nr. 2 – 2021

VRIJUIT DIGITAAL

In deze Vrijuit...

01

Voorwoord

02

Kort Gezegd

03

Interview

Ombudsman van de Verzekeringen

04

Juridische Commissie van FVF

05

Interview

Barbara van Speybroeck, Assuralia

06

Interview

Proof of Insurance

07

SFDR & verzekeringsadvies

08

Efficiëntie makelaarskantoor

Bevraging verzekeringsmaatschappijen

09

Interview

Jo Berghs, Brokers Training

10

Interview

NSZ

De Dag van de Makelaar
DIGITAAL
FVF ON TOUR
SAVE-THE-DATE
15 OKTOBER 2021

Christophe Thoen

Hoofdredacteur Vrijuit

Voorwoord

Focus op efficiëntie-winsten voor de makelaar

Biedt digitalisering grote kansen voor de verzekeringsmakelaar?

Zeker en vast, maar wel op voorwaarde dat er gericht wordt ingezet op de juiste projecten. Dit natuurlijk met één globaal objectief: inzetten op meer efficiëntie-winsten voor veruit het grootste distributiekanaal in verzekeringen. Verhoogde efficiëntie creëert nu eenmaal meer tijd waardoor de makelaar zich kan focussen op zijn kernactiviteit het adviseren en ondersteunen van zijn verzekeringsklanten.

In dat verband is de gestructureerde uitwisseling van gegevens tussen de verzekeringsmakelaar en de diverse verzekeringsmaatschappijen een noemenswaardige 'sleutel' tot succes. En ja, in die materie kunnen nog een pak efficiëntie-winsten worden geboekt! Om de voorzitter van FVF te citeren: "Er moet volop ingezet worden op duurzame, digitale en rendabele initiatieven in het voordeel van de verzekeringsmakelaar." Gelijk heeft hij! De rol van de verzekeringsmaatschappijen is daarbij ontzettend belangrijk.

Het is alvast een heel positief signaal dat Assuralia het normeringscentrum (Telebib2) gaat huisvesten binnen haar eigen organisatie én de bezetting ervan gaat uitbreiden met extra manpower. Het sectorgeloof in het uitwerken van standaarden wordt daardoor krachtdadig versterkt. Dat is enorm toe te juichen, want vergeleken met andere landen, is de sectornormering in België heel matuur en dus een goede voedingsbodem voor de verdere digitalisering binnen de verzekeringssector. Normering en digitalisering gaan hand in hand. Het zijn geen aparte, autonome eilandjes in een grote oceaan.

De beschikbare normering moet uiteraard ook geïntegreerd worden. Daar heeft elke individuele verzekeringsmaatschappij een cruciale rol in te spelen door de gestructureerde berichten met de makelaar - de 'blos retours' - meer uit te wisselen. Op normeringsvlak bestaat er al heel veel, niet enkel

Lees hierna:

Kort gezegd

Klik hier

Kort gezegd

Eerste graad middelbaar is grote fan van Wikifin-quiz

Voor de derde keer op rij organiseerde Wikifin, het programma voor financiële educatie van de FSMA en Febelfin, de interactieve quiz voor de leerlingen van de eerste graad van het secundair onderwijs.

De interactieve geldquiz kadert in De Week van het Geld. Wikifin organiseert dit jaarlijkse event om een zo breed mogelijke discussie over geldzaken mogelijk te maken en financiële educatie te promoten. Het initiatief wordt sterk gesmaakt door leerlingen en leerkrachten.

Tijdens deze zesde editie van De Week van het Geld namen zo'n 70.000 leerlingen deel aan de activiteiten van **Wikifin.be**.

AXA Belgium krijgt Franse CEO

Etienne Bouas-Laurent volgt in juli Jef Van In op aan het hoofd van de Belgische poot van de verzekeringsreus AXA. Van In krijgt deze zomer de functie van Financieel Directeur bij de AXA-groep. Bouas-Laurent werkt al sinds eind jaren 90 bij AXA. Sinds 2019 zat hij in het directiecomité en was hij financieel directeur van de groep.

v.l.n.r. Jef Van In en Etienne Bouas-Laurent

69% van de Belgische reizigers geeft de volgende maanden voorkeur aan vakantiewoningen

Dat blijkt uit de bevraging van Europ Assistance bij 8.700 reizigers uit 8 landen, onder wie 1.100 Belgen. De Belgen verlangen ernaar om opnieuw op reis te gaan: 80% van hen is van plan om de komende 18 maanden op reis te vertrekken.

51% van de Belgen heeft reeds een reisverzekering onderschreven bij de boeking van een verblijf in een vakantiewoning. 64% van de Belgen geeft daarbij aan dat de pandemie een belangrijke factor is om een reisverzekering af te sluiten.

De drie belangrijkste dekkingen die de Belgische reizigers wensen in het kader van een verblijf in een vakantiewoning zijn:

- Annulering in geval van in besmetting of lockdown vanwege COVID-19 (42%);
- Terugbetaling van niet gebruikte reisdagen in geval van een onderbreking van hun verblijf (18%);
- Medische hulp en repatriëring (15%).

Tariferingsbureau bouw van start

De wetgever heeft het Tariferingsbureau Bouw de opdracht gegeven de premie en de voorwaarden vast te stellen waaronder een verzekeringsonderneming een persoon dekt die gehouden is tot de verzekeringsplicht krachtens de wet van 31 mei 2017 betreffende de verplichte verzekering van de tienjarige burgerlijke aansprakelijkheid in de bouwsector, en die geen dekking vindt op de reguliere markt.

Het Tariferingsbureau kreeg dezelfde opdracht voor de verzekeringsplicht krachtens de wet van 9 mei 2019 betreffende de verplichte verzekering van de burgerlijke beroepsaansprakelijkheid in de bouwsector.

Indien ten minste drie verzekeringsondernemingen geweigerd hebben hem een dekking toe te staan, kan iedere persoon onderworpen aan deze verzekeringsplicht vanaf 20 juni 2021 een aanvraag indienen door op **"TB Bouw"** te klikken.

Het Tariferingsbureau zal dan:

- Ofwel een premie vaststellen, rekening houdend met het risico dat de verzekeringnemer vertoont, alsook de dekkingsvoorwaarden. Er kunnen ook voorwaarden worden opgelegd ter beperking van het risico dat de verzekeringnemer vertoont;
- Ofwel gemotiveerd weigeren om verzekeringsdekking te verlenen.

Zowel digitaal en fysiek aanwezig zijn blijft ook de boodschap na corona!

Dat komt sterk naar voren uit het World Insurance Report 2021 van Capgemini en Efma.

Elk jaar onderzoeken zij de impact van het digitaal sociaal gedrag van de polishouders van vandaag en morgen en onderzoekt de veranderende vertrouwensvergelijking tussen de verzekeraars en hun klanten.

Dit jaar wordt er ook uitgebreid stilgestaan bij de gevolgen van Covid-19 op de verzekeringssector en hoe de relatie tussen de klant en zijn tussenpersoon beïnvloed werd. U kan het volledige dossier lezen op **de website**!

Jaarverslag Federale Ombudsman

De Federale Ombudsman, onder meer bevoegd voor klachten in het kader van de DIV, publiceerde onlangs haar jaarverslag.

Enkele belangrijke punten:

- De Ombudsman stelde voornamelijk in juli en augustus 2020 een toenemend aantal klachten vast in het kader van de behandelingstermijn van de papieren inschrijvingsaanvragen. De Ombudsman pleit ervoor dat de behandelingstermijn van de papieren inschrijvingsaanvraag steeds binnen de 7 dagen gewaarborgd kan worden, ook tijdens de vakantieperiodes.
- In 2021 staat er bij de FOD Mobiliteit en Vervoer een uitbreiding van WebDIV voor tweedehands motorfietsen op de planning, wat een stijging van 5% zou betekenen voor de aanvragen via WebDIV. Momenteel gebeurt 80% van de aanvragen via WebDIV.

U kan het jaarverslag integraal inkijken op **de website**!

FSMA-voorzitter herverkozen als voorzitter Monitoring Board IFRS Foundation

De voorzitter van de FSMA, Jean-Paul Servais, is herverkozen als voorzitter van de Monitoring Board van de IFRS Foundation voor een mandaat van twee jaar tot april 2023.

De Monitoring Board ziet toe op de goede werking van de International Financial Reporting Standards (IFRS) Foundation. Deze non-profitorganisatie is toezichthouder van de International Accounting Standards Board (IASB). De IASB stelt de IFRS-standaarden op. Dat zijn internationale boekhoudregels voor verslaggeving in jaarverslagen en jaarrekeningen. De Trustees van de IFRS Foundation bepalen haar strategie en governance en houden toezicht op het werk van de IASB. Ze zijn verantwoording verschuldigd aan de Monitoring Board.

Hernieuwing van FSMA-mandaten

De mandaten van de voorzitter, de ondervoorzitter en de leden van het directiecomité van de FSMA zijn hernieuwd voor een termijn van zes jaar. Henk Becquaert, lid van het directiecomité, heeft het operationeel toezicht op de verzekeringen, de tussenpersonen en de pensioenen. Gregory Demal, eveneens lid van het directiecomité, neemt de mandaten voor het Centraal inspectieteam en het Operationeel toezicht op de gedragsregels, de financiële dienstverleners en het antiwitwasbeleid op zich.

v.l.n.r. Henk Becquaert - Gregory Demal

Lees hierna:

Nieuws van onze leden

Klik hier

Nieuws van onze leden

Meer waarde voor makelaars

Welkom!

Advieskantoor Pieter Wegge

Breendonk-Dorp 101
2870 Breendonk
TEL. +32 3 886 53 97

Alfa Consult

Joseph Van Hamontstraat 7
3890 Gingelom
TEL.+32 11 88 57 00

B&S Verzekeringsmakelaars

Kauwstraat 21
9550 Sint-Lievens-Esse
TEL. +32 54 32 05 33

Clover Trade & Credit

Leopoldlaan 58
9400 Ninove
TEL. +32 9 216 20 90

Financieel Maatwerk

Sint-Truidersteenweg 93
3500 Hasselt
TEL. +32 11 27 26 44

FSK Finance

Voormuide 70 - 101
9000 Gent
TEL. +32 485 31 46 86

Johan Vermeire

Ninoofsesteenweg 230
1700 Dilbeek
TEL. +32 2 569 60 73

LCM Invest

Kruispadstraat 20
2900 Schoten
TEL. +32 497 24 00 22

Mican Verzekeringen

Naamsevest 49
3800 Sint-Truiden
TEL. +32 11 68 85 59

Plus'Punt

Pastoor De Heuckstraat 6
2811 Leest
TEL. +32 477 27 80 87

Steyaert Verzekeringen

Haiglaan 42
8900 Ieper
TEL. +32 57 20 05 66

Vandenbogaerde Verzekeringen

Koning Leopold III-laan 98
8200 Brugge
TEL. +32 475 61 78 29

Verheyen-Quirynen

Van Aertselaerstraat 2 A
2320 Hoogstraten
TEL. +32 3 314 41 69

Zeker@Pieter

Populierenstraat 13
9550 Sint-Lievens-Esse
TEL. +32 470 05 04 15

Bedankt voor uw vertrouwen!

Proficiat!

Op 7 april 2021 verwelkomde FVF-lid Luc Van Camp zijn kleindochter Janne Van Camp.

FVF wenst de familie veel geluk toe!

AlliA neemt Nuytten over

AlliA neemt de Nuytten gevestigd in Roeselare over. AlliA verwelkomt met de overnam 22 nieuwe medewerkers en verstevigt significant haar positie op de bedrijvenmarkt. Beide kantoren zijn lid van FVF.

Degraen vervoegt verzekeringskantoor

Danny Degraen wordt mede-zaakvoerder van het Noord-Limburgse kantoor Thibo Verzekeringen, lid van FVF. Na meer dan 20 jaar ervaring in de bank- en verzekeringswereld, vervoegt hij het bedrijf van Stephanie Thierfeldt.

Gecondoleerd

Op 6 juni 2021 overleed Marcel Geens, oprichter verzekeringskantoor Marcel Geens en vader van FVF-lid Dirk Geens, zaakvoerder van Zakenkantoor Geens. Marcel was ook jaren voorzitter van de Unie van Zelfstandige Verzekeringsbemiddelaars. FVF wenst de familie veel sterkte toe.

