

PE-PLUSTOETSTERMEN

WFT-MODULE

Schadeverzekeringen Particulier

College Deskundigheid Financiële Dienstverlening

September 2013, Den Haag

ALGEMENE KENNIS EN VAARDIGHEDEN

PROFESSIONEEL GEDRAG

Eindterm 4a De persoon beschikt over het vermogen om de volgende dilemma's op het gebied van integer handelen in de uitoefening van zijn beroep te analyseren en bespreekbaar te maken, alsmede de keuzes af te wegen en te verantwoorden:		
<ul style="list-style-type: none"> • fraudesignalen onderkennen en daarop handelen; • integer omgaan met de klantgegevens; • doorverwijzen. 		
Vaardigheid (V) De kandidaat kan	Norm / Resultaat / Prestatie-indicator	Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid
4a.1 fraudesignalen onderkennen en daarop handelen	De kandidaat beoordeelt documenten op echtheid. De kandidaat geeft op adequate wijze opvolging aan een fraudesignaal.	Bijvoorbeeld: het dilemma van financiële dienstverlener die inventariseert, en bemerkt dat de aanvraag niet strookt met de waarheid.
4a.2 integer omgaan met de klantgegevens	De kandidaat gaat integer met de klantgegevens om. Respecteert privacy en patiëntenrechten (o.a. WGBO, WMK, WBP).	Waarborgt dat interne automatisering goed beveiligd en reproduceerbaar is in geval van calamiteiten. Borgt dat gebruikers systeem middels een rollen en rechtensysteem alleen die gegevens kunnen raadplegen die passen bij de functie
4a.3 doorverwijzen naar anderen	De kandidaat onderkent tijdig tekortkomingen bij zichzelf op het gebied van deskundigheid. De kandidaat kent de grenzen van zijn kennen en kunnen en verwijst door als bepaalde vraagstukken beter beantwoord kunnen worden door collega's of derden.	

TAAK 1 INVENTARISEREN VAN DE GEGEVENS VAN DE KLANT

COMPETENTIES

Eindterm 3a De persoon demonstreert en/of bewijst dat hij de gegevens voor het klantbeeld kan inventariseren en het klantbeeld correct kan opstellen.			
Competentie (C) De kandidaat kan:	Context	Kritische kenmerken van de situatie	Waardering door de kandidaat
3a.1 de gegevens voor het klantbeeld inventariseren	Klantgesprek	<p>De gegevens zijn administratief volledig en in één keer goed.</p> <p>De genomen preventiemaatregelen zijn goed geïnventariseerd.</p> <p>Het schadeverleden van de klant is goed uitgewerkt, zodat een adequaat schadebeeld ontstaat.</p> <p>De kandidaat vraagt door in bijzondere situaties en wanneer klantgegevens onvolledig of mogelijk onjuist zijn, zodat hij/zij een passende dekking kan adviseren. Bijvoorbeeld voor niet-ingezetene of Nederlander die langdurig in buitenland woont en/of werkt.</p> <p>De kandidaat vraagt in het geval van verkeersobjecten door naar de specifieke kenmerken</p>	<p>Vermeldt de klant alle zaken of laat hij informatie achter, omdat hij bang is dat die leidt tot afwijkende voorwaarden of afwijzing?</p> <p>Wat doe ik als de opgave of aanvraag niet strookt met de waarheid?</p> <p>Wat doe ik als de klant nonchalant of onwillig is?</p>

3a.2 het klantbeeld opstellen		De kandidaat vraagt door als verschafte informatie tegenstrijdig of onvolledig is en de inventarisatie geen goed beeld oplevert. Het klantbeeld is volledig (doelstelling, financiële positie, risicobereidheid, kennis) voor zover relevant voor het opstellen van een passend advies m.b.t. particuliere schadeverzekeringen. Klant kan zich herkennen in het klantbeeld	Levert de informatie een consistent beeld van het risico op? Kan hij de uitkomsten van de inventarisatie verantwoorden.
-------------------------------	--	--	--

TAAK 2 HET OPSTELLEN VAN EEN RISICOANALYSE TEN BEHOEVE VAN HET ADVIES

KENNIS

Eindterm 1c De persoon baseert de risicoanalyse met betrekking tot <ul style="list-style-type: none"> • materiële schadeverzekeringen voor particulieren, • vermogensbeschermende schadeverzekeringen voor particulieren, en • zorg- en ongevallenverzekeringen voor particulieren op actuele kennis van verzekeringstechnische risicoanalyse van particuliere huishoudens.		
Nummer toetsterm	Omschrijving toetsterm	Kennisniveau
RUBRIEK A MATERIËLE SCHADEVERZEKERINGEN		
1c.6	De kandidaat kan bij materiële verzekeringen onderscheiden: de risico's met betrekking tot het object zelf en de aansprakelijkheidsrisico's die de objecten met zich meebrengen.	B

