 Bewaak het schadeverloop met een schadeagenderingssysteem en stuur indien noodzakelijk een rappel naar de expert/cliënt/maatschappij.

Stap 7 Zorg ervoor dat, nadat je alle noodzakelijke gegevens ontvangen hebt, de schade correct wordt afgewikkeld.

Stap 8 Zorg ervoor dat een eventueel verhaal op een derde correct wordt uitgevoerd.

## **Vragen**

Beantwoord de vragen en bespreek de antwoorden met de praktijkopleider.

1. Wie houdt zich binnen het bedrijf bezig met welk soort schadebehandeling? Zijn er gespecialiseerde afdelingen? Zo ja, bij welke afdeling hoort welk soort schade thuis?
2. Met wie moet er in twijfelgevallen overleg worden gepleegd over:
  - de dekking van schaden onder de polis?
  - het inschakelen van een expert?
  - het benaderen van de politie?
3. Als je bij een tussenpersoon/bank werkt:
  - mag het assurantiekantoor/de bank zelf de dekking van de polis vaststellen, een expert inschakelen en/of de politie benaderen?
  - als er sprake is van een volmacht, hoe luiden de volmachtinstructies?
  - van welke maatschappij(en) heeft het bedrijf waar je werkt een volmacht?
4. Via welke kanalen worden bij het bedrijf schades gemeld?
5. Welke termijnen staan er voor een schademelding door verzekerde/verzekeringnemer/begunstigde voor de verschillende soorten bedrijfsverzekeringen?
6. Zijn er in de polis van de verschillende soorten bedrijfsverzekeringen meldingseisen genoemd, zoals de noodzaak van een politierapport etc.?
7. In welke gevallen kan/moet er een coulance-uitkering plaatsvinden?
8. Speelt binnen het bedrijf waar je werkt de buitendienst een rol bij de afwikkeling van schades? Zo ja, welke?
9. Wat is er binnen het bedrijf bepaald over het overleg/de communicatie met experts/verzekerden/tegenpartijen? Wie mag bijvoorbeeld een afwijzing naar een tegenpartij sturen, wie mag een opdracht naar een expert sturen?
10. Zijn er m.b.t de schade-uitkering wettelijke/fiscale bepalingen waarmee rekening moet worden gehouden? Zo ja, welke?
11. Is er binnen het bedrijf waar je werkt sprake van een standaard schadeagenderingssysteem? Zo ja, hoe werkt dit systeem?
12. In welke gevallen is een schade op een derde te verhalen?

### **Opdrachten**

De opdrachten zijn een uitwerking van het werkplan. Voordat je de opdrachten gaat uitvoeren, moet je nagaan of de activiteiten in het bedrijf waar je werkt op de hiervoor beschreven manier gebeuren of dat het werkplan moet worden aangepast. Pas het werkplan, in overleg met je praktijkopleider, als dat nodig is, aan. Voer de opdrachten daarna uit.

1. Neem met de praktijkopleider/de schadecorrespondent een aantal reeds afgewikkelde schades door en ga na:
  - of de schade onder de polis viel
  - welke procedure er voor het al dan niet inschakelen van een expert is gevolgd
  - of er verhaal op een derde plaatsgevonden heeft.
  
2. Neem in overleg met de praktijkopleider/de schadecorrespondent een aantal schades volgens de geldende procedure in behandeling.
  - Controleer of de schade onder de polis van de cliënt valt.
  - Indien er nog geen schriftelijke melding aanwezig is, vraag de cliënt (d.m.v. de tussenpersoon) hier om.
  - Maak een schadedossier voor de schade aan, zorg dat je over de relevante informatie beschikt (zoals bijvoorbeeld originele nota's, een politierapport, rapport van de arbeidsinspectie etc.).
  - Beoordeel of het inschakelen van een expert noodzakelijk is. Zo ja, schakel een expert in volgens de geldende procedure (of laat dit doen). Indien er nog geen bevestiging van de ontvangst van de schademelding heeft plaatsgevonden bevestig dan de ontvangst en informeer de cliënt of tussenpersoon.
  - Volg de afwikkeling van de schade en rappelleer zo nodig.
  - Bereken de fiscale consequenties van een eventuele uitkering.
  - Overleg, indien noodzakelijk, over het verstrekken van een voorschot c.q. de definitieve uitkering en zorg ervoor dat het voorschot of de definitieve uitkering verstrekt wordt.
  - Indien de schade afgewezen wordt, licht de afwijzing dan schriftelijk toe aan cliënt of de tussenpersoon van cliënt.
  
3. Overleg met de praktijkopleider of verhaal op een derde mogelijk is. Zo ja, ga na of het opmaken van een akte van cessie noodzakelijk is. Maak indien noodzakelijk de akte van cessie op en leg deze voor aan de praktijkopleider.