Lees hierna:

Interview met de Ombudsman van de Verzekeringen

Klik hier

Publireportage

Het betrouwbaar verlengstuk van uw topservice

Een schadegeval is het ideale moment om te bewijzen hoezeer u het vertrouwen van uw klant waard bent. Door zijn dossier en de herstelling van zijn schade zo snel en efficiënt mogelijk af te handelen. Als betrouwbare partner neemt WONDERCAR u daarbij zelfs een deel van de administratie uit handen.

Als nationaal carrosserienetwerk hanteert WONDERCAR in zijn 35 vestigingen dezelfde transparante tarieven voor kleine schaden. Met een eigen R&D- en opleidingscentrum garandeert het overal dezelfde kwaliteit.

Met innovatieve reparatie-technieken en moderne technologiën herstelt WONDERCAR alle merken en elk type voertuig, ook CNG-, hybride- en elektrische modellen. Daarbij werkt WONDERCAR met originele merkonderdelen van de hoogste kwaliteit, zodat de garantie van de fabrikant blijft gelden. Ook worden zelfs de sensoren van alle rijhulpsystemen telkens gereset.

Op alle herstellingen geeft het bovendien levenslange garantie. Logisch dus, dat de grootste meerderheid van de verzekeringsmaatschappijen WONDERCAR erkennen.

De topservice blijkt tot in de kleinste details.

Als persoonlijk aanspreekpunt, neemt wondercar de administratieve rompslomp uit uw handen en brengt u op de hoogte van belangrijke updates. Dankzij een gedetailleerd bestek, komt u nooit voor verrassingen te staan en verlopen alle herstellingen van een ongeval vlot en eenvoudig. Alles is voorzien om klanten en makelaars te ontzorgen! Zo krijgt de klant een gelijkaardige vervangwagen. Een automaat of een bestelwagen? Allemaal geen probleem!

Hebt u een klant met schade voor eigen rekening?

Ook dan bewijst u hem een grote dienst door hem door te verwijzen naar WONDERCAR. Met hightech-oplossingen helpt het hem snel en voordelig uit de brand.

Kleine schade herstelt WONDERCAR op maximum 2 uur.
In een aangename wachtruimte met wifi kan de klant intussen rustig verder werken.

Zoveel is duidelijk: u en WONDERCAR, da's het schoolvoorbeeld van een win-win partnerschip!
WONDERCAR.be | 0800 50 554

Covid-19 vindt weg naar jaarraport Ombudsman van de Verzekeringen

De Ombudsman van de Verzekeringen brengt jaarlijks een verslag uit over zijn activiteiten. Vrijuit sprak met Laurent de Barsy, de Ombudsman, over de belangrijkste bevindingen en de invloed van Covid-19 op de klachten binnen de verzekeringssector.

Het jaarverslag handelt over het kalenderjaar 2020, een jaar dat overschaduwd werd door Covid-19. In welke mate heeft het virus een impact gehad op de klachten tegen verzekeringsmaatschappijen enerzijds, en verzekeringstussenpersonen anderzijds?

Laurent de Barsy: Uiteraard had Covid-19, zowel rechtstreeks als onrechtstreeks, een aanzienlijke impact op de sector en bijgevolg ook op de vragen tot tussenkomst die de Ombudsdienst verzekeringen in 2020 heeft ontvangen.

Wij hebben vorig jaar 7.629 vragen ontvangen. Dit is een stijging van 13% tegenover 2019. In 357 dossiers heeft de consument direct de gevolgen van de pandemie vermeld. Het gaat hier hoofdzakelijk over dossiers in reisannulatie maar ook in ziekteverzekering. In de andere takken waren er ook een aantal vragen voor het uitstellen van de premie of de opzeg van polissen door consumenten die door de crisis hun activiteiten hebben moeten stopzetten.

Onrechtstreeks had de pandemie ook een grote impact op de bereikbaarheid zowel van de verzekeraars als van de tussenpersonen. Dit is natuurlijk te verklaren door de herorganisatie van het werk gedurende de lockdowns. Wij hebben uiteindelijk ook het gevoel dat er veel consumenten de tijd genomen hebben om hun verzekeringsportefeuille en -dekkingen te herzien. Dit jaar was er een duidelijke stijging van klachten met betrekking tot de opzeg door de verzekeringsnemer, dit zowel tegenover tussenpersonen als verzekeringsondernemingen.

Stelt u op basis van de eerste maanden een gelijkaardige tendens vast voor 2021?

Laurent de Barsy: De eerste maanden 2021 sluiten volledig aan op de laatste maanden van 2020. Wij merken wel dat er bepaalde principes, zoals het feit dat de pandemie meestal niet gedekt is in een annulatieverzekering ondertussen door de consument gekend zijn en er dus iets minder vragen daaromtrent zijn. Daarentegen is het duidelijk dat bepaalde consumenten nu de tijd nemen om hun verzekeringen onder de loep te nemen en ook om in sommige gevallen een klacht of een vraag tot informatie bij de Ombudsman in te dienen.

> **“Veel consumenten hebben in 2020 uitgebreid de tijd genomen om hun verzekerings-portefeuille en -dekkingen te herzien. Zo is er een duidelijke stijging op te merken van het aantal klachten rond opzeg door de verzekeringsnemer.”**

Heeft de sector volgens u zich flexibel opgesteld in het kader van de afwikkeling van deze klachten?

Laurent de Barsy: Voor de klachten die rechtstreeks verbonden zijn aan de pandemie was de sector wel constructief. In de individuele dossiers die door onze dienst beheerd worden, hebben wij voor een grote meerderheid oplossingen kunnen vinden.

Het feit dat de vragen over premie-aanpassing of terugbetaling vrij beperkt in hun aantal blijven, heeft zeker ook te maken met de steun die de tussenpersonen aan hun klanten geven in deze moeilijke tijden. Uiteraard menen wij ook dat de discussies rond risicovermindering en premie best met de tussenkomst van de makelaar dienen te gebeuren, alvorens er een klacht bij de Ombudsman moet ingediend worden. Daarnaast zijn er ook structurele beslissingen van de sector, zoals de flexibele aanpak voor de dekking van de pre- en post-ziektekosten/hospitalisatiekosten, terwijl die in principe slechts gedurende beperkte periodes gedekt zijn.

Zijn er, los van de impact van Covid-19, nog andere tendensen in klachten vast te stellen?

Laurent de Barsy: In het algemeen blijft de communicatie of het gebrek ervan de hoofdreden van een geschil tussen een verzekeraar of een tussenpersoon en de consument.

Onze sector is heel technisch en uiteraard soms ingewikkeld. Wij moeten alles doen om begrijpelijk te zijn voor het brede publiek. Daarom pleiten wij ook voor duidelijke definities in de algemene voorwaarden, zeker daar waar er uitsluitingen zijn. De consument is meestal verrast als er een weigering tot tussenkomst ingeroepen wordt die op een technische verzekeringsdefinitie gebaseerd is. Hier is ook de rol van de makelaar belangrijk. Hij kan de consument op bepaalde beperkingen wijzen en uitleggen.

In het hoofdstuk van de tussenpersonen wordt opnieuw de problematiek van GSM-verzekeringen via nevenverzekeringstussenpersonen aangehaald. Dit is een terugkerende topic! Welke problemen stelt u vast en welke oplossingen zou u aanreiken?

Laurent de Barsy: De problemen blijven bestaan vooral in de verkoop van deze producten. In de ergste gevallen hebben consumenten een klacht ingediend omdat zij absoluut niet op de hoogte waren dit soort product onderschreven te hebben. In andere gevallen waren de consumenten niet goed geïnformeerd van het bedrag van de premie of de beperking van de dekkingen. Zoals in 2019 blijft het ook heel moeilijk voor de consument deze polissen op te zeggen of zelfs contact op te nemen met de verzekeraar.

Dit toont wel aan dat er bij verkoop van deze verzekeringsproducten weinig of geen advies gegeven wordt aan de consument. De documentatie die de consument krijgt, lijkt ook niet volledig te zijn. Het is voor ons heel belangrijk dat de nevenverzekeringstussenpersoon hier de communicatie verbetert en een duidelijkere informatie meegeeft bij verkoop en daarna beschikbaar blijft indien de consument verdere vragen heeft.

Elke verzekeringstussenpersoon dient bij zijn inschrijving bij de FSMA verplicht toe te treden tot de buitengerechtelijke geschillenregeling, in België dus de Ombudsman van de Verzekeringen. Kan u nog eens de verplichtingen van de tussenpersonen in dat kader situeren? Binnen welke termijnen dient de tussenpersoon te antwoorden wanneer een klacht bij jullie diensten binnenkomt?

Laurent de Barsy: De verplichtingen zijn eigenlijk vrij simpel: het gaat erover mee te werken. De Ombudsman van de Verzekeringen blijft onpartijdig, het is dus ook voor de tussenpersoon een opportuniteit om zijn standpunt uit te leggen. Verder moet de tussenpersoon ten laatste een maand na het schrijven van de Ombudsdienst zijn standpunt en de stukken van zijn dossier aan ons overmaken. In 99% van de gevallen is de samenwerking heel constructief.

Wat als de tussenpersoon niet zou antwoorden?

Laurent de Barsy: Wij melden dit dan aan de FSMA die verder contact opneemt met de tussenpersoon. Indien er dan geen medewerking is, kan het inschrijvingsnummer van de tussenpersoon door de FSMA worden geschrapt.

Stelt de Ombudsman een verschil vast tussen het aantal klachten tegen tussenpersonen lid van een beroepsfederatie, zoals FVF, of tussenpersonen die geen lid zijn van een beroepsfederatie?

Laurent de Barsy: Ons actueel IT-systeem laat ons op dit ogenblijk niet toe een analyse van deze gegeven te maken, maar wij hebben wel het gevoel dat tussenpersonen die lid zijn van een federatie goed geïnformeerd zijn over de veranderingen in de wetgeving en over hun plichten tegenover de consument. Het feit dat er connecties zijn tussen de federaties en de dienst van de Ombudsman van de Verzekeringen helpt ook soms in het beheer van de klachten.

In het algemeen merken wij wel op dat het niveau van professionalisme van de tussenpersonen de laatste jaren enorm toegenomen is en dit is zeker ook te wijten aan het werk van de federaties.

Hartelijk bedankt voor dit gesprek, meneer de Barsy!

Meer weten?

U kan het volledige jaarrapport consulteren op **de website van de Ombudsman van de Verzekeringen**.

Lees hierna:

Inbreuken op de rechten van de makelaar

Klik hier

Juridische commissie

Inbreuken op de rechten van de makelaar

De Juridische Commissie is een onafhankelijk orgaan en heeft onder meer als taak antwoorden te formuleren op juridische vragen van algemeen belang, het uitvoeren van opdrachten van juridische aard en het onderzoeken van klachten ingediend door de leden van FVF.

Destijds werd de Commissie voor Onderzoek in het leven geroepen om klachten te behandelen van makelaars tegen andere makelaars. Inmiddels diende dit uitgebreid te worden tot alle marktverstorende activiteiten.

Door de toenemende complexiteit van de dossiers werd daarom binnen het Bestuursorgaan van FVF beslist om de Commissie voor Onderzoek om te vormen tot een Juridische Commissie.

De Juridische Commissie is doorheen de jaren uitgegroeid tot een instantie van specialisten die onder meer schendingen van de geldende regelgevingen kordaat weet aan te pakken. Zo worden bijvoorbeeld verboden handels- en marktpraktijken, inbreuken op bepalingen ter bescherming van de consument en schendingen van de Wet Verzekeringen aan de kaak gesteld.

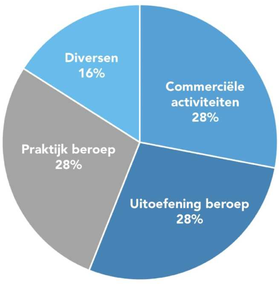
Bij de behartiging van de dossiers gaat de Juridische Commissie de confrontatie met de tegenpartij niet uit de weg. Overleg en/of discussies met verzekeringsmaatschappijen en overheidsinstanties, zoals de FSMA, de FOD Economie en de Gegevensbeschermingsautoriteit vormen hierbij weliswaar een hoeksteen om tot resultaat te komen, maar sluiten uiteraard een eventuele gerechtelijke procedure niet uit.

