|  |  |
| --- | --- |
| Cursist(e):      Contractnummer: | Bedrijf:      Contactpersoon:       |

**Beroep: Beheerder verzekeringen Indicatieve duurtijd: ??? weken**

**OPGELET: Dit is een beschermd beroep. De kandidaat moet beschikken over certificaten (oa. PCP-attest) en goedkeuring van FSMA (Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten) De kandidaat moet hiervoor opleiding volgen bij een erkend instituut. (meer info: zie website** [**http://www.fsma.be/**](http://www.fsma.be/)**)**

Als beheerder verzekeringen sta je in voor het administratieve beheer van verzekeringsdossiers. Je maakt offertes voor gewone risico's. Voor complexe risico's onderhandel je met klanten en verzekeringsmaatschappijen/makelaars/agenten over voorwaarden en tarieven. Je maakt polissen op en je levert bijaktes af. Je verwerkt opzeggingen, schorsingen en vernietigingen van polissen. Je levert voorlopige dekkingen af. Je stelt teruggavenkwitanties op en betaalt verschuldigde bedragen uit. Je behandelt briefwisseling en verzorgt de administratie.

Je werkt in verzekeringskantoren of hoofdkantoren, in overleg met verschillende diensten en betrokkenen (boekhouding, inspecteurs, verzekerden, experts, ...). Je werkzaamheden variëren naargelang het risico (complex, eenvoudig, ...) en de aard van de opdracht (productie, afwikkeling, geschillen, ...) Je werkt aan een computer. Je onderhoudt contacten met de binnendiensten, de verzekeringnemer en de verzekeringsmaatschappijen/makelaars/agenten. Je bent integer, betrouwbaar en discreet.
Je handelt de dossiers kwaliteitsvol af en binnen de termijn, die overeengekomen is met je chef, Je hebt regelmatige werkuren.

Minimaal is een bachelor diploma vereist of een opleiding bij een erkende opleidingsverstrekker.

1. **De competenties: Inhoudstafel**

[De vraag van verzekerden of derden analyseren (schademelding, pensioenvereffening,…) en een aangepaste dienstverlening voorstellen 2](#_Toc425928810)

[Verzekeringscontracten of clausules opstellen op basis van te dekken risico’s of gebeurtenissen (ongeval,…) en voor akkoord bezorgen 4](#_Toc425928811)

[De klant informeren over de afhandeling van zijn dossier en hem adviseren over te ondernemen stappen (expertise, neerleggen van een klacht,…) 5](#_Toc425928812)

[Gegevens registreren in het bestand van de verzekerde of derde (onderschrijving, schadeaangifte,…) en hen de contract- of bewijsstukken bezorgen 6](#_Toc425928813)

[Bijkomende informatie en bewijzen opvragen (medische attesten, loonfiches, expertiseverslagen, gezondheidsvragenlijsten,…) 7](#_Toc425928814)

[Ziekte-, pensioen- of invaliditeitsvergoedingen uitkeren, de vereffening controleren en de afwikkeling met de verzekerde regelen 8](#_Toc425928815)

[Schadevergoedingsprocedures opstarten voor verzekerden of slachtoffers op basis van een beoordeling van de schade en de aansprakelijkheden van de betrokkenen 9](#_Toc425928816)

[De vervaldagtermijnen van contracten controleren en betalingsverzoeken versturen 10](#_Toc425928817)

[De vereffening van dossiers van verzekerden of derden opvolgen of de dossiers aan de geschillendienst bezorgen 10](#_Toc425928818)

[Een minnelijke schikking of bemiddeling voorstellen of de geschillenprocedure opstarten 11](#_Toc425928819)