COMPETENTIES

Eindterm 3b De persoon demonstreert en/of bewijst dat hij het analysetraject met betrekking tot particuliere schadeverzekeringen correct kan uitvoeren.			
Competentie (C)	Context	Kritische kenmerken van de situatie	Waardering door de kandidaat
3b.1 risicoanalyse opstellen.	Op basis van een volledige inventarisatie.	Risicoanalyse is correct. De risicoanalyse doet recht aan de uitgangspunten en doelstellingen van de klant en de klant herkent zich erin.	Begrijpt klant de analyse? Herkent klant de analyse? Hoe word je daarvan overtuigd?

TAAK 3 ADVISEREN (EN EVENTUEEL BEMIDDELEN) VAN EEN PASSENDE OPLOSSING, ZOWEL FINANCIËEL ALS ORGANISATORISCH

KENNIS

Eindterm 1d De persoon baseert zijn advies met betrekking tot <ul style="list-style-type: none"> • materiële schadeverzekeringen voor particulieren • vermogensbeschermende schadeverzekeringen voor particulieren; en • zorg- en ongevallenverzekeringen voor particulieren op grondige en actuele kennis van de particuliere schadeverzekeringsproducten.		
Nummer toetsterm	Omschrijving toetsterm	Kennisniveau

ALGEMEEN		
1d.3	De kandidaat kan in een casus uitleggen wanneer de dekking geheel of gedeeltelijk ontbreekt, een uitsluiting, franchise of eigen risico van toepassing is op een verzekering, en kan de mogelijke gevolgen voor de schadeafwikkeling aangeven.	B

VAARDIGHEDEN

Eindterm 2e De persoon beschikt over het vermogen om advisering te plannen, te sturen en tot een succes te brengen, waaronder: <ul style="list-style-type: none"> • de premie te berekenen; • de meest geschikte verzekeringsvormen en -voorwaarden te selecteren; • de geselecteerde verzekeringsvormen, voorwaarden, premies en risico's te vergelijken; • de mogelijke risico's en verzekeringsvormen en/of –dekkingen, uitsluitingen en beperkingen te verduidelijken; • het adviestraject adequaat vast te leggen in het dossier. 		
Vaardigheid (V) De kandidaat kan:	Norm / Resultaat / Prestatie-indicator	Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid
2e.4 de verzekeringsvormen selecteren die voor de klant onacceptabele risico's (deels) kunnen afdekken.	De kandidaat selecteert de verzekeringsvormen op grond van de risico's die zijn geïnventariseerd. De kandidaat vertaalt de risico's naar mogelijke verzekeringsvormen die de risico's (deels) mitigeren.	Aan de (eind-)klant moet een passende verzekeringsoplossing worden geboden

2e.17 het adviestraject op de juiste wijze vastleggen in het klantdossier.	Dossier bevat de juiste gegevens en deze zijn op een makkelijke manier terug te vinden. Te beoordelen is of de advisering op een juiste manier heeft plaatsgevonden.	In verband met de zorgplicht is een goede vastlegging en archivering van belang. Ook in het kader van het toezicht is het van belang dat het dossier compleet en goed reconstrueerbaar is.
--	---	--

COMPETENTIES

Eindterm 3c De persoon demonstreert en/of bewijst dat hij de klant zelfstandig, succesvol en correct kan adviseren inzake particuliere schadeverzekeringen, waarbij het belang van de klant centraal wordt gesteld.			
Competentie (C) De kandidaat kan:	Context	Kritische kenmerken van de situatie	Waardering door de kandidaat
3c.1 een advies opstellen.	Niet altijd kan een standaardoplossing worden geboden.	De kandidaat formuleert zijn advies en motiveert dit. Advies is op basis van de risicoanalyse en inclusief preventieadvies en verzekeringsoplossingen. Kandidaat maakt, indien nodig, een juiste cijfermatige analyse, bijvoorbeeld bij het bepalen van de hoogte van verzekerd bedrag, (vervoerde) omzet of eigen risico. Advies is passend en conform de	Waar gaat particuliere hoedanigheid over in zakelijke hoedanigheid?

