

## BEHANDELING SCHADEDOSSIERS: BIJSCHOLING VERZEKERINGSKANTOREN

### OMSCHRIJVING

#### Omschrijving

Binnen de **verzekeringsector** zijn heel wat medewerkers bezig met de **schadedossiers**. Vanuit een basisopleiding verzekeringen haal je daarvoor wel de theorie, maar enkel met een praktische insteek en veel dossierbehandeling bouw je ervaring op. Binnen deze opleiding wordt ook gezorgd voor de praktische insteek.

Op een korte periode, maar doorspekt met praktische oefeningen, leren de deelnemers de theorie vlot omzetten in praktijk. Er wordt ingegaan op de opmaak van het dossier, en ook de nodige elementen om het dossier vlot te laten behandelen bij de verzekeringsmaatschappij.

#### Voor wie is deze opleiding bestemd?

Deze opleiding is bedoeld voor medewerkers in verzekeringskantoren die bezig zijn met de behandeling van schadedossiers en die een grondige en praktijkgerichte opfrissing wensen. Deze opleiding kan ook gevolgd worden door personen die in contact staan met het publiek.

#### Voorkennis

Je hebt voorkennis inzake verzekeringen.

#### Bijkomende info

Deze opleiding is erkend voor permanente vorming:

- 15 punten FSMA

### PROGRAMMA

#### Verzekering auto- ongevallen en rechtsbijstand & RDR (2 sessies)

- Aanvulling inzake rechtsbijstand, DIV en BIV, polisvoorwaarden, etc.
- Expertiseovereenkomst
- Barema's RDR
- De objectieve aansprakelijkheid (De wet op de zwakke weggebruiker)
- De begeleiding bij een ongeval
  
- Het Europees aanrijdingsformulier: correct invullen
- Het proces - verbaal
- 24/24 bijstand van maatschappijen
- Mogelijke procedure bij ongeval voor contactcentermedewerker

#### Brandverzekering en rechtsbijstand (1 sessie)

- Herhaling basis verzekeringen
- Aanvulling inzake rechtsbijstand

#### Praktijk (2 sessies)

- Opmaak dossier
- Wat moet aan de klant opgevraagd worden (checklist/flowchart)
- Eventueel contactname met maatschappij
- Begeleiding van de klant bij het invullen van de nodige documenten
- Ongevallenbegeleiding
- Uiteenzetting van het invullen van het aanrijdingsformulier & de wegcode
- Werking service 24/24 van de maatschappijen

- Vervangingsvoertuigen
- Voorlopige of definitieve vervanging
- Procedure en begeleiding van de klant

## **DOCENT**

**Guy Schepens**