1. **Geplande opleidingsacties**

**Jobgerelateerde competenties: basis**

|  |
| --- |
| De vraag van verzekerden of derden analyseren (schademelding, pensioenvereffening,…) en een aangepaste dienstverlening voorstellen |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Doet voorstellen voor specifieke verzekeringsproducten of clausules, aanpassingen aan contracten,…Verzamelt informatie (polissen, schadeaangifteformulieren, risicoprofiel, schadeverleden,…)Analyseert de vraag van de klant (schadeclaim, pensioenuitkering, te verzekeren risico,…) | De mentor/coach/begeleider* geeft opleiding over de verzekeringsproducten (intern of extern)
* legt de procedures en huisstijl uit
* legt uit hoe documenten opgeslagen worden (mappenstructuur)

De kandidaat (via interne of externe opleiding, webcursussen…)* leert de verzekeringsproducten en hun voorwaarden kennen
* leert kantoorsoftware gebruiken
* past de huisstijl toe, verzorgt inhoudelijk de documenten en slaat documenten op volgens de richtlijnen van het bedrijf
* leert klantgericht vragen stellen
* leert welke informatie nodig is, verzamelt en controleert deze op een klantvriendelijke manier
 |  |  |
| Ontvangt en verwerkt schademeldingen, aanvragen voor verzekeringen, informatievragen,…Beoordeelt of de aanspraken gedekt zijn volgens de polisvoorwaarden en wijst claims eventueel af | De mentor/coach/begeleider* legt de processen uit die gevolgd moeten worden
* legt uit met welke interne en externe diensten gewerkt wordt
* stelt databanken ter beschikking
* deelt contactpersonen en stelt de kandidaat voor

De kandidaat * leert de interne en externe dienstverleners kennen en gebruikt deze contacten in de hulpverlening naar de klant
* bouwt zelf een informatienetwerk uit en onderhoudt dat
* bouwt voort op de good practice van collega’s
* brengt mensen met elkaar in contact, stelt hen aan elkaar voor
* leert klantgericht communiceren

De kandidaat leert klantgerichtheid* leert via interne of externe opleiding omgaan met klanten
* leert klanten te motiveren
* leert commerciële technieken
* leert gesprekstechnieken
* leert moeilijke boodschappen klantgericht te brengen

De kandidaat leert wetgeving en volgt deze op de voet* typologie van risico’s
* typologie van schade
* verzekeringsrecht
* schadeverzekering
* aansprakelijkheidsverzekeringen
* zaakschadeverzekeringen
* personenverzekeringen
* schaderegeling

De kandidaat zoekt informatie over* polisvoorwaarden
* verzekeringsproducten
 |  |  |

|  |
| --- |
| Verzekeringscontracten of clausules opstellen op basis van te dekken risico’s of gebeurtenissen (ongeval,…) en voor akkoord bezorgen |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Bezorgt de documenten aan de klant en laat ze indien nodig ondertekenen (polissen, contracten, bijvoegsels,…)Kiest voorbeeldpolissen, typeclausules en standaardformuleringen en past ze aan het dossier aanHoudt zich aan de wetgeving en de richtlijnen van de eigen ondernemingVoorziet een voldoende reserve voor de uitbetaling van verschuldigde betalingen | De mentor/coach/begeleider* legt het te volgen proces uit
* geeft opleiding over de verzekeringsproducten (intern of extern)
* legt uit hoe gegevens bijgehouden worden (software, mappenstructuur…)

De kandidaat (via interne of externe opleiding, webcursussen…)* leert de gegevens noteren in het systeem en volgt het proces van het bedrijf
* leert gesprekstechnieken
* leert gericht vragen te stellen
* leert klantgericht communiceren
* leert budgetteren
* leert nauwkeurig deadlines opvolgen

De kandidaat leert verzekeringsrecht en past deze nauwgezet toe ivm* opstellen van verzekeringscontracten
* specifieke kenmerken van autoverzekering
* specifieke kenmerken van BOAR-verzekeringen (Brand, Ongevallen, Alle Risico’s)
* specifieke kenmerken van woonverzekering
* leert de valkuilen voor uitbetalingen en houdt hiermee rekening