		<p>polisvoorwaarden. De verzekeringen dekken de risico('s) adequaat af en vullen elkaar aan, sluiten bij elkaar aan.</p> <p>De kandidaat onderscheidt beperkingen en reikwijdte van de particuliere/zakelijke verzekeringen scherp.</p>	
3c.2	<p>alternatieve verzekeringsoplossingen uitwerken bij afwijzing.</p>	<p>bij afwijzing van het aangeboden risico door verzekeraars dan wel bij een mindere dekking dan gevraagd.</p>	<p>Idem 3b.1.</p> <p>Verzekeringmogelijkheden bij Rialto voor afwijkende risico's, zoals extreem schadeverleden, problemen door betalingsmoraliteit, straatraces, praalwagens, evenementen e.d.</p>
3c.3	<p>het advies presenteren.</p>	<p>Klantgesprek.</p> <p>Verschillend begripsniveau van klanten.</p>	<p>De kandidaat bespreekt het advies en de motivering met de klant, waarbij hij de klant duidelijk maakt hoe het advies aansluit bij zijn profiel.</p> <p>De kandidaat legt de offerte en eventuele afwijkende voorwaarden en/of premies duidelijk uit.</p> <p>De kandidaat geeft passende voorbeelden bij voorwaarden van de gekozen verzekering. Het belang van de geadviseerde verzekeringen wordt de klant duidelijk.</p> <p>Klant wordt overtuigd van de juistheid van de gekozen verzekering en accepteert gepresenteerde oplossing.</p> <p>De kandidaat legt voor de klant begrijpelijk uit in welk geval een deskundigentaxatie zinvol is. Geeft de klant aan wat de verschillen zijn tussen de verschillende vormen van waardebeoordeling. Geeft voorbeelden aan de hand van een paar gefingeerde schadegevallen.</p>

		<p>Klant begrijpt de risico's van onderverzekering en dat oververzekering niet wenselijk is. Waarom en hoe verzekerde bedragen aangepast worden aan prijsontwikkelingen en welke consequenties dit mogelijk heeft voor de premie en dat een te hoge schade-uitkering wettelijk verboden is.</p> <p>De kandidaat beantwoordt eventuele vragen van de klant. Geeft correcte en duidelijke uitleg.</p> <p>De klant begrijpt o.b.v. uitleg van kandidaat waarom een bepaalde verstrekking wel of juist niet onder een verzekering valt.</p> <p>Indien de klant het advies niet opvolgt, waarschuwt de kandidaat de klant voor de consequenties van het niet (geheel of gedeeltelijk) opvolgen van het advies.</p>	
--	--	---	--

TAAK 4 BEHEREN EN ACTUEEL HOUDEN VAN HET ADVIES

VAARDIGHEDEN

Eindterm 2f

De persoon beschikt over het vermogen om verzekeringsovereenkomsten te beheren en muteren door:

- **het advies te wijzigen om aan te sluiten bij een gewijzigde situatie van de klant of gewijzigde wet- en/of regelgeving;**
- **de gewenste wijzigingen op een bestaande particuliere schadeverzekering te verzenden aan de verzekeraar en deze na acceptatie en ontvangst op juistheid te controleren en vast te leggen;**

<ul style="list-style-type: none"> • de klant tijdig te informeren over (acceptatie-)beslissing van verzekeraars en deze als ook overige informatie vast te leggen; • de polisdocumenten en overige informatie tijdens de lopende verzekeringsperiode op juistheid te controleren, ter beschikking stellen aan de klant en vast te leggen; • het beheertraject op een adequate wijze vast te leggen in het klantdossier. 		
Vaardigheid (V) De kandidaat kan:	Norm / Resultaat / Prestatie-indicator	Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid
2f.1 beoordelen of er bepaalde relevante zaken zijn veranderd of binnenkort gaan veranderen bij de klant.	De kandidaat weet dat de situatie van de klant gewijzigd is.	Dit is een cruciaal onderdeel van beheer, waar men alleen achter komt door vragen, bestuderen van websites, advertenties etc. en door deze te vergelijken met de informatie uit het eerste advies.
2f.2 beoordelen of de acceptatiebeslissing m.b.t een lopende polis aansluit op zijn (eerdere) inschatting van het ter verzekering aangeboden risico.	De klant heeft het aangeboden risico nu afgedekt. De verzekering is op de juiste wijze in (voorlopige) dekking gegeven; en is bevestigd aan de verzekeraar en de verzekerde.	Bij afwijking dient de klant te worden geïnformeerd en moet nieuwe beoordeling van het risico plaatsvinden.