Wat de klachtenbehandeling op zich betreft, worden in principe enkel klachten behandeld die een algemeen nut hebben voor de leden van FVF en/of voor de beroepsfederatie op zich en die nog niet het voorwerp uitmaken van een lopende procedure via FSMA, Ombudsdienst of advocaat.

Focussen wij hierna even op de inbreuken en conflicten die door de Juridische Commissie zowat dagelijks worden behandeld.

De ingediende klachten zijn zeer uiteenlopend en worden daarom ondergebracht in vier hoofdthema's:

- Wetgeving in verband met commerciële activiteiten
- Wetgeving en reglementen in verband met de uitoefening van het beroep
- Geschillen gerelateerd aan de praktijk van het beroep
- Diversen



Er is dus op zich een vrij gelijke verdeling van de inbreuken over de verschillende groepen, waarbij het opvalt dat in iedere groep bepaalde onderwerpen toch nadrukkelijker naar voren komen.

Zo heeft 73% van de klachten rond wetgeving in verband met commerciële activiteiten betrekking op gebundelde verkoop. 73% van de klachten over wetgeving en reglementen rond de uitoefening van het beroep betreft verzekeringsbemiddeling en distributie. 40% van de klachten rond geschillen gerelateerd aan de praktijk van het beroep handelen over de opzeg en de wijziging van tussenpersoon.

Het veelvuldig terugkeren van dezelfde inbreuken is en blijft onbegrijpelijk. De geldende wettelijke bepalingen, reglementen, gemaakte afspraken en contracten moeten immers te allen tijde nageleefd worden. Dit is niet meer dan logisch en vooral deontologisch en juridisch correct. Het respect voor de onafhankelijkheid en de rechten van de makelaar is en blijft namelijk een cruciaal principe waarvan in feite onder geen enkel beding kan en mag afgeweken worden.

> **"Het respect voor de onafhankelijkheid en de vrije keuze van de makelaar wordt meer en meer problematisch."**

Dat de Juridische Commissie effectief de figuurlijke waakhond is voor de makelaars mag onder meer blijken uit het feit dat in 2020 tegen maar liefst 35 verschillende partijen werd opgetreden. Grootste overtreders en recidivisten waren – allicht niet verwonderlijk – Argenta, Belfius en Crelan.

Het mag duidelijk zijn dat de Juridische Commissie krachtdadig zal blijven optreden want, tot spijt van wie het benijdt, is en blijft de makelarij nu eenmaal het belangrijkste kanaal in de verzekeringsmarkt. Het blijft de taak van de Juridische Commissie om erop toe te zien dat dit zo blijft en dat de makelarij niet de dupe wordt doordat verplichtingen en wetgeving met de voeten worden getreden of doordat de consument wordt gedesinformeerd.

> **"De Juridische Commissie zal krachtdadig blijven optreden tegen alle inbreuken die nadelig zijn voor de makelarij en de waarden waarvoor die staat."**

Tot slot herinneren wij de makelaars, lid van FVF, eraan om bij het indienen van een dossier:

- Uitsluitend gebruik te maken van juridischecommissie@fvf.be.
- Dit bij voorkeur te doen via de ledenzone op fvf.be.

Enkele voorbeelden

- Makelaar X en makelaar Y hadden een gelijkaardige klacht omdat zij geen kopie konden bekomen van een expertiseverslag. De Juridische Commissie stelde vast dat voor deze weigering ten onrechte beroep werd gedaan op de privacywetgeving. Na overleg met de betrokken verzekeringsmaatschappijen werden de makelaars in het bezit gesteld van de documenten.
- Makelaar Z liet weten dat CIB Vlaanderen in samenwerking met KBC een digitaal platform ter beschikking stelt van de vastgoedmakelaars om een woningpolis af te sluiten vanuit een verhuurdossier. Voor de Juridische Commissie betreft het hier duidelijk een inbreuk op de wetgeving inzake verzekeringsdistributie. Een verzoek tot toelichting en regularisatie bleef tot op heden zonder afdoend gevolg. Bijgevolg werd CIB Vlaanderen officieel in gebreke gesteld via onze advocaat.
- Makelaar A verwees naar een autohandelaar die ook verzekeringen verkoopt en daarbij onder meer gebruikmaakt van de benaming "makelaar". Gezien de titel "verzekeringsmakelaar " evenwel een beschermde titel is, heeft de Juridische Commissie de autohandelaar hierop aangeschreven en stopzetting van het gebruik geëist. De autohandelaar deed de nodige aanpassingen.
- Makelaar B bezorgde het schrijven dat een sociaal verhuurkantoor stuurde naar de huurders met de melding dat hun brandverzekering (incl. inhoud) kon stopgezet worden en zij via hun tussenkomst konden instappen in een groepspolis. Gezien het verhuurkantoor niet over een inschrijving bij de FSMA beschikte werd door de Juridische Commissie de stopzetting van de activiteit geëist en werd een dossier ingediend bij de FSMA voor verder onderzoek.

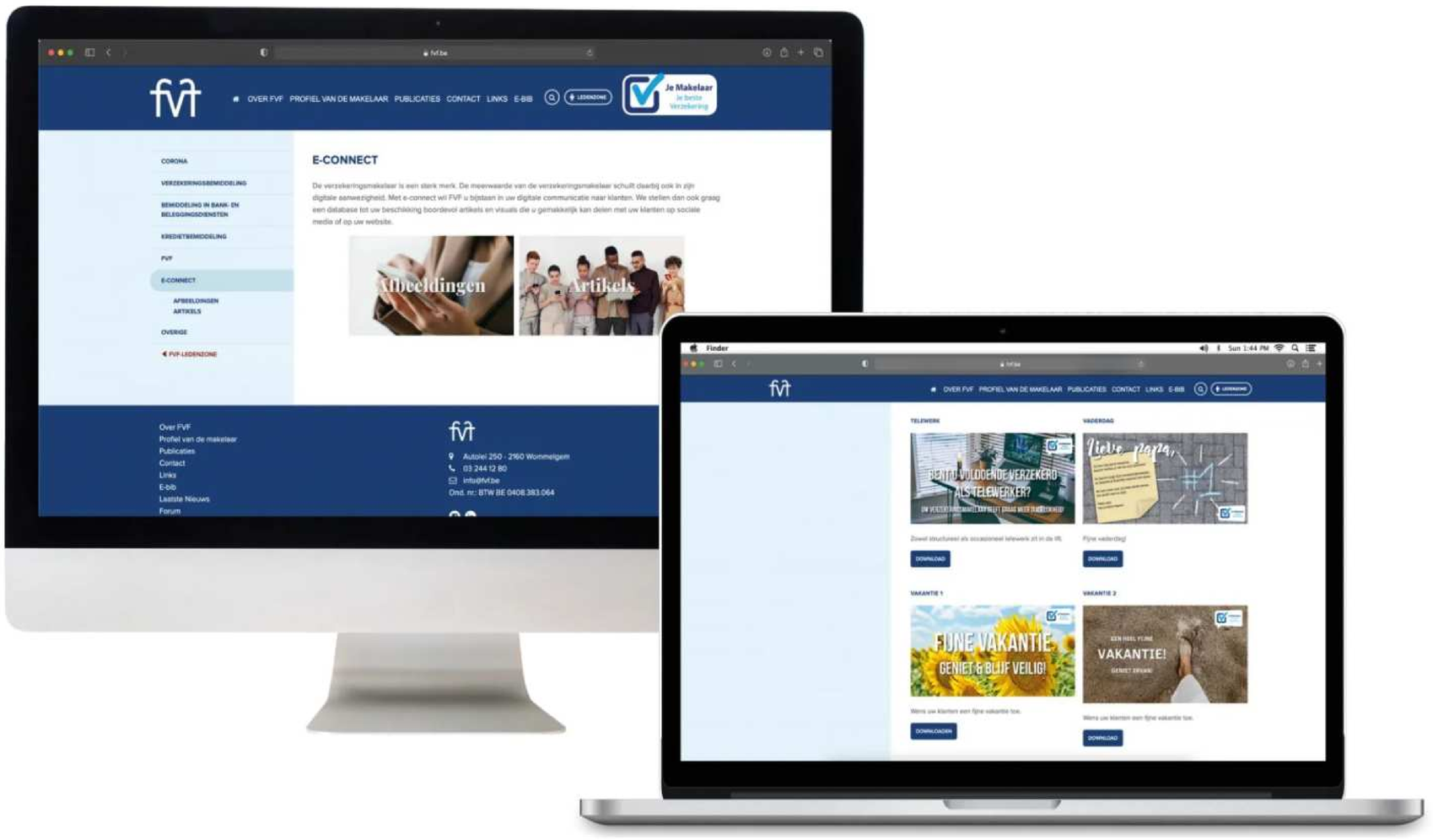
Lees hierna:

Populair op e-connect

Klik hier

Populair op e-connect

De verzekeringsmakelaar is een sterk merk. De meerwaarde van de verzekeringsmakelaar schuilt daarbij ook in zijn digitale aanwezigheid. Met e-connect wil FVF haar leden bijstaan in uw digitale communicatie naar klanten. We stellen dan ook graag een database tot hun beschikking boordevol artikels en visuals die zij gemakkelijk kunnen delen met hun klanten op sociale media of op hun website. Ontdek hier de visuals en artikels die de afgelopen periode vaak gedeeld werden.



Populairste afbeeldingen

- Vakantie
- Vaderdag
- Zomerse storm
- Gewaarborgd inkomen

Populairste artikels

- Goede en kwade dagen
- Op beide oren slapen?
- Bescherm uw bedrijf
- Eerste hulp bij schadegevallen

Als lid van FVF kan u e-connect eenvoudig raadplegen door in te loggen op **de ledenzone van fvf.be**.

Lees hierna:

In gesprek met Barbara Van Speybroeck, Assuralia

Klik hier

DEMETRIS
BNP PARIBAS GROUP
Bent u makelaar in hypothecair krediet?
Dankzij digitalisering maakt Demetris het u en uw klanten nog gemakkelijker:
• digitaal ondertekenen van kredietaanvraagen
• eenvoudig uploaden van de vereiste documenten
Zo zorgt u voor een vlotte kredietafhandeling en bespaart u papier.
Werkt u nog niet samen met Demetris?
Maak een afspraak via brokers@demetris.be of meld u aan op demetris.be.
DEMETRIS | BNP PARIBAS GROUP
woonkredietpartner van de makelaar
Demetris nv, P. Bayensstraat 51, 1702 Groot-Bijgaarden, RPR Brussel - BTW BE0452.211.723. Demetris nv, verzekeringstussenpersoon, P. Bayensstraat 51, 1702 Groot-Bijgaarden, RPR Brussel - BTW BE0452.211.723, is ingeschreven onder dit nummer bij de FSMA, Congresstraat 12-14, 1000 Brussel, en handelt als verbonden agent, vergoed door commissies, voor AG Insurance nv.
Demetris nv is exclusief bankagent van BNP Paribas Fortis nv. Demetris nv distribueert als bemiddelaar in hypothecair krediet (verbonden agent) de hypothecaire kredieten van BNP Paribas Fortis nv, onder voorbehoud van aanvaarding door de kredietgever.
Kredietgever: BNP Paribas Fortis nv, Warandeberg 3, B-1000 Brussel, RPR Brussel - BTW BE0403.199.702.

"Ook in digitale tijden gelooft Assuralia in de toegevoegde waarde van persoonlijk advies."

In gesprek met Barbara Van Speybroeck

Volgend jaar nemen we afscheid van Wauthier Robyns om te genieten van zijn welverdiend pensioen. Echter niet getreurd, want Assuralia en daarmee ook de verzekeringssector verwelkomde eind 2020 een nieuw gezicht! Vrijuit sprak met Barbara Van Speybroeck over haar ambities als Directeur Communicatie van de beroepsvereniging van de verzekeringsmaatschappijen.

Een dik half jaar geleden volgde u Wauthier Robyns op als woordvoerder van Assuralia. Hoe voelt het om zo'n vaste waarde in de verzekeringssector op te volgen?

Barbara Van Speybroeck: Ik ben vooral tevreden over deze positieve keuze en de nieuwe stap in mijn carrière binnen een zeer uitdagende sector. Ik ben blij dat ik mijn steentje kan bijdragen aan de verdere evolutie van de communicatie van Assuralia en de uitwerking van het strategisch plan.