De kandidaat leert wetgeving* verzekeringswetgeving
* schadeverzekering
* aansprakelijkheidsverzekeringen
* zaakschadeverzekeringen
* personenverzekeringen
* schaderegeling
 |  |  |

|  |
| --- |
| De klant informeren over de afhandeling van zijn dossier en hem adviseren over te ondernemen stappen (expertise, neerleggen van een klacht,…) |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Houdt de betrokken partijen op de hoogte (afwijzingen, schadevergoedingen,…)Handelt dossiers af binnen de opgelegde termijnen (schadegevallen, amendementen, klachten,…)Behandelt problemen of klachten over schadegevallen volgens de procedures van de organisatieBrengt de bevoegde persoon of dienst op de hoogte bij een vermoeden van fraudeVolgt de voortgang van het dossier opInformeert klanten wanneer zij aanspraak kunnen maken op hun verzekeringspolisStelt klanten op de hoogte van de klachtenprocedure | De mentor/coach/begeleider* legt het te volgen proces uit
* geeft uitleg over klachtenbehandeling
* legt uit hoe gegevens bijgehouden worden (software, mappenstructuur…)

De kandidaat (via interne of externe opleiding, webcursussen…)* leert de gegevens noteren in het systeem en volgt het proces van het bedrijf
* leert gesprekstechnieken
* leert gericht vragen te stellen
* leert klantgericht communiceren

De kandidaat* leert verzekeringsrecht en past deze nauwgezet toe
* leert klachtenbehandeling
* onderzoekt de ontvankelijkheid van klachten
* leert dossierbehandeling
* leert controle op fraude en waar dit te melden
 |  |  |

|  |
| --- |
| Gegevens registreren in het bestand van de verzekerde of derde (onderschrijving, schadeaangifte,…) en hen de contract- of bewijsstukken bezorgen |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Volgt administratieve procedures en richtlijnenHoudt monitoringsystemen voor het beheer van schadegevallen actueelGebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,…)Bezorgt de klant aangepaste documentatie bij wijzigingen, schadegevallen,…Registreert aanpassingen in het klantendossier (schadegevallen, hernieuwing of opzegging van polissen,…) | De mentor/coach/begeleider* legt het te volgen proces uit
* legt de verzekeringsproducten en hun kenmerken, specificaties,… uit
* legt uit hoe gegevens bijgehouden worden (software, mappenstructuur…)

De kandidaat (via interne of externe opleiding, webcursussen…)* leert de verzekeringsproducten en hun kenmerken, specificaties,…
* volgt het proces van het bedrijf
* leert accuraat de gegevens noteren in het systeem en volgt op
* leert klantendossiers vervolledigen en opvolgen
* leert gesprekstechnieken
* leert commerciële technieken
* leert klantgericht communiceren

De kandidaat leert wetgeving* verzekeringswetgeving
* schadeverzekering
* aansprakelijkheidsverzekeringen
* zaakschadeverzekeringen
* personenverzekeringen
* schaderegeling
 |  |  |

|  |
| --- |
| Bijkomende informatie en bewijzen opvragen (medische attesten, loonfiches, expertiseverslagen, gezondheidsvragenlijsten,…) |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Laat vragenlijsten invullen (te dekken voorwerpen, schadeverleden, gezondheid,…)Duidt indien nodig experten aan om de omvang van de schade en de aansprakelijkheden vast te leggenControleert de volledigheid van het dossierControleert de geldigheid van de opgevraagde informatie en documentenVraagt ontbrekende documenten op bij klanten of derden (experten, tegenpartij,…) | De mentor/coach/begeleider* legt de te volgen processen uit
* legt de verzekeringsproducten en hun kenmerken, specificaties,… uit
* legt de werking van het bedrijf uit (organogram)
* legt uit met welke partners samengewerkt wordt en stelt de kandidaat voor
* legt uit hoe gegevens bijgehouden worden (software, mappenstructuur…)

