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 vijf werknemers gebruik te maken van het collectief.

Behandelen jullie ook declaraties?
Declaraties worden meestal rechtstreeks door de zorgverlener bij de zorgverzekeraar ingediend. De verzekerde ontvangt dan een nota voor het niet-vergoede deel. Ontvangt de verzekerde toch de volledige rekening, dan kan deze zelf bij de zorgverzekeraar worden ingediend, vaak met alleen een foto via de app. Voor algemene vragen over vergoedingen kunnen jullie uiteraard bij ons terecht.

Hoe meld ik een geboorte?
Een geboortemelding kan eenvoudig via mijn Upiva worden gemeld. Open de hoofdverzekerde via het logo voor de naam en kies vervolgens onderaan voor 'muteren'. Hierdoor hoeven er geen privacy gevoelige gegevens, zoals BSN, te worden gemaild.

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 ook 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 (verzekerde) en jij krijgen allen een bevestiging per e-mail. In de mail aan de verzekerde zit tevens een afsluitknop om de verzekering definitief aan te vragen zonder dat alle eerdere gegevens opnieuw ingevuld hoeven worden.

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, ontvang 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 werkdag 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?
Bij de aanmelding is het belangrijk om te controleren hoe de verzekerde staat ingeschreven (volledig of via de RNI) en of deze van binnen of buiten de EU komt. Bij een RNI-inschrijving (registratie van niet ingezetene) zijn een AOV, recente loonstrook, buitenlands woonadres en de naam en adresgegevens van de buitenlandse zorgverzekeraar nodig. Komt de verzekerde van buiten de EU, dan kan de aanmelding pas plaatsvinden na afgifte van het verblijfsdocument. Hiervoor moet een kopie van de voor- en achterzijde worden aangeleverd.

Wat gebeurt er met de polis als de hoofdverzekerde overstapt of overlijdt?
Bij een overstap van de hoofdverzekerde blijft deze veelal de hoofdverzekerde op de polis zonder actieve verzekering. De medeverzekerde kan dan contact met de zorgverzekeraar opnemen om zelf hoofdverzekerde te worden, ook wel verzelfstandigen.

Tijdens de zorgperiode

Vanaf wanneer is de vergelijkingsmodule te gebruiken voor onze relaties en krijgen we daar een melding van?
Zorgverzekeraars moeten uiterlijk 12 november de premies voor de basisverzekering bekendmaken. Voor de aanvullende- en tandartsverzekeringen geldt 19 november als uiterste datum. Zodra alle informatie compleet is, verwerken wij deze zo snel mogelijk in de vergelijkers. Dit kan enkele werkdagen duren. Zodra de vergelijkers live staan, informeren wij jullie hierover via een mailing.

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.

Kan ik een polis zelf aanpassen?
Ja via mijn Upiva kun tijdens de zorgperiode zelf de polis voor een verzekerde aanpassen voor het nieuwe verzekeringsjaar. Open de verzekerde via het logo voor de naam en kies onderaan voor ‘muteren’. Let op! Je muteert dan enkel deze verzekerde. Wil je dat de mutatie ook geldt voor een medeverzekerde voer deze handeling dan ook bij deze verzekerde uit.

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.