Wauthier is uiteraard een buitengewone expert en bovenal een warme, vriendelijke collega. Het voelt voor mij niet aan alsof ik de 'nieuwe Wauthier' moet worden. Ik ben Barbara en ik hoop vooral op basis van mijn eigen kwaliteiten met vele fijne collega's het verschil te maken in de communicatie en vertegenwoordiging van de sector.

Daar zijn we zeker ook benieuwd naar! Hoe zijn de afgelopen maanden verlopen?

Barbara: Ik heb een open en warme sector gevonden. Zelfs in deze bijzonder vreemde Covid-tijden zijn er heel wat opportuniteiten om mensen te leren kennen. Zo heb ik bijna 50 kennismakingsgesprekken digitaal achter de rug! Het voordeel van geen fysieke meetings: je kan bij iedereen 'binnen geraken' in de agenda en daar heb ik handig gebruik van gemaakt. Ook om de andere federaties te leren kennen.

Het was fijn om te zien hoe Assuralia investeert in informele momenten tussen collega's, mijn derde dag was er al een digitale quiz en op vrijdag houden we "babbelkot".

Daarnaast was er een goed momentum: aan het begin van het jaar heb ik mee kunnen schrijven aan het actieplan, op basis van de strategische prioriteiten. Een goede start van het nieuwe jaar dus. Met ook heel wat dossiers op tafel: de effectentaks, het jaarverslag, de steunmaatregelen vanuit de sector, … Neen, ik heb mij nog niet verveeld. Gelukkig maar.

Wat vindt u van het imago en de communicatie binnen de verzekeringssector?

Barbara: De verzekeringssector heeft een zeer belangrijke maatschappelijke rol: een wereld zonder verzekeringen zou onleefbaar zijn! Daarnaast is er echter een technische kant, dat niet voor iedereen altijd begrijpelijk is. Bovendien komt de verzekeringssector vaak pas in beeld wanneer er iets 'ergs' gebeurd is.

Er is nog te weinig positieve visibiliteit rond de sector. Op die perceptie moet gewerkt worden: de verschuiving van reactief als pure schadebeheerder naar proactief, een partner in preventie!

Hoe wenst u deze pijnpunten binnen de sector aan te pakken?

Barbara: Een belangrijke eerste stap is gebruikmaken van een laagdrempelige, duidelijke taal. Dat is een hele uitdaging voor juridische materie echter wel van groot belang voor de consument. Het heeft bovendien veel voordelen voor de maatschappij: minder vragen, klachten, betere klantenbinding. Om die redenen zijn we dit jaar gestart met een project "klare taal". Het doel is om hierin op breed sectoraal vlak stappen vooruit te zetten.

Thema's zoals duurzaamheid, innovatie en digitalisering zijn actueler dan ooit, ook binnen de verzekeringssector. Deze moeten we proactief inzetten in een communicatieplan, eventueel in samenwerking met andere federaties en op maat van de doelgroep.

Daarnaast pakken we ook intern enkele communicatiekanalen aan om ze dynamischer te maken en zodoende meer impact te creëren naar onze stakeholders. Zo werd in december een aangepaste social media strategie uitgerold met groeiend succes. Sinds februari vindt men een nieuwe newsroom op **assuralia.be** en we bekijken tot slot de mogelijkheden om onze nieuwsbrieven grondig te vernieuwen. Houd Assuralia dus zeker in de gaten!

Wat is uw visie op het distributiekanaal van de verzekeringsmakelaars?

Barbara: Bij Assuralia zijn we ervan overtuigd dat de verschillende distributievormen een toegevoegde waarde bieden en dat de consument de formule moet kiezen die het best beantwoordt aan zijn specifieke behoeften en achtergrondkennis.

De makelaars nemen een belangrijke rol op zich. Ze zijn vaak het eerste contactpunt voor mensen – ook bij een ongeval en de daarmee gepaarde emoties. Ze wonen vaak vlakbij, kennen de klanten nog persoonlijk. Ze vertalen een complexe materie naar duidelijke taal. Deze rol moeten ze blijven spelen.

Door de toenemende digitalisering aan beide kanten – enerzijds online makelaarsdiensten en anderzijds de digitale evolutie van de consument – kunnen we in de toekomst een verandering verwachten. Hoewel we geloven dat de toegevoegde waarde van persoonlijk advies altijd belangrijk zal blijven.

Dit blijkt ook uit de belangrijke rol die makelaars – en verzekeringen in het algemeen – tijdens de laatste Covid-crisis hebben gespeeld. Ook de makelaars kunnen hun rol perfect vervullen in de digitale wereld. Zo bieden veel makelaars online tracking van dossiers, betaalstatus, … aan.

> **"Door krachten te bundelen en goed te communiceren kunnen we mooie dingen bereiken."**

Hoe positioneert u dit distributiekanaal vanuit de communicatie vanuit Assuralia?

Barbara: Het is geen 'of-of' maar een 'en-en' verhaal, dat heb ik zeer snel geleerd. Het is niet de onderneming of de makelaar, het is beiden. Dat is belangrijk om telkens mee te geven.Assuralia investeert ook in een eigen portaal van financiële educatie.

Hoe ziet u dit portaal verder evolueren?

Barbara: Dit is een belangrijk punt dat me nauw aan het hart ligt. Een recente peiling bij jongeren naar hun kennis en interesse over pensioenen heeft pijnlijk duidelijk gemaakt hoe belangrijk inzetten op sensibilisering en onderwijs is. Meer dan de helft van de jongeren heeft namelijk geen basiskennis over pensioen. Met 'Beter Zeker' hebben we een mooi aanbod voor het onderwijs, maar daar kan nog verder op gebouwd worden. Ik denk aan hetzelfde aanbod in de andere landstaal, een bredere verspreiding, samenwerking met andere federaties en noem maar op! We bekijken ook de mogelijkheid om een samenwerking op te starten met universiteiten of hogescholen, maar daarover hopelijk later meer.

Wat is volgens u de meerwaarde van een beroepsfederatie, zoals FVF, voor de makelaars?

Barbara: Het principe van samen kan je meer dan alleen: niet enkel vanuit een standpunt van kostenefficiëntie maar vooral sterke communicatietroeven uitspelen. Kijk maar naar Brocom. Zij creëren, samen met de maatschappijen en de beroepsfederaties, hele sterke campagnes en een zeer mooi uitgebouwd digitaal portaal voor klanten. Chapeau daarvoor.Klopt! Hoe ziet u de samenwerking tussen Assuralia en de andere beroepsfederaties, zoals FVF, in de toekomst evolueren?Barbara: Op hetzelfde constructieve elan als vroeger: door krachten te bundelen en goed onderling te communiceren kunnen we mooie dingen bereiken, daar ben ik van overtuigd.

Wij ook! Bedankt voor dit gesprek, Barbara!

Lees hierna:

Jaarrapport Ombudsfin

Klik hier

Jaarrapport Ombudsfin

Corona en internetfraude vormen rode draad in klachten

De Ombudsfin van de bancaire sector bestaat 30 jaar! In de loop der jaren zijn de functie van Ombudsman en de geschillen binnen de financiële instellingen en het ondernemingskrediet sterk geëvolueerd. In het jaarverslag van 2020 vormen de impact van de gezondheidscrisis en de stijging van het aantal klachten over betwiste betalingen als gevolg van internetfraude de rode draad. Consumenten en ondernemingen dienden in 2020 in totaal 6.082 aanvragen in bij Ombudsfin. Dit betekent een toename van 892 dossiers of 17,2% tegenover 2019.

1. Klachten coronamaatregelen

De uitzonderlijke omstandigheden in 2020 zorgden voor uitzonderlijke coronamaatregelen die een uitstel van betaling van bepaalde kredieten voorzagen om te vermijden dat meerdere mensen of ondernemers in financiële problemen zouden terechtkomen.

De financiële instellingen dienden de concrete uitwerking van deze uitzonderlijke maatregelen in een recordtempo te integreren in hun systemen.

In totaal werden er 229 aanvragen over de coronamaatregelen ontvangen, waarvan 82 verder werden behandeld als ontvankelijke klachten. Uit de resultaten van de klachtenbehandeling komt naar voren dat de instellingen zich veelal soepel hebben opgesteld, gezien de penibele situatie waarin sommige kredietnemers zich bevonden.

2. Klachten consumenten

In 2020 dienden consumenten 5.684 aanvragen in tegenover 4.890 in 2019, wat een stijging van 16,2% betekent. Ombudsfin registreerde daarvan 1.567 aanvragen als een ontvankelijke klacht, een toename van 31% tegenover 2019.

Ombudsfin stelt vast dat twee types fraude in 2020 vaker voorkwamen in de door Ombudsfin behandelde dossiers dan de andere fraudevormen. Het gaat over enerzijds fraude via de website 2dehands.be en anderzijds de klassieke phishingmail/-sms.

Doordat banken enerzijds hun fraudedetectiesystemen voortdurend bijsturen en de betaler anderzijds steeds beter op de hoogte is of zou moeten zijn van de bestaande fraudepraktijken, passen fraudeurs voortdurend hun modus operandi aan.

Ombudsfin stelt vast dat twee nieuwe fraudevormen meer en meer voorkomen. In beide gevallen wordt eerst een phishingmail gestuurd naar een bestand van e-mailadressen.

CLASSIC CAR, PRESTIGE CAR, PRESTIGE HOME PROTECTION
FINE ART INSURANCE • DONATION COVER

VANDER HAEGHEN
THE ART OF INSURING PASSIONS

VdH wordt aanbevolen door de beste verzekeringsmakelaars!

Nerviërslaan 85, bus 2 - 1040 Brussel
Tel.: +32 (0)2 526 00 10
info@vdh.be - www.vdh.be - Follow us on

2.1. Zogezegd veilige kluisrekening

De fraudeur, die zich dus voordoet als medewerker van de bank, maakt zijn slachtoffer wijs dat hij kan helpen om een frauduleuze verrichting te voorkomen door het geld van zijn slachtoffer op een veilige kluisrekening te plaatsen.

Hoewel Ombudsfin begrijpt dat de betaler in deze gevallen het slachtoffer geworden is van een professionele fraudeur en volledig door hem misleid werd, is Ombudsfin van mening dat de betwiste verrichtingen in dit geval als toegestane transacties dienen te worden gekwalificeerd. Bijgevolg is in deze gevallen de beschermingsregeling inzake niet-toegestane betalingstransacties niet van toepassing.

2.2. Via sms verstuurde beveiligingscode

De fraudeur, die zich voordoet als medewerker van de bank, zegt dat hij sms'en met een code zal versturen. Deze codes dient het slachtoffer dan aan de fraudeur te geven om zogezegd bepaaldefrauduleuze verrichtingen te annuleren. In feite geeft het slachtoffer echter een code ter bevestiging van de frauduleuze verrichting door.

In dit geval is volgens de analyse van Ombudsfin geen sprake van een toegestane betalingstransactie, aangezien het slachtoffer hier de overschrijving niet zelf invoert en daarnaast de extra beveiligingscode aan de fraudeur doorgeeft omdat hij ervan uitgaat dat deze code nodig is om een frauduleuze betalingstransactie te annuleren en omdat hij denkt dat de fraudeur een medewerker van de bank is. Bijgevolg is de beschermingsregeling inzake niet-toegestane betalingstransacties in deze dossiers wel van toepassing.

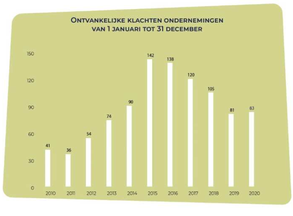
Ombudsfin stelt vast dat de bemiddelingsresultaten in fraudedossiers minder positief zijn dan de voorgaande jaren. Slechts één derde van de phishingdossiers die Ombudsfin gegrond achtte, kon worden opgelost. Dit komt doordat de vraag of banken al dan niet wettelijk tot tussenkomst in de schade ten gevolge van niettoegestane betalingstransacties gehouden zijn, afhankelijk is van de vraag of de fraude al dan niet op voorhand gedetecteerd kon worden door het slachtoffer en van de beoordeling van een grove nalatigheid in hoofde van het slachtoffer.

3. Klachten ondernemingen

In 2020 ontving Ombudsfin in totaal 398 schriftelijke aanvragen van ondernemingen, tegenover 300 aanvragen in 2019. Dit is een stijging van 98 dossiers of 32,7%. Daarvan registreerde Ombudsfin 83 aanvragen als ontvankelijke klacht.

In 61 dossiers (of 76,25 %) achtte Ombudsfin de klacht gegrond op basis van wetgeving, contractuele bepalingen, gedragscodes of marktpraktijken.

Zoals voorgaande jaren had ook in 2020 het merendeel van de klachten betrekking op de vervroegde terugbetaling en funding loss-problematiek of op de tegenhanger hiervan: het verbod op de vervroegde terugbetaling. In 2020 kon in een groter aantal dossiers tot een akkoord tussen partijen gekomen worden.



4. Meer weten?

U kan het jaarverslag volledig lezen op **de website van de Ombudsfin**.U vindt er ook tal van voorzorgsmaatregelen tegen internetfraude om zelf te nemen én te delen met uw klanten.

Lees hierna:

Afscheid van het 'papieren' verzekeringsbewijs nadert

Klik hier

Afscheid van het 'papieren' verzekeringsbewijs nadert

Realtime database staat klaar.

In juli 2020 kondigde zich de eerste veranderingen aan voor de groene kaart. Zo verloor deze zijn groene kleur én volstaat een digitaal exemplaar als bewijs. Daar stopt het echter niet! De verzekeringsmaatschappijen werken al enige tijd achter de schermen met verschillende partijen – waaronder FVF – aan een realtime controle van de verzekeringspolicit via een centrale database.

Vrijuit sprak met Gunter Uytterhoeven (AXA), Jan Strauven (Baloise) en David De Cock, voorzitter Commissie Efficiënte binnen FVF, over dit grote project.

Hoe kwam het project 'Proof of Insurance' tot stand?

Gunter Uytterhoeven: Het systeem van de groene kaart bestaat al sinds 1949 in België. In tegenstelling tot andere landen, is er in de 72 jaar niets fundamenteels aan veranderd. Omgerekend betekent dit dat er elke 70 minuten een ongeval gebeurt met een onverzekerde wagen met alle kosten en menselijk leed tot gevolg. In vergelijking met onze Nederlandse buren liggen deze cijfers vijf keer zo hoog onder andere doordat we in België nog steeds de verzekeringsbewijzen manueel dienen te controleren. De pakkans van onverzekerd rondrijden blijft hierdoor te laag.

Ten tweede worden er in België elk jaar 10 miljoen papieren verzekeringsbewijzen per post bezorgd aan de verzekerden. Enerzijds houdt dit een enorme kost aan postzegels in en anderzijds genereert dit een enorme workload voor de fleet managers, de verzekeringsmakelaars en -maatschappijen, de inspectiesprecte en verzekerden zelf. Om nog niet te spreken over de impact op het milieu. Een eerste stap tot verbetering was in 2020 met de mogelijkheid het bewijs in pdf af te leveren en te bewaren. Een verbetering, maar met zijn beperkingen: er is een expliciete opt-in van de klant nodig, hoe vind je bijvoorbeeld eenvoudig het digitaal bewijs terug in je smartphone na bijvoorbeeld elf maanden, of hoe regelt je dit niet door te geven aan bijvoorbeeld de occasionele bestuurders van het voertuig?

Tot slot biedt ook dit geen enkele garantie of elk jaar talloze verzekerden zijn die problemen ondervinden met hun verzekeringsbewijs tijdens een controle, omdat ze het document niet vinden. Dit is erg vervelend voor zowel de verzekerden als de politie. Mem. Is vaak wel degelijk verzekerd, maar omdat het verzekeringsbewijs niet aanwezig is, dient men alsnog de auto aan de kant te laten staan. Dit is zeker geen uitzondering: het motorvaarbordjongens heeft weet van wel 55.000 gevallen per jaar waar een vervelend rectificatieproces dient te gebeuren om alsnog te bewijzen dat de auto verzekerd was!

David De Cock: Dat klopt! Ook wij als makelaar moeten regelmatig in allerhei - en vaak na de kantooruren – een verzekeringsbewijs bezorgen voor een klant die wel degelijk verzekerd is, maar het polisecontrole niet over een geldig verzekeringsbewijs beschikt. Door het samenstellen van een realtime database kan dit ongemak voor zowel de klant als de makelaar vermeden worden.

> **"Elke 70 minuten een ongeval met een onverzekerde wagen. Het is onze maatschappelijke rol om daar een doorbraak in te maken. De database is klaar, we wachten nu op groen licht van de overheid en dat duurt iets langer dan initieel gehoopt."**
>
> **Gunter Uytterhoeven**

Hoe plannen jullie deze grijpvunten aan te pakken?

Gunter: We willen evolueren naar een realtime systeem met een betere datakwaliteit en waarbij men de status van een verzekering rechtstreeks in de database kan nakijken. We gaan dus naar een éénduidige en correcte status, weg van de vaak conflictrelende informatie tussen de reële status van een polis, de info op een groene kaart en de Veridass gegevensbank waarop bijvoorbeeld justitie zich wil eens baseert. Op termijn opent dit ook vele mogelijkheden om voor tal van andere zaken een oplossing te bieden in de komende jaren.

Wat verandert er voor de verzekerde?

Jan Strauven: In de eerste fase zullen de verzekerden weinig merken. Bij een politiecontrole zal echter geen verzekeringsbewijs meer worden gevraagd wanneer het gecontroleerde voertuig gekend is als 'geldig verzekerd' in de centrale database. Die controle zal vanaf dan eenvoudig kunnen via een controle van de nummerplaat in de PCO database door de politiediensten.

In een volgende fase zal bij het onderschrijven van de nieuwe polis geen verzekeringsbewijs meer verstuurd worden. De correcte status zal op een nieuwe gemeenschappelijk website terug te vinden zijn. Het klassieke papieren bewijs wordt dan vervangen door een éénmalig document dat vrijblijvend – dus niet verplicht – in de wagen mag gelegd worden. Dit 'frisser' document is dus louter informatief en ondersteunend. Het zal vervolgens naar de centrale website waar te allen tijde de verzekeringsstatus zichtbaar is van de betrokken nummerplaat. Daarnaast zal men er ook het policisnummer, de gegevens van de verzekeringsmakelaar, het nummer voor bijstand, … op terug vinden. Op die manier heeft de bestuurder steeds alle informatie bij de hand voor het invullen van een Europees aanrijdingsformulier.

Voor alle landen in de Europese Unie en enkele omringende landen, zoals Zwitserland, is een verzekeringsbewijs in het voertuig niet nodig. Volgens een Europese richtlijn is het principe dat wanneer een lidstaat een voertuig heeft ingeschreven, de controle van de verzekeringsplicht ook door de lidstaat gegarandeerd (en gewaarborgd is), en bijgevolg de nummerplaat geïdgesteld wordt met 'geldig verzekerd'. Voor enkele uitzonderingen – landen zoals Marokko, Tunesië en sedert Brexit ook het Verenigd Koninkrijk – moet de verzekerde wel nog het klassieke internationaal verzekeringsbewijs in de auto hebben. De klant moet dit in deze gevallen dus wel nog eenvoudig kunnen opvragen via zijn verzekeringsmakelaar of online.

David: Dit is één van de aspecten waarover we ook de beheerpakketten men aan boord willen en in snel mogelijk willen betrekken bij het project. Zo kunnen hier tevens de nodige ontwikkelingen gebeuren om het occasioneel aanvragen van verzekeringsbewijs maximaal te faciliteren, zodat er idealiter zelfs geen tussenkomst of opvolging van de makelaar nodig is.

Gunter: Het gaat zeker om een positieve evolutie. Deze is mogelijk doordat alle verzekeringsmaatschappijen enthousiast mee aan boord van dit project stappen.

Jullie spraken over verschillende fases. Welke timing wordt vooropgesteld?

Gunter: Op het niveau van het motorvaarbordjongens stelden we de doelstelling om elke maatschappij die in België actief is in autoverzekeringen tegen einde 2022 aan te laten sluiten op de nieuwe database. Elke verzekeringsmaatschappij heeft daaromtrent intussen een circulaire omtrent vervangen. Ook voor de autoverzekeraars vig gevalmatschappije onderschrijvers dient er een sluitende oplossing te zijn tegen dan.

Deze centrale database is al op *oral running*. Zo vegen we bij AXA en Baloise alle verzekerde wagens reeds toe, maar wordt de toegang nog afgeschermd voor het grote publiek. Dit omdat we nog voortdurende zijn op groen licht van de overheid. Een eerste wetsaanpassing is reeds gebeurd begin dit jaar, maar we wachten nu het nieuw Koninklijk Besluit af dat de volledige informatiestroef geeft aan het nieuwe systeem optimaal te kunnen werken. Het dossier ligt bij de bevoegde kabinetten, maar helaas loopt dit minder snel dan gehoopt. Hierdoor hebben we geen duidelijk zicht op de exacte timing. Bovendien connecteren later dit jaar nog enkele andere grote verzekeraars zich op het platform. Het is dus nog even geduld uitoefenen voor we uit de startblokken kunnen schieten.

Wat na de publicatie van het Koninklijk Besluit?

Gunter: Dan komt de ganse dynamiek op gang! De politiediensten zitten klaar om de database in gebruik te nemen. Dat zal normaal gezien starten met een pilootfase in een welbepaalde regio, waarbij je wagens via hun boordcomputer zullen controleren. Tijdens de pilootfase zullen de papieren documenten nog niet verdwijnen uit het voertuig. Tijdens deze pilootfase zullen maatschappijen de realtime database én voertuigen zij, zoals voorheen, ook nog verzekeringsbewijzen. Het enige voltuele is dat de politie vanaf dan dus geen verzekeringsbewijs vraagt aan de chauffeur.

Wanneer de politie het systeem uitgerold heeft, zullen we samen met de makelaars de uitlevering van het 'papirliks verzekeringsbewijs' aanvatten. Het systeem wordt dan vervangen door enerzijds de status van de verzekering, die online en realtime opvraagbaar is, en een nieuw gemeenschappelijk document dat een tastbare ondersteuning biedt aan de bestuurder met het oog op assistentie, schade, buitenland, makelaarsinfo, …

Jan: Deze omschakeling van alle verzekeringsmaatschappijen naar één systeem zal een periode van één à twee jaar in beslag nemen. Zo kunnen cij in functie van hun eigen IT-mogelijkheden inschatten wanneer ze klaar zijn voor de overstap. De grote verzekeringsmaatschappijen staan daarbij vooraan in het rijtje. Ook de underwriters worden verwacht om in die periode om te schakelen. Belangrijk is daarbij dat de data van de door underwriters onderschreven polissen correct aan op minstens dagelijkse basis doorstromen naar de backoffices van de verzekeringsmaatschappijen. Enkel zo kunnen de maatschappijen op dagelijkse basis een correcte status doorgeven aan de database.

Voor het zover is zullen de makelaars echter meer gedetailleerde informatie ontvangen zodat iedereen zich goed kan voorbereiden. Op dit moment zijn we nog de details van de processen aan het finaliseren in samenspraak met onder andere FVF en een panel van verzekeringsmakelaars. Het is namelijk ook de bedoeling de werklast van de makelaars te verlichten.

David: Bij FVF zuichen we het enorm toe dat we vanaf het begin mee betrokken worden in dit grote project. Als verzekeringsmakelaar staan we steeds heel dicht bij onze klanten en worden we ook vaak geconfronteerd met de hiaten binnen het huidige systeem. De meeste vragen komen ook steevast bij ons terecht, dus pleiten we als federatie om de huidige planning drastisch bij te sturen.

Het lijkt ons uiteraard belangrijk dat er voldoende verzekeringsmaatschappijen mee in het systeem zitten alvorens het gelanceerd wordt naar het grote publiek. We pleiten dus voor een veel kortere transitieperiode, van maximaal enkele maanden. In afwachting vragen we de verzekeringsmaatschappijen, die al geconnecteerd zijn op het POI-platform, toch nog tijdelijk het klassieke verzekeringsbewijs te blijven leveren.

Een kortere overgangsperiode is ook van cruciaal belang, volgens FVF, om een goede mediacampagne mogelijk te maken, met het oog op het grote publiek in kennis te brengen, zodat het aantal vragen aan de makelaar nach enigszins beperkt blijft.