De kandidaat (via interne of externe opleiding, webcursussen…)* volgt het proces van het bedrijf
* leert de gegevens noteren in het systeem
* leert gesprekstechnieken
* leert gericht vragen te stellen
* leert klantgericht communiceren
* leert omgaan met moeilijke klanten
* leeft zich in in de leefsituatie van de klant maar blijft professioneel en bewaart emotionele afstand
* overlegt met interne en externe partners over oplossingen

De kandidaat leert verzekeringsproducten en past specificaties toe ivm* benodigde vragenlijsten
* aanstelling experten
* nood, geldigheid en controle van informatie en documenten
* rechten en plichten van de partijen (experten, tegenpartij, slachtoffer, verzekerde,…)

De kandidaat leert wetgeving* verzekeringswetgeving
* schadeverzekering
* aansprakelijkheidsverzekeringen
* zaakschadeverzekeringen
* personenverzekeringen
* schaderegeling
 |  |  |

1. **Jobgerelateerde competenties: specifiek**

|  |
| --- |
| Ziekte-, pensioen- of invaliditeitsvergoedingen uitkeren, de vereffening controleren en de afwikkeling met de verzekerde regelen |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Stelt fiscale documenten en vergoedingskwitanties opHoudt zich aan de wetgeving en de richtlijnen van de ondernemingBetaalt vergoedingen uit op de overeengekomen wijze en termijnenHoudt de klant op de hoogte van de voortgang van het dossierBerekent of controleert de toekenning en de hoogte van vergoedingen | De mentor/coach/begeleider* legt de te volgen processen uit
* legt de verzekeringsproducten en hun kenmerken, specificaties,… uit
* legt uit welke administratieve verplichtingen gevolgd moeten worden (fiscale documenten, kwitanties, toekenning, uitbetalingen…)
* legt uit hoe gegevens bijgehouden worden (software, mappenstructuur…)

De kandidaat (via interne of externe opleiding, webcursussen…)* leert de verzekeringsproducten en hun kenmerken, specificaties,…
* leert vergoedingen berekenen, controleren, uitbetalen en afwikkelen
* leert administratieve verplichtingen

De kandidaat leert wetgeving en past toe* verzekeringsrecht
* ziektewetgeving
* pensioenwetgeving
* invaliditeitswetgeving
 |  |  |

|  |
| --- |
| Schadevergoedingsprocedures opstarten voor verzekerden of slachtoffers op basis van een beoordeling van de schade en de aansprakelijkheden van de betrokkenen |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Sluit het schadedossier afOnderhandelt over schadevergoedingen volgens de omstandigheden van het schadegeval en de voorwaarden van de polisBepaalt schadevergoedingen op basis van expertiseverslagen en bewijsstukken (schadeaangifte, polis,…)Keert het toegekende schadebedrag uitPast het voorstel voor schadevergoeding aan om overeenstemming te bereiken met de klant of verzekerde | De mentor/coach/begeleider* legt de te volgen processen ivm schadeclaims uit
* legt de verzekeringsproducten en hun kenmerken, specificaties,… uit
* legt uit met welke experten gewerkt wordt en stelt de kandidaat voor

De kandidaat (via interne of externe opleiding, webcursussen…)* leert de verzekeringsproducten en hun kenmerken, specificaties,…
* leert hoe expertiseverslagen en bewijsstukken geïnterpreteerd moeten worden
* leert vergoedingen berekenen, controleren, uitbetalen en afwikkelen
* leert onderhandelingstechnieken

De kandidaat leert procedures ivm* schadeloosstelling
* beheer van schadegevallen

De kandidaat leert wetgeving* verzekeringswetgeving
* schadeverzekering
* aansprakelijkheidsverzekeringen
* zaakschadeverzekeringen
* schaderegeling
 |  |  |

|  |
| --- |
| De vervaldagtermijnen van contracten controleren en betalingsverzoeken versturen |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Bereidt vervaldagberichten voor en verzendt ze tijdig naar de klantenMaalt afspraken met de klant over de betaling van de premies (termijnen, kredieten,…) | De mentor/coach/begeleider* legt het proces uit
* legt uit welke pakketten gebruikt worden, voorziet opleiding hierin