COMPETENTIES

Eindterm 3d De persoon demonstreert en bewijst dat hij het beheertraject met betrekking tot particuliere schadeverzekeringen van diverse omvang en complexiteit zelfstandig, succesvol en correct kan uitvoeren.			
Competentie (C) De kandidaat kan:	Context	Kritische kenmerken van de situatie	Waardering door de kandidaat
3d.1 een verzekering beheren	Gedurende de looptijd van de verzekering. Soms zal er in het pakket geen wijziging nodig zijn, andere keren wel. Wijzigingen in risico's in levensloop van de klant, wijzigingen in de objecten, geldigheid deskundigentaxaties.	Gebruik en bloebepaling door verzekeraar, premie aanpassing, eendimensionaal overstappen (alleen premie als ijkpunt). De kandidaat voldoet aan de eisen m.b.t. zorgplicht. Kandidaat is proactief. De kandidaat controleert de polis en eventuele overige bescheiden van een schadeverzekering of de gevolgen van een verandering van de situatie gedurende de looptijd, verandering van activiteiten of verandering van dekking juist verwerkt zijn. De kandidaat gebruikt de juiste uitgangspunten en kan beoordelen of de gewijzigde gegevens in de polis en eventuele overige bescheiden van de verzekering juist zijn. De klant heeft altijd de juiste dekking, betaalt de juiste premie en ontvangt bij schade een uitkering gebaseerd op de juiste gegevens. De polis is (nog steeds) akkoord.	Is de dekking in de specifieke situatie van klant juist? Juiste inschatting van het belang van de verzekering voor klant. Zijn er betere alternatieven voor klant? Doet het voorstel recht aan de situatie van de klant? Reflectie over de juiste manier van actueel houden van de verzekering. Weegt de inspanning op tegen het belang van de wijziging?

3d.2	een verzekering actueel houden. Veranderingen in situatie van klant kunnen tot een andere situatie leiden die andere eisen aan verzekering stelt. Onbekendheid/onwetendheid bij klant. Aanpassing wetgeving met directe gevolgen voor verzekering. Aanpassing als gevolg van een wijziging in de situatie van de klant.	De kandidaat gebruikt de juiste uitgangspunten en kan beoordelen of de gewijzigde gegevens in de polis en eventuele overige bescheiden van de verzekering juist zijn. De klant heeft altijd de juiste dekking, betaalt de juiste premie en ontvangt bij schade een uitkering gebaseerd op de juiste gegevens.	Zijn de wijzigingen belangrijk genoeg om een aanpassing van de verzekering te rechtvaardigen? Zou de klant zonder de doorgegeven wijziging niet goed verzekerd meer zijn?
3d.3	een verzekering aanpassen. Verandering van de situatie gedurende de looptijd, verandering van activiteiten of verandering van dekking.	De kandidaat past de verzekering op de juiste manier aan, zodat deze aansluit op de nieuwe situatie. De kandidaat kan voor de specifieke situatie van de klant motiveren of en wanneer het oversluiten of beëindigen van een schadeverzekering zinvol is. Klant heeft de juiste verzekering tegen de juiste premie.	Schetsen gevolgen van uitloop oude polis en inloop bij nieuwe polis. Schetsen gevolgen van en-blocwijziging met beperking van de dekking. Schetsen effecten van het doorvoeren van wijziging vanwege aangepaste wet- en regelgeving.
3d.4	de klant informeren over de wijzigingen. Klantgesprek. Voor een bestaande schadeverzekering.	Klant krijgt tijdig en duidelijk te horen wat het gevolg van een wijziging voor zijn verzekering is. De klant begrijpt het belang van een voorgestelde wijziging van de verzekering.	Heb ik de gevolgen van verandering van de situatie gedurende de looptijd, verandering van activiteiten of verandering van dekking goed geschetst?

TAAK 5 BEGELEIDEN BIJ DE SCHADEBEHANDELING/CLAIM

KENNIS

Eindterm 1h		
De persoon baseert zijn begeleiding bij de schadebehandeling/claim op grondige en actuele kennis over particuliere schadeverzekeringen.		
Nummer toetsterm	Omschrijving toetsterm	Kennisniveau
ALGEMEEN		

1h.3	De kandidaat kan de principes omschrijven van een actief schaderegelingsbeleid bij een schade onder een schadeverzekering.	K
1h.8	De kandidaat kan uitleggen wat het belang is van de gegevens die worden opgevraagd voor de schademelding onder een schadeverzekering.	B