> **"In de realtime database zal steeds de correcte status van de verzekering worden weergegeven. Het systeem creëert rechtszekerheid voor de consument, duidelijkheid voor de politie, de makelaar en de verzekeringsmaatschappij."**
>
> **Jan Strauven**

Zal de informatie binnen de realtime database ook beschikbaar zijn voor de makelaars?

David: Dat is een vraag die we vanuit FVF inderdaad gesteld hebben en dit wordt momenteel nog verder onderzocht. We denken namelijk nderring te houden met de geldende GDPR-regelgeving. Net zoals bijvoorbeeld andere Kruispuntbanken, zal ook deze database tal van persoonsgebonden informatie bevatten, zoals de naam en het adres van de verzekerden. Het is dan ook logisch dat een pakjesen document verenigen, omdat je niet standaard gedekt zijn door de Belgische verzekeringsmaatschappijen zoals WG-Ruuland of Oekraïne, maar dat is vandaag al het geval.

David: FVF pleit ook om de verzekerde landen op te nemen op de gemeenschappelijk website. Op die manier is niet alleen de verzekeringsstatus zichtbaar, maar meteen ook de landen waar de verzekering BA Motorrijtuigen standaard geldig is. Zo kan de klant en de makelaar snel de check doen alvorens men op vakantie vertrekt..

Hoe zit het met vloten?

David: Het uitgangspunt van FVF is dat het POI-traject op dezelfde manier mag loaden het kantoorsysteem van de huidige, vervangen bevoegdheden van de makelaar in verband met de nieuwe verzekeringsbewijs, nauw aansluiten bij de vloeiende werkprocessen bij makelaars, nauw aansluiten bij de vloeiende werkprocessen bij makelaars, nauw aansluiten bij de vloeiende werkprocessen bij makelaars

Nieuw!

Doe meer met Brio.
Zelfs digitaal handtekenen.

Wil je graag jouw klanten de verzekeringsdocumenten digitaal laten handtekenen ? Makkelijk met Brio. Jouw klanten tekenen waar en wanneer ze willen. Via hun PC, tablet of smartphone.
En in alle veiligheid!
Ondertekenen is nog nooit zo makkelijk geweest!
Ontdek alle voordelen van de digitale handtekening van Brio op
www.portima.com/nl/digitale-handtekening

brio
DEVELOPED BY PORTIMA

Bevraging rond efficiëntie binnen makelaarskantoor

Maatschappijen over hun rapport

Begin dit jaar bevroeg de Commissie Efficiëntie van FVF de allround-maatschappijen, aangesloten bij Brocom, over de uitwisseling van gestructureerde berichten met de makelaar. Nietegenstaande dat bepaalde maatschappijen significant beter scoorden dan anderen, kon de Commissie op basis van de antwoorden niet anders dan besluiten dat er in het algemeen nog veel werk aan de winkel is. Er is nog heel wat potentieel dat momenteel niet of onderbenut wordt, zeker in bepaalde domeinen zoals leven, hospitalisatie en arbeidsongevallen. Afgelopen maanden pleegde de Commissie Efficiëntie van FVF hieromtrent overleg met elke betrokken verzekeringsmaatschappij.Hierna kan u de reactie van elke maatschappij op dit rapport nalezen.

VIVIUM

Wat vindt u van dit initiatief van FVF?

Dit initiatief werd positief onthaald binnen Vivium. Enerzijds vinden we het goed om een 'ijkpunt' te hebben waarbij we de kwaliteit/kwantiteit van de bloc retours in kaart hebben. Anderzijds geeft het ons de mogelijkheid om verbeteringsacte's te meten.

Hoe beoordeelt u uw huidig resultaat als maatschappij?

Los van het feit dat we als maatschappij ons in het midden van de mediaan bevinden, zijn we ons er wel degelijk van bewust dat onze scoring beter kan. Het resultaat kwam niet helemaal onverwacht. De bloc retours die we beschikbaar hebben, zitten inhoudelijk boven de 80%. De reden van onze scoring heeft dan ook hoofdzakelijk te maken met het feit dat we bepaalde bloc retours (nog) niet aanbieden.

Welke zaken zal Vivium, in het voordeel van de makelarij, verbeteren in 2021 en in het eerste kwartaal van 2022?

We zullen ons vooral focussen op de ontwikkeling van 'nieuwe' bloc retours. Deze uitdaging aan onze kant is tweeërlei. Ten eerste willen we met de opzet van eventuele nieuwe ontwikkelingen andere lopende projecten en de daarop gezette teams minimaal impacteren. Qua 'opbouw' is het namelijk zo dat de bloc retour afhankelijk is van achterliggende (back-end)systemen die de data beschikbaar stelt opdat deze kunnen verwerkt worden in de BR.

Ten tweede zijn alle budgetten voor 2021 reeds gealloceerd op lopende projecten voor de resterende tijd van het jaar.

Belangrijk daarbij is dat we intern twee initiatieven hebben voorgelegd waarbij we extra budget gevraagd hebben om onze initiatieven reeds in kwartaal drie van 2021 op te starten. We zijn in afwachting van een definitieve beslissing hieromtrent.

Onze 2 initiatieven de we voorgelegd hebben zijn de volgende:

- KMO: via een work-around en dus zonder ons back-end systeem te impacteren, kunnen we de meeste data capteren en de bloc retour aanmaken. Deze bloc retour wordt vandaag nog niet aangeboden en betekent dat de makelaar nieuwe KMO-zaken via mail ontvangt en manueel de gegevens moet overtypen in hun BMS. Met deze bloc retour zou deze data geautomatiseerd kunnen worden verwerkt.
- MFB: beschikbaar maken: Deze functionaliteit ondersteunen wij vandaag nog niet en betreft ook een "win" aan de makelaarskant.

AXA

Wat vindt u van dit initiatief van FVF?

Wij vinden dit een uitstekend initiatief. Het ontwikkelen en ondersteunen van gestructureerde uitwisselingen maakt deel uit van onze strategische prioriteiten. Het laat ons toe belangrijke activiteiten te automatiseren, en dus sneller te reageren op aanvragen van makelaars en klanten tegen een lagere kost. Het verbetert ook sterk de kwaliteit van de data in de uitwisseling en leidt dus tot minder fouten voor makelaars, klanten en de maatschappij.

Dit initiatief van FVF geeft een signaal naar al onze medewerkers over het belang dat ook de makelaars hechten aan de gestructureerde uitwisseling en is een erkenning voor de inspanningen die zij op dit vlak leveren. Het is ook een signaal naar verzekeringsmaatschappijen en softwarepakketten toe, die minder gebruik maken van gestructureerd uitwisseling en waarvan wij hopen dat zij sterker hierop inzetten. Makelaars gaan nog meer gestructureerde uitwisselingen gebruiken naarmate alle maatschappijen dit toepassen.

Hoe beoordeelt u uw huidig resultaat als maatschappij?

De scores stemmen overeen met onze verwachtingen. Enerzijds kennen wij onze sterke punten en zwakke plekken. Wij hebben, zoals overigens ook de andere maatschappijen, nog een weg af te leggen in schade, in leven en collectieve.

Wij hebben in het verleden echter zwaar ingezet op productie en op de grote volume producten, wellicht meer dan andere maatschappijen. Dat zien we voor een stuk vertaald in onze score die bedoelend boven de gemiddelde score ligt. Het is een aanmoediging om in die richting verder te gaan.

Welke zaken zal AXA, in het voordeel van de makelarij, verbeteren in 2021 en in het eerste kwartaal van 2022?

In 2021 en 2022 gaan we sowieso door met de digitale push to broker-initiatief. Zo blijven we werken het pakket van de makelaar verrijken door een digitale kopij te bezorgen van de documenten pdf, zowel voor de contracten leven als BOAB. Recente voorbeelden hiervan zijn fiscale attesten en de jaaroverzichten. Het verzenden van de contractuele documenten leven als bijlage aan de bloc retour is voorzien voor de komende maanden.

Daarnaast blijven we verder de contextuele uitwisseling van klantendata optimaliseren tussen het beheerpakket van de makelaar en de tools van de maatschappij. Het AXA-Portaal zal een centrale rol spelen in het uitwisselen van deze data. Dit betekent dat er een uitwisseling zal gebeuren naar meer toepassingen met meer klantengegevens.

Verder wensen we het rekeninguittreksel te digitaliseren door deze als pdf gelijkt aan het bestaande boekhoudkundig bericht mee te verzenden.

Tot slot wensen we het beheerpakket van de makelaar te verrijken met schadeberichten bij de dossiers bijstand.

Baloise Insurance

Wat vindt u van dit initiatief van FVF?

Als makelarijverzekeraar pur sang, zijn we sterk geïnteresseerd in hoe makelaars de samenwerking met ons ervaren. Daarom hebben we graag meegewerkt aan dit onderzoek, hoewel het verzamelen van de benodigde gegevens geen eenvoudige opdracht is en inspanningen vereist van veel verder af als het once.

Omwille van overnames uit het verleden moeten de benodigde uitwisselingsgegevens immers gehaald worden uit een heel aantal verschillende systemen.

Het resultaat van dit onderzoek vormt een interessante extra bron van informatie om te zien welke uitwisselingen belangrijk zijn voor de makelaars en ons zo te helpen in het leggen van de juiste focus bij onze ontwikkelingen. Dit instrument ondersteunt ons ook om intern te communiceren over wat we goed doen en wat we minder doen.

Portima's rapportering is hierin evenmin een waardevolle bron van informatie, maar de rapportering van de Commissie Efficiëntie neemt kwaliteitsverbeteren mee in het verhaal, wat ons een extra stuk van de puzzel geeft.

Hoe beoordeelt u uw huidig resultaat als maatschappij?

Momenteel bevinden we ons in de middenmoot, maar het is onze bedoeling beter te doen en hierin investeren we dan ook verder. Zo hebben we een vast budget gereserveerd om projecten in dit domein te realiseren, met een dedicated team dat dit op een transversale manier overziet.

We hebben nog een weg te gaan, maar op termijn wensen we hier bij de echte koplopers te gaan behoren. Dit gaan we niet doen door elk bericht blind te ontwikkelen, maar door nauw met de makelaars samen te werken. Op deze manier hopen we een echt verschil te maken.

Welke zaken zal baloise, in het voordeel van de makelarij, verbeteren in 2021 en in het eerste kwartaal van 2022?

We focussen ons momenteel op berichten voor het domein Leven. Onze ambitie is om tegen het eerste kwartaal van 2022 gestructureerde berichten te sturen voor toevoeging van contracten in de makelaarssystemen naar aanleiding van nieuwe zaken, portefeuille op aanvraag en plaatsingsmandaten.

Tegelijkertijd investeren we in de benodigde infrastructuur om de komende jaren onze uitwisseling eenvoudiger te kunnen verbeteren en uitbreiden. Zoals vermeld onderkennen we het grote belang van deze uitwisseling en daarom is het leggen van de goede fundamenten belangrijk, zodat we naar de toekomst meer snelheid kunnen maken.

Allianz

Wat vindt u van dit initiatief van FVF?

Wij juichen dit initiatief sterk toe. Niet alleen omdat het de wederzijdse communicatie bevordert rond het efficiënt aanpakken van deze problematiek, maar ook omdat wij door deze structurele manier van rapporteren beter weten waar de aandachtspunten van de makelaars liggen.

Op die manier kan er door deze constante dialoog een concreet actieplan binnen onze maatschappij worden opgesteld dat perfect aansluit bij de eerder geschetste makelaarsbelangen.

Het elkaar op regelmatige tijdstippen van updates voorzien creëert ook een efficiëntie dialoog waar beide partijen elkaars standpunt kunnen toelichten, maar ook vragen kunnen stellen. Dialoog werkt altijd beter. Zeker als het gaat om projecten van lange termijn die ons gezamenlijk voorbereiden op de toekomst en die de eindklant van ons gezamenlijk verwacht.

Hoe beoordeelt u uw huidig resultaat als maatschappij?

De aanzet is uiteraard jaren geleden al gegeven om in de digitale wereld stappen te zetten. Iedere zichzelf respecterende professional in de verzekeringswereld omarmde het digitale als een efficiëntie-oefening.

Steeds meer wordt het echter duidelijk dat we alle eerdere digitale inspanningen nu moeten laten samenkomen binnen één geïntegreerd digitaal model, dat ook steunt op een nieuwe manier van communiceren rond verzekeringen. Ook Portima heeft een prominente rol op onze digitale agenda, omdat dit de manier is om digitaal en efficiënt met de makelaar te kunnen samenwerken.

Het is duidelijk dat er nog stevige stappen moeten gezet worden, ook voor ons als bedrijf. We hebben een basis gelegd die tegemoetkomt aan eerder goute concrete basiswensen, maar dit moet nu in een versneld tempo worden uitgebouwd.

Net daarom juichen we het FVF-initiatief toe, omdat dit ons de kans biedt de dialoog aan te gaan en van daaruit onze digitale inspanningen verder te laten inspireren en sturen. Door het regelmatige contact en jullie input weten we beter welke verwachtingen de makelaars hebben rond het digitale aspect van onze samenwerking.

Welke zaken zal allianz, in het voordeel van de makelarij, verbeteren in 2021 en in het eerste kwartaal van 2022?

Zoals reeds gezegd: de basis is gelegd en nu moeten we ons focussen op het verder uitbouwen van de functionaliteiten binnen zowel het BOAR- als het Life-domein.

Voor 2021 ligt aan de basis het gegeven dat we onze Portima-uitwisseling willen optimaliseren. In 2020 hebben wij binnen ons bedrijf een Portima-werkgroep opgericht die alles in kaart moest brengen. Zo kregen we een goed zicht op de uitdagingen voor ons binnen het Portima-project. Dit met als enige doel de uitwisseling van data en polis-gegevens verder uitbreiden richting de makelaar.

Recent nog hebben we nieuwe functionaliteiten binnen onze Claims-omgeving geïmplementeerd. Ook onze aanwezigheid binnen de Portima-werkgroepen op sectorniveau wordt geïntensifieerd. We zijn van plan dit verder en in versneld tempo aan te pakken.

Dit jaar lanceerden we ook onze XCelerate Academy: dit heeft niks met rechtstreekse data-uitwisseling te maken, maar we hebben wel een 100% digitaal platform ontwikkeld voor onze makelaars dat de mogelijkheid biedt om FSMA-erkende opleidingen te bieden. Dit is volledig gratis en digitaal.

Iedere makelaar en zijn/haar medewerkers kunnen nu vanop afstand leerrijke opleidingen volgen en dit zonder tijdsverlies door verplaatsing. Veilig en efficiënt: geënt op deze tijd. Op die manier proberen we ook binnen ons opleidingsaanbod het digitale element naar voren te schuiven.

Ook onze interne rapportage heeft de digitale implementatie steeds op agenda staan gezien het belang dat hieraan wordt gehecht: dit vormt het tastbare bewijs dat het onderwerp altijd wordt meegenomen in alles wat we doen. Dit is uiteraard een aanzet maar het is duidelijk dat wij bij iedere beslissing op vandaag de digitale component meenemen in kader van de optossing die we naar voren schuiven bij iedere ontwikkeling binnen ons bedrijf.

Voor 2022 gaan we alles verder in kaart brengen om – in samenspraak met onze makelaars en FVF – tot één digitaal platform te kunnen komen dat niet alleen omvattend is, maar tevens ook flexibel genoeg om steeds verder te kunnen optimaliseren.

De uitdagingen zijn groot maar we gaan ze graag – samen met FVF – aan om de toekomst van de makelarij in België verder te helpen professionaliseren en digitaliseren.

AG

Wat vindt u van dit initiatief van FVF?

De makelarij en AG zijn gelijgenereerd wat betreft de objectieven voor de digitale transformatie en de weg naar efficiëntie. Om die efficiëntie te realiseren, zijn gestructureerde berichten een onmisbaar element.

Het initiatief van FvF brengt dit onder de aandacht van iedereen (inclusief de directies van de maatschappijen) en initieert een constructieve discussie op basis van objectieve gegevens.

Bovendien is het een goede input voor en een aanvulling van de werkgroep normalisatie van Assuralia waarin FVF zelf een zeer actieve en gewaardeerde rol speelt.

Hoe beoordeelt u uw huidig resultaat als maatschappij?

AG investeert al jaren in belangrijke mate in de gestructureerde berichten. Er worden jaarlijks miljoenen gestructureerde berichten uitgewisseld, en de meest gebruikte berichten in Non-Life scoren echt wel goed. Zoals de enquête aantoont, is er in bepaalde domeinen, waaronder leven, nog wat ruimte tot verbetering. Om de juiste conclusies te kunnen trekken, is het echter essentieel om een correct beeld te hebben van de resultaten.

Een bericht dat 10 keer per jaar wordt gebruikt, krijgt immers in de enquête hetzelfde gewicht als een bericht dat 100.000 keer wordt gebruikt. Bovendien waren de antwoorden enkel binair (1: gebruikt, 0: niet gebruikt).

Dus om de resultaten correct te kunnen interpreteren en er de juiste acties op het juiste moment aan te kunnen koppelen, hebben we zelf de resultaten omgroet in gewogen scores. Daarnaast rekenen we er ook op dat FVF ons inkijk geeft in hun prioriteiten. Zo kunnen we ons actieplan verfijnen en op een goede manier gaan faseren. Alles op hetzelfde moment aanpakken, is immers niet mogelijk.

Welke zaken zal AG Insurance, in het voordeel van de makelarij, verbeteren in 2021 en in het eerste kwartaal van 2022?

De efficiëntie voor de makelaar/maatschappij/klanten blijft voor AG een prioriteit. We houden hierbij continu de vinger aan de pols wat betreft onze modules (functioneel en scope), de gestructureerde berichten en de compatibiliteit met de beheerpakketten.

Bij wijzigingen in de gestructureerde berichten aan. Recent hebben we ook met onze schademodules belangrijke stappen gezet. Daarnaast engageerden we ons om mee te werken aan het multitarificatie-initiatief van Portima. De integratie met Brio en onze modules zal naadloos verlopen.

Wij blijven dus onze makelaars ondersteunen doorheen verschillende initiatieven in Non-Life, Life en HC. Ook op het niveau van de sector zal AG actief blijven deelnemen aan verschillende werkgroepen georganiseerd binnen Assuralia.

Lees hierna:

Toegang tot medische kostenafrekeningen van individuele klanten

Klik hier

ONTDEK HET OVERNAMEPLATFORM!

FVF staat haar leden bij

Toegang tot medische kostenafrekeningen van individuele klanten

De GDPR mag de dienstverlening van de verzekeringsmakelaar naar zijn klant toe niet beknotten.

Gevoelige persoonsgegevens, zoals medische gegevens, kunnen in principe niet verwerkt worden, tenzij een specifieke rechtsgrond de verwerking toelaat. GDPR vermeldt daarbij de uitdrukkelijke toestemming van de betrokkene als één van de specifieke rechtsgronden die de verwerking van deze gegevens toelaat. Die uitdrukkelijke toestemming zorgt echter voor talrijke moeilijkheden binnen de verzekeringssector, in het bijzonder voor de verzekeringsmakelaars.

Zo waren er tot voor kort omwille van privacyredenen bij DKV problemen.

Dossier binnen juridische commissie

De medische kostenafrekeningen van DKV waren niet meer te raadplegen door de verzekeringsmakelaars. De afhandeling en de opvolging van schadedossiers met het oog op de hospitalisatieverzekering werden hierdoor onmogelijk gemaakt. De makelaars konden hun klanten niet meer helpen zoals voorheen.

Dit is onaanvaardbaar! De Juridische Commissie van FVF kwam dan ook onmiddellijk in actie en stelde het probleem aan de kaak bij DKV. Zo verzocht FVF een oplossing te zoeken.

DKV rijkt oplossing aan

FVF is opgelucht dat DKV – na veel overleg – eindelijk de verzekeringsmakelaars opnieuw toegang verleent tot de medische kostenafrekeningen van hun individuele klanten. De voorwaarde is dat deze laatsten steeds hun uitdrukkelijke toestemming geven. Hierdoor kunnen onze leden hun klanten weer van dienst zijn.

FVF blijft ijveren voor wettelijke oplossing

FVF pleit verder voor een wettelijke grondslag voor de verwerking van medische gegevens. In enkele andere Europese landen, zoals in Nederland, heeft men deze schrijnende problematiek erkend, oplossingen gezocht én gevonden.

Lees hierna:

Decavi

Klik hier

Decavi maakt winnaar Trofee van Makelaars bekend!

Op 27 april vond de virtuele uitreiking van de Decavi Niet-levensverzekeringstrofeeën plaats. Naar jaarlijkse gewoonte werd de winnaar van de Trofee van de Makelaars gekozen door de leden van FVF en Feprabel. Begin maart brachten de leden daarvoor hun stem uit. AG Insurance kwam als winnaar uit de bus uit deze stemming onder de leden van FVF en Feprabel. Proficiat! Wenst u de uitreiking volledig te herbekijken? Dan kan u dat via decavi.be.

De winnaars van 2021 zijn…

Mijn mobiliteit

Auto (BA en Omnium) verzekering

AXA Belgium – Comfort Auto

Verzekering Rechtsbijstand Auto

Arces / Groep P&V – Rechtsbijstand Auto Artikel 1

Motorverzekering

P&V Verzekeringen – P&V Motorverzekering

Fietsverzekering

Yuzzu – Fietsverzekering

Mijn woning

Brandverzekering (Multirisico Woning – eenvoudige risico's)

AXA Belgium – Comfort Thuis Flex

Brandverzekering (voor huurders)

Ethias – Huurdersverzekering

Brandverzekering (mede-eigenaars)

I.B.I.S. Insurance – COCOON of I.B.I.S.

Mijn woning

Verzekering BA Privéleven

Ethias – Ethias Familiale

Mijn rechten

Fiscale rechtsbijstandverzekering

AG-Providis – Providis Globale Rechtsbijstand

Mijn onderneming

Verzekering Arbeidsongevallen

Ethias - Arbeidsongevallenverzekering

Package KMO

AG – Modulis Easy

Mijn vakantie

Reisverzekering

AG – Top TravelStop (in samenwerking met Touring)

Mijn gezondheid

Verzekering Gezondheidszorgen

AG – AG Care Hospitalisatie

Mijn innovatie

Ethias – Mobility & More

Digitale

Allianz Benelux – Arbeidsongevallen

Preventie

Ethias

Maatregelen genomen i.k.v. de pandemie

Ethias

Maatschappelijke inzet

AXA Belgium (Doctors online en psychologische hulpdienst)

Beste publiciteitscampagne

P&V Verzekeringen ("Zolang u plannen blijft maken, zijn wij er om ze te verzekeren. P&V. Leef vooruit")

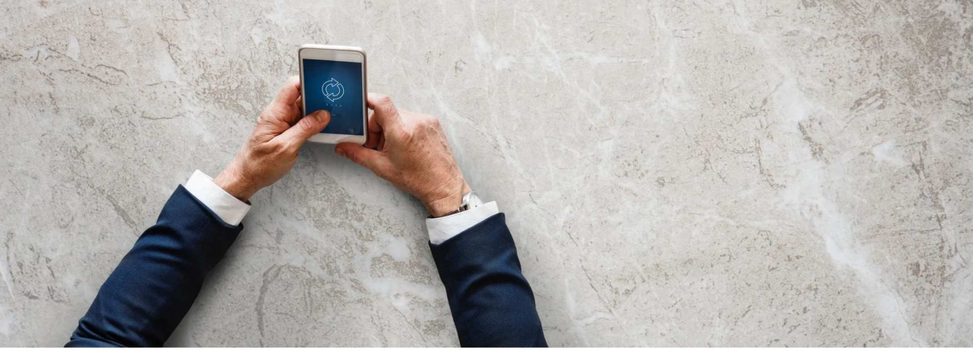
Trofee van de makelaars

AG

Lees hierna:

Digitalisering en de makelarij

Klik hier



FVF onderzoekt

Digitalisering en de makelarij

Bij FVF weten we graag wat er leeft onder onze leden. Met welk beheerpakket werkt het kantoor? In welke mate werkt men al paperless? Werkt men samen met InsurTech? Hieronder vindt u de resultaten.

1. Beheerpakket

Met welk beheerpakket werkt uw kantoor?

- Brio - 55,5%
- Sigura/Cobra (Insudata) - 18,5%
- Brokercloud - 7,5%
- Insusoft - 6,4%
- Assapp (Verassnet) - 1,7%
- Geen pakket - 5,8%
- Ander - 4,6%

Gebruikt u de boekhoudingsmodule in uw beheerpakket?