De kandidaat * leert het proces en volgt het op
* leert betalingswijzen en bespreekt deze met de klant
* leert klantgericht communiceren
* leert hoe vervaldagberichten opgesteld worden en verstuurt ze tijdig
 |  |  |

|  |
| --- |
| De vereffening van dossiers van verzekerden of derden opvolgen of de dossiers aan de geschillendienst bezorgen  |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Houdt zich aan de akkoorden tussen verzekeringsondernemingenOnderneemt actie om verschuldigde bedragen te innenGeeft het dossier door aan de bevoegde dienst bij geschillen (niet betalen van verschuldigde bedragen,…)Volgt de uitbetaling van verschuldigde bedragen opVolgt de inning van premies en andere in te vorderen bedragen op | De mentor/coach/begeleider * legt de processen uit
* legt uit waar de akkoorden tussen verzekeringsondernemingen te vinden zijn
* legt uit hoe dossiers opgevolgd, aangepast, doorgegeven worden
* legt uit wie de contactpersonen zijn en stelt de kandidaat voor
* legt uit hoe documenten opgevolgd en opgeslagen worden (mappenstructuur)

De kandidaat* leert de processen en past deze toe
* kan de akkoorden tussen de verzekeringsondernemingen terugvinden en toepassen
* leert inningsprocedures van vorderingen en past deze toe
* volgt de verschillende dossiers op en onderneemt de juiste acties
* kan fouten en onregelmatigheden detecteren, signaleren en corrigeren
* leert klantgericht en kordaat communiceren
* kan dossiers naar de juiste diensten doorsturen

De kandidaat leert commerciële technieken en past deze correct en klantvriendelijk toe.De kandidaat leert wetgeving en volgt deze op de voet* verzekeringswetgeving
* inningsprocedures voor vorderingen
 |  |  |

|  |
| --- |
| Een minnelijke schikking of bemiddeling voorstellen of de geschillenprocedure opstarten |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** |  **Opleidingsacties**  | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Stelt oplossingen voor om zware procedures te vermijdenOpent procedures bij de bevoegde rechtbanken en volgt ze opDoet de klant een voorstel voor oplossing volgens de gangbare proceduresHoudt zich aan de wetgeving en de richtlijnen van de onderneming | De mentor/coach/begeleider * legt de processen uit
* legt uit hoe minnelijke schikkingen getroffen worden
* legt uit hoe bemiddeling voorgesteld wordt
* legt uit hoe de geschillenprocedure opgestart wordt

De kandidaat* leert de processen en past ze toe
* leert welke rechtbanken gevoegd zijn
* leert hoe een procedure opgestart wordt en volgt deze op
* leert hoe minnelijke schikkingen getroffen worden en kan dit toepassen op een klantvriendelijke manier
* leert bemiddeling voorstellen
* houdt zich aan de afspraken van de onderneming
* leert onderhandelingstechnieken
* leert klantgericht communiceren

De kandidaat leert wetgeving en volgt deze op de voet* verzekeringswetgeving
* procedures voor geschillenbeheer
 |  |  |

1. **Sleutelvaardigheden**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sleutelvaardigheid** | **Omschrijving** | **Voorziene einddatum** |
| Betrouwbaar zijn | Integer, zorgvuldig, objectief, correct zijn |  |
| Discreet zijn | Vertrouwelijke informatie ook op die manier behandelen |  |
| Stressbestendig zijn | Efficiënt gedrag vertonen in situaties met hoge complexiteit |  |
| Aandachtig zijn | Met volgehouden aandacht iets uitvoeren |  |
| Economisch werken | Streven naar een optimale inzet van tijd en middelen |  |
| Nauwkeurig werken | Taken nauwgezet, precies afwerken |  |

1. **Bedrijfsspecifieke competenties**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Competenties** | **Opleidingsactie** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt****op** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |