



## FAQ – zorgcampagne 2020

### **Vanaf wanneer is de vergelijker te gebruiken voor onze relaties en krijgen we daar een melding van?**

Op 12 november worden de premies bekend gemaakt en wij proberen na 5 werkdagen de modules helemaal up-to-date te hebben. Als u bent aangesloten op onze nieuwsbrief krijgt u bericht wanneer de vergelijker actueel is.

### **Waarom staat Zilveren Kruis niet gemeld bij de particuliere verzekeringen?**

Zilveren Kruis kan niet meer afgesloten worden als individuele polis. Enkel voor MKB en oud-Avéro Achmea collectiviteiten.

### **Nemen jullie als zorgteam alles voor ons en de klant uit handen?**

Wij zijn er om uw vragen te beantwoorden en om u zo goed mogelijk te ondersteunen. Echter kunnen we vragen omtrent rekeningen en declaraties niet behandelen. Dit dient de klant rechtstreeks met de verzekeraar te regelen.

### **Wanneer zijn jullie precies bereikbaar?**

Maandag t/m vrijdag 8:30 uur tot 17:00 uur. Op overige tijdstippen wordt de telefoon opgenomen door een extern bedrijf die een terugbelnotitie zal maken. Wij proberen u of de klant dan zo snel mogelijk terug te bellen.

We zijn op twee telefoonnummers te bereiken: één voor u als adviseur (088 – 000 8320) en één voor uw relaties (088 – 000 8333). Dat laatste nummer kunt u dus naar uw relaties communiceren.

### **Kunnen jullie de vergelijkingen maken voor onze klanten?**

U kent uw eigen klant natuurlijk het beste, maar wij zijn er altijd om te helpen. Mocht u er echt niet uit komen, dan ondersteunen wij uiteraard met het maken van een vergelijking.

### **Ontvangen we kopie polisbladen/waar kan ik mijn portefeuille inzien?**

Wij maken gebruik van een portaal genaamd Mijn UPIVA: [mijn.upiva.nl](http://mijn.upiva.nl). Hier kunt u alle deelnemers en collectiviteiten vinden. Sinds kort kunt u hier zelfs mutaties doorvoeren. Mocht u nog geen inloggegevens hebben, kunt u deze uiteraard bij ons aanvragen.

### **Is het portaal op 1 januari al helemaal up-to-date?**

Helaas niet. Zelfs in januari kunnen er soms nog wijzigingen plaatsvinden, dus in februari krijgen wij de gegevens vanuit de verzekeraar. Wij zijn afhankelijk van de aanlevering van alle informatie vanuit de verzekeraars. Het portaal is vaak vanaf maart helemaal actueel.

### **Krijgen wij een bevestiging als een klant een offerte of nieuwe verzekering heeft aangevraagd?**

Jazeker, Wij, de klant en u krijgen allen een bevestiging per e-mail.