***FAQ intermediair***

Algemeen

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

Zilveren Kruis kan niet meer afgesloten worden als individuele polis. Dit is enkel mogelijk voor bedrijven.

Let op bij het doen van aanvragen en intermediairwijzigingen. Per bedrijf dienen er namelijk minimaal twee werknemers gebruik te maken van het collectief.

**Behandelen jullie ook declaraties?**

Wij zijn er om uw vragen en die van uw relatie 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 van 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 de eerstvolgende werkdag te bereiken.

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

U ontvangt geen kopie polisbladen. Wij maken gebruik van een portaal genaamd Mijn UPIVA (bereikbaar via <https://mijn.upiva.nl/>). Hier kunt u alle deelnemers en collectiviteiten vinden. De gegevens worden eens per kwartaal geüpdatet. U kunt hier mutaties doorvoeren.

Mocht u nog geen inloggegevens hebben ontvangen, kunt u deze uiteraard bij ons aanvragen. Een uitleg van Mijn Upiva kunt u vinden op de volgende pagina: [www.upiva.nl/tpc](http://www.upiva.nl/tpc).

**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.

**Kunnen jullie ons ondersteunen bij marketing gerelateerde zaken?**

Jazeker, wij ondersteunen hier graag bij. Op de volgende pagina kunt u verschillende voorbeeldbrieven/mailings vinden: [www.upiva.nl/tpc](http://www.upiva.nl/tpc). Mocht maatwerk gewenst zijn, kunt u altijd contact met ons opnemen om dit te bespreken.

**Ik wil graag een aantal polissen overvoeren. Op welke manier kunnen we dit kenbaar maken?**

Wanneer het gaat om een klein aantal polissen, kunt u zelfstandig een intermediair wijziging indienen via de microsite. Mocht het gaan om een gehele collectiviteit of groot aantal verzekerden, dan kunt u de overvoer aan ons overdragen en pakken wij dit verder voor u op. In dit geval hebben wij een compleet deelnemersoverzicht nodig en zullen we u vragen een formulier te ondertekenen. In sommige gevallen is er ook een getekend akkoord nodig van de huidige collectiviteitshouder.

**Welke mogelijkheden zijn er m.b.t. de zorgvergelijkingsmodule en de microsite?**

Wanneer u een aanstelling hebt bij UPIVA, ontvangt u minimaal twee vergelijkingsmodules. Een vergelijker en microsite voor uw individuele relaties en een vergelijker en microsite voor uw zakelijke relaties. Wij kunnen deze modules aanpassen naar de door u gewenste kleuren en logo. Ook kunt u ervoor kiezen om uw eigen telefoonnummer en/of e-mailadres hierin te verwerken of het telefoonnummer en/of e-mailadres van UPIVA te gebruiken.

Via de microsite kunt u intermediairwijzigingen indienen, aanvragen indienen en de premietabellen en vergoedingenoverzichten bekijken.

**Waar kunnen wij de korting en provisie terugvinden per verzekeraar?**

Een overzicht hiervan kunt u op de volgende pagina vinden: [www.upiva.nl/tpc](http://www.upiva.nl/tpc)

**Wanneer ontvangen wij de Rekening Courant en wanneer wordt de provisie uitgekeerd?**

De Rekening Courant kunt u verwachten, op de laatste dag van de maand, in de maanden:

* Q1: april
* Q2: juli
* Q3: oktober
* Q4: januari

In de week daarna zal de provisie worden uitgekeerd, mits uw rekeningnummer bij ons bekend is en de aanstelling compleet is.

**Kunnen wij gegevens aangeleverd krijgen via ADN?**

Helaas werken veel zorgverzekeraars niet via ADN. Wij krijgen alle gegevens via Excel aangeleverd en kunnen de gegevens daarom niet via ADN aanleveren.

**Dienen wij een melding te maken bij een adreswijziging of als een klant is overleden?**

Nee, dit is niet noodzakelijk. De verzekeraars krijgen een melding vanuit de GBA wanneer iemand verhuist of is overleden.

**Kunnen wij op de gebruikelijke manier een zorgverzekering aanvragen voor iemand die uit het buitenland komt?**

Indien uw klant al staat ingeschreven in Nederland, kunt u een aanvraag indienen via de vergelijkingsmodule. Is dit niet het geval, kunt u ons hierover een e-mail sturen via [zorg@upiva.nl](mailto:zorg@upiva.nl). Graag met daarbij een kopie van de meest recente loonstrook en een kopie van het arbeidscontract. Wij zullen de aanvraag dan verder voor u behandelen.

Wij horen het graag wanneer iemand uit het buitenland komt. De status van de aanvraag zullen wij dan extra controleren. In veel gevallen heeft de verzekeraar namelijk extra informatie nodig om de aanvraag te kunnen verwerken. Zij nemen in dit geval alleen rechtstreeks contact op met de verzekerde.

**Wat gebeurt er met de polis als de hoofdverzekerde overstapt of overlijdt?**

In dit geval zal de oudste medeverzekerde automatisch hoofdverzekerde worden.

Tjjdens de zorgperiode

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

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

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

U kent uw eigen klant natuurlijk het best, maar wij zijn er altijd om te helpen. Indien u wilt dat UPIVA de vergelijkingen maakt met uw klant, dan is dit uiteraard mogelijk.

**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 alle gegevens aangeleverd vanuit de verzekeraar. Deze gegevens moeten wij vervolgens in ons systeem zetten en controleren. Wij zijn afhankelijk van de aanlevering van alle informatie vanuit de verzekeraars. Het portaal is vaak vanaf maart actueel.