COMPETENTIES

Eindterm 3e De persoon demonstreert en bewijst dat hij het schadebehandelingstraject met betrekking tot particuliere schadeverzekeringen zelfstandig, succesvol en correct kan uitvoeren, ook in gevallen van belangentegenstellingen.			
Competentie (C)	Context	Kritische kenmerken van de situatie	Waardering door de kandidaat
De kandidaat kan: 3e.1 de klant begeleiden bij het schadeproces.	Ingeval van schade. Vaak is er geen ervaring en is het belang van de uitkering groot.	Klant is goed geïnformeerd, onder andere over hoe de schadebehandelingsprocedure werkt en de mate van dekking. De kandidaat legt de mogelijke maatregelen uit ter beperking van de schade (bereddingsplicht volgens BW, water weg (laten) pompen, luchten en heaters plaatsen bij waterschade, reconditioneringsbedrijf inschakelen, inboedelrestanten elders opslaan, noodglas laten aanbrengen etc.). De juiste stukken zijn op het juiste moment bij de juiste mensen. Kandidaat ziet toe dat de juiste deskundigen op het juiste	Begrijpt de klant de werkwijze? Wordt de klant op een goede manier op de hoogte gehouden van de voortgang van het schadeproces? Heeft klant het gevoel dat verzekeraar voldoende recht doet aan zijn situatie en dat ik aan zijn kant sta? Betaalt klant niet te veel zelf? Gedrags- en kwaliteitscodes geven raamwerk met mijlpalen in het proces. Begrijpt klant de rol van de verschillende deskundigen? Begrijpt klant de mogelijkheden om bij onenigheid over oordeel van een deskundige actie te ondernemen? Wordt de uitkering tijdig en juist gedaan?

		<p>moment worden ingeschakeld. De klant weet welke mogelijkheden er voor hem zijn bij de schadebepaling.</p> <p>Klant krijgt het juiste inzicht in de wijze waarop wordt bepaald of er recht op een uitkering is.</p> <p>Kandidaat handelt op de juiste wijze als verzekeraar beroep doet op de polisvoorwaarden, of op wet en regelgeving voor bonus malus, subsidies e.d. of regresrecht.</p> <p>Kandidaat handelt op de juiste wijze in geval van niet meewerken.</p>	
3e.2	<p>beoordelen of een schade onder de gesloten schadeverzekering valt.</p>	<p>Ingeval van schade.</p> <p>Kandidaat beoordeelt met behulp van de daarvoor benodigde gegevens op juiste wijze of</p> <ul style="list-style-type: none"> • er dekking is voor een schade door aard en gebrek; • of er sprake is van over- of onderverzekering; • dekking of een dekkingsbeperking of uitsluiting van toepassing is; • de schade (inclusief kosten) gedekt is; • er sprake is van samenloop en wat de gevolgen daarvan zijn. <p>De kandidaat bepaalt of de gegeven schade (inclusief kosten) gedekt is onder de schadeverzekering.</p>	<p>Heb ik inzicht in het beleid van verzekeraars?</p> <p>Onderken ik de Regresmogelijkheden?</p>
3e.3	<p>beoordelen of een schade geclaimd kan worden onder de eigen polis en/of dat een</p>	<p>Ingeval van schade bij verkeersverzekeringen.</p> <p>Kandidaat beoordeelt in geval van motorrijtuigenverzekeringen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • of de klant als (on)gemotoriseerde weggebruiker aansprakelijk kan worden gesteld voor schade van een (on)gemotoriseerde medeweggebruiker; 	<p>Begrijpt de klant de werking van art. 185 WVV?</p> <p>Ken ik de aansprakelijkheidsregeling krachtens het BW en de rol van het Waarborgfonds?</p>

verhaalsactie ingezet kan of moet worden.		<ul style="list-style-type: none"> • in hoeverre en hoe de klant zijn schade kan verhalen op de tegenpartij of het Waarborgfonds Motorverkeer; • of er al dan niet sprake is van aansprakelijkheid van de klant of de tegenpartij op grond van artikel 185 WvW en/of het Burgerlijk Wetboek en/of de jurisprudentie. <p>De kandidaat kan tegenover de verzekeraar verdedigen dat zijn klant in aanmerking komt voor toepassing van de regeling Schuldloze derde.</p>	Ken ik de meest gebruikte bedrijfsregelingen met betrekking tot autoschades?
3e.4 op basis van een voorbeeld aantonen op welke wijze de vergoeding van een zorgverzekering is samengesteld.	Eenvoudige schade op een Zorgverzekering- of aanvullende ziektekostenverzekering.	<ul style="list-style-type: none"> • Aan de hand van alle benodigde gegevens. • Houdt rekening met eventuele dekkingsbeperkingen, eigen bijdragen en eigen risico's. 	