

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 jouw vragen en die van jouw relatie te beantwoorden en om je zo goed mogelijk te ondersteunen. Echter kunnen we vragen omtrent rekeningen en declaraties niet behandelen. Dit kan de klant rechtstreeks met de verzekeraar 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 maakt. Wij proberen jou of de klant dan de eerstvolgende werkdag te bereiken.

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

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

Mocht je nog geen inloggegevens hebben ontvangen, dan kun je deze uiteraard bij ons aanvragen. Een uitleg van Mijn Upiva kun je vinden op de volgende pagina: www.upiva.nl/tpc.

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

Jazeker, wij, de klant en jij 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 kun je verschillende voorbeeldbrieven/mailingen vinden: www.upiva.nl/tpc. Mocht maatwerk gewenst zijn, dan kun je 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, dan kun je zelfstandig een intermediair wijziging indienen via de microsite. Mocht het gaan om een gehele collectiviteit of groot aantal verzekerden, dan kun je de overvoer aan ons overdragen en pakken wij dit verder voor je op. In dit geval hebben wij een compleet deelnemersoverzicht nodig en zullen we je 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 je een aanstelling hebt bij UPIVA, ontvangt je minimaal twee vergelijkingsmodules. Een vergelijker en microsite voor jouw individuele relaties en een vergelijker en microsite voor jouw zakelijke relaties. Wij kunnen deze modules aanpassen naar de door jou gewenste kleuren en logo. Ook kun je ervoor kiezen om jouw eigen telefoonnummer en/of e-mailadres hierin te verwerken of het telefoonnummer en/of e-mailadres van UPIVA te gebruiken.

Via de microsite kun je intermediairwijzigingen indienen, aanvragen indienen en de premietabellen en vergoedingenoverzichten bekijken.

Waar kunnen wij de korting en provisie terugvinden per verzekeraar?

Een overzicht hiervan kun je op de volgende pagina vinden: www.upiva.nl/tpc

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

De Rekening Courant kun je 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, als het 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, kun je een aanvraag indienen via de vergelijkingsmodule. Is dit niet het geval, dan kun je ons hierover een e-mail sturen via 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 je behandelen.

Wij horen het graag wanneer iemand uit het buitenland komt. De status van de aanvraag controleren wij dan extra. 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.

Tijdens 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 je bent aangesloten op onze nieuwsbrief ontvang je bericht wanneer de vergelijker actueel is.

Kunnen jullie de vergelijkingen maken voor onze klanten?

Je kent jouw eigen klant natuurlijk het best, maar wij zijn er altijd om te helpen. Indien je wilt dat UPIVA de vergelijkingen maakt met jouw 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.