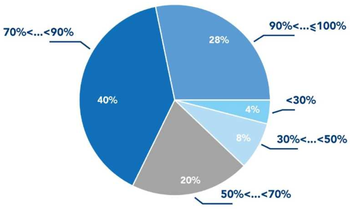
- Ja - 35,8%
- Nee - 54,3%
- Beheerpakket biedt dit niet aan - 3,5%
- Geen beheerpakket - 6,4%

2. Paperless

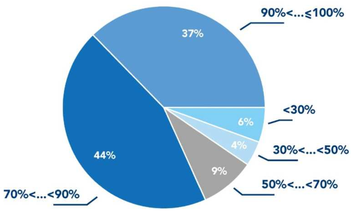
Werkt uw kantoor paperless?

- Ja - 66,5%
- Nee - 33,5%

Zo ja, voor hoeveel % schat u paperless te werken in productie?



Zo ja, voor hoeveel % schat u paperless te werken in schade?



2. Technologie op kantoor

Heeft uw kantoor een website?

- Ja - 93,1%
- Nee - 6,5%

Werkt u op kantoor met applicaties van insurtech?

- Ja - 22,0%
- Nee - 78,0%

Organiseert uw kantoor videomeetings met klanten?

- Ja - 47,4%
- Nee - 52,6%

Gebruikt uw kantoor Cloud-telefonie?

- Ja - 46,8%
- Nee - 53,2%

Lees hierna:

SFDR & verzekeringsadvies

Klik hier

SFDR & verzekeringsadvies

FVF ondersteunt haar leden

Op 10 maart trad een groot deel van de bepalingen in werking van de Europese Verordening betreffende informatieverschaffing over duurzaamheid in de financiëledienstensector. Ook wel "SFDR" genoemd vanwege de Engelse benaming Sustainable Finance Disclosure Regulation. Deze verordering roept nieuwe vereisten in het leven met betrekking tot het verzekeringsadvies en de informatieverschaffing over duurzaamheid van bepaalde financiële producten.Het is een eerste stap om ook met onze sector mee te bouwen aan een meer duurzame economie en samenleving.

Wat zijn deze verplichtingen?

Transparantie over duurzaamheidsrisico's en ongunstige effecten op de duurzaamheidsfactoren

De Verordening bepaalt onder meer dat verzekeringsmakelaars, die verzekeringen met een beleggingscomponent (4de pijler) distribueren, transparant dienen te zijn over hun gedragslijnen inzake de integratie van duurzaamheidsrisico's en over hun beloningsbeleid met betrekking tot de integratie van diezelfde risico's.

Europa definieert de duurzaamheidsrisico's als 'een gebeurtenis of omstandigheid op ecologisch (E), sociaal (S) of governance-gebied (G) die, indien ze zich voordoet, een werkelijk of mogelijk wezenlijk negatief effect op de waarde van de belegging kan veroorzaken':

- **Ecologisch:** een belegging in een economische activiteit die bijdraagt aan het bereiken van milieudoestellingen (bijvoorbeeld hernieuwbare energie, vermindering broeikasgasemissies, ...).
- **Sociaal:** een belegging in een economische activiteit die bijdraagt aan de verwezenlijking van een sociale doelstelling (bijvoorbeeld geen discriminatie, geen schending van de mensenrechten, ...).
- **Governance:** een belegging in een economische activiteit die geen afbreuk doet aan 'goed bestuur' (bijvoorbeeld geen corruptie, ...).

Verder dient er transparantie te zijn van het al dan niet in aanmerking nemen van ongunstige effecten op de duurzaamheidsfactoren. Deze worden door Europa gedefineerd als 'ecologische, sociale en werkgelegenheidszaken, eerbiediging van de mensenrechten, en bestrijding van corruptie en van omkoping'. Aan deze transparantieverplichtingen dient men in eerste instantie via de website te voldoen.

Transparantie in precontractuele documenten (productinformatie)

De Verordening voorziet daarnaast precontractuele informatievereisten over de duurzaamheid van bepaalde verzekeringsproducten. De doelstelling is om spaarders of beleggers een beter inzicht te geven in de duurzaamheid van hun spaargelden of beleggingen.

De verzekeringsmaatschappijen zijn daarbij verantwoordelijk voor het bezorgen van deze precontractuele informatie aan de verzekeringsmakelaars. De verzekeringsmaatschappijen moeten deze productinformatie aanleveren voor hun producten van 2de, 3de en 4de pijler.

Wat dient u als verzekeringsmakelaar te ondernemen?

Ook verzekeringsmakelaars kunnen onder het toepassingsgebied van de SFDR vallen en dienen bijgevolg te voldoen aan enkele nieuwe transparantievereisten met betrekking tot het verzekeringsadvies.

Om aan de verplichtingen van de verordening te kunnen voldoen, heeft FVF in samenwerking met Feprabel een stappenplan samengesteld om na te gaan of de SFDR van toepassing is binnen het kantoor. Ook creëerden we modelteksten om te plaatsen op de website van het kantoor.

Meer weten?

Leden vinden alle informatie en tools rond SFDR terug na inlog op **de exclusieve ledenzone van fvf.be**.

Let op! Zowel op Europees als op nationaal niveau is het regelgevingskader nog in volle evolutie en ook de verzekeringssector dient zich nog aan te passen. Deze tools zullen dus verder evolueren en aangepast worden in functie van de verdere uitwerking van de reglementering.

Bij aanpassingen brengt FVF de leden op de hoogte via onze e-flashes.

Lees hierna:

Interview Jo Berghs, Brokers Training

Klik hier

Jo Berghs over de nieuwe koers van Brokers Training

Stilaan op kruissnelheid

Het is de zomer van 2019. Jo Berghs en de andere nieuwe leden van de Raad van Bestuur van Brokers Training, het opleidingscentrum van FVF, zijn net aangesteld. Samen met FVF stippelen ze intensief een nieuwe, slimme koers van Brokers Training uit. Ideeën zijn er in overvloed, maar dan komt de storm Corona opzetten. Vrijuit sprak met Jo Berghs, voorzitter Brokers Training, over het woelige jaar dat volgde en hoe Brokers Training een antwoord gaf op de vele uitdagingen.

Niet lang na de aanstelling van de nieuwe Raad van Bestuur van Brokers Training brak de corona-pandemie uit. Veranderde dit het plan van aanpak?

Jo Berghs: Toch wel. We hadden heel veel nieuwe ideeën die we door corona opnieuw in de koelkast moesten opbergen. In plaats daarvan hebben we ons plan van aanpak drastisch moeten omgooien. Brokers Training legde nu eenmaal de focus op klassikale opleidingen. Deze konden door corona niet meer georganiseerd worden.

We zijn dan op korte termijn naar oplossingen gaan zoeken. Het was even zoeken naar het juiste format dat zowel kwalitatief was als voldeed aan de regels van de geregelde bijscholing. De verzekeringsmakelaars en VVD'ers dienden nu eenmaal ook tijdens de verschillende lockdowns aan bijscholing te doen!

Brokers Training introduceerde dan ook tal van nieuwigheden in 2020 en 2021. Kan u deze kort toelichten?

Jo: Corona gaf ons wel wind in de zeilen met betrekking tot het organiseren van online opleidingen. Zo rolden we eind maart 2020 in eerste instantie de e-learning uit in samenwerking met Advisors Up-to-date.

Op geregelde tijdstippen worden op dit platform artikels gepubliceerd. Opleidingspunten kunnen hierbij verzameld worden door deze artikels op een zelfgekozen moment te lezen en achteraf correct te antwoorden op een examenvraag. Niet alleen zijn de artikels inhoudelijk sterk, ook is het platform zeer efficiënt: men kiest waar en wanneer men opleidingspunten verzamelt.

In tweede instantie zijn we begin 2021 gestart met het organiseren van onze eigen online opleidingen. Dit was in het begin een beetje zoeken voor zowel Brokers Training, de docenten als de deelnemers. Door het aantal deelnemers te beperken zorgen we ervoor dat de interactiviteit zo groot als mogelijk is. We organiseren nu al enkele maanden onze online opleidingen en ik ben heel blij te kunnen zeggen dat deze een groot succes zijn!

Dat is fijn om te horen!

Jo: Het gemak en de efficiëntie van de opleidingen worden echt gesmaakt. Terwijl men voor de klassikale opleidingen steeds de verplaatsing moest maken, dient men nu enkel de duur van de opleiding in te plannen en een goed werkende internetverbinding tot zijn beschikking te hebben.

Niet alleen het concept van online opleidingen spreekt aan, we doen daarnaast ons uiterste best om het opleidingsaanbod te onderscheiden van dat van andere opleidingsverstrekkers in de markt. Daarbij kiezen we voor docenten die hun eigen praktijkervaring tijdens de opleiding kunnen meegeven. Bovendien kiezen we bij Brokers Training ervoor de thema's onafhankelijk te behandelen. Deelnemers vinden dus verre van een eenzijdige benadering terug bij onze opleidingen!

Online opleidingen zijn dus niet meer weg te denken uit het aanbod van Brokers Training?

Jo: We krijgen zowel over Advisors Up-to-date als over de online opleiding onnoemelijk veel positieve feedback. We gaan deze zeker blijven organiseren. Zeker voor de verzekeringstechnische opleidingen gaan de inschrijvingen hard. FVF-leden genieten bovendien tot 30 september 2021 van 50 procent korting op deze opleidingen! Toch wel mooi meegenomen voor de leden die dit jaar nog graag aan hun bijscholing werken. We willen ons opleidingsaanbod echter ook verder uitbreiden naar andere thema's. Zo zijn opleidingen over bijvoorbeeld alternatieve verloning en management skills uiterst interessant voor zaakvoerders en bepaalde medewerkers binnen het makelaarskantoor. Daar stopt het eigenlijk niet bij. De opleidingen zijn voor iedereen die professioneel met verzekeringen bezig is interessant om te volgen. Ik denk hierbij aan advocaten, experten, medewerkers van de verzekeringsdienst bij bijvoorbeeld bouwbedrijven en publieke instellingen, … Ook voor hen zijn de opleidingen goed om te volgen.

> **"Na enkele maanden van online opleidingen organiseren, ben ik heel blij te kunnen zeggen dat deze een groot succes zijn!"**

Brokers Training ziet het groot! Jullie zijn echter niet alleen actief in geregelde bijscholing, maar ook in toegang tot het beroep. Kan u dit even toelichten?

Jo: De hele regelgeving rond de toegang tot het beroep is gewijzigd in de zin dat, voor zover men geen master- of geschikte bachelorsdiploma heeft, de opleiding een voortraject is, gevolgd dooreen verplicht examen.

Brokers Training is erkend om dit examen te organiseren.

Sinds kort bieden we bij Brokers Training een leertraject aan dat de deelnemers voorbereidt op dit examen. Dit leertraject focust zich momenteel op nieuwe PCP'ers binnen makelaarskantoren. Onze docent werkte intensief mee aan de uitwerking van het sectorale examen waardoor hij als geen ander weet waar de accenten gelegd dienen te worden tijdens de opleiding. Van de eerste lichting slaagden dan ook acht van de negen deelnemers in eerste zit! In het najaar zal er een nieuw interactief traject georganiseerd worden.

Op termijn gaan we dit verder uitbreiden met trajecten voor de modules twee, drie en vier. Deze spitsen zich toe op nieuwe VVD'ers aan de slag te gaan binnen het makelaarskantoor of startende makelaars.

Jullie hebben nog veel plannen! Hoe ziet u het opleidingsaanbod van Brokers Training zich verder ontwikkelen in het postcorona tijdperk?

Jo: Zoals gezegd verdwijnen de e-learning en de online opleidingen niet meer uit ons opleidingsaanbod. Op het vlak van prijs-kwaliteit en tijdsinvestering is dit een interessant format voor bepaalde opleidingsthema's. We zullen echter wel terug klassikale opleidingen organiseren wanneer het gaat om workshops waarbij interactiviteit van groot belang is. Het online gegeven stoot hierbij nog steeds op haar grenzen. Deze klassikale opleidingen zullen we dan regionaal organiseren zodat we de verplaatsing tot een minimum kunnen beperken.

Bij Brokers Training zullen we ook verder blijven inzetten op de niet-verzekeringsopleidingen. Niet alleen om zo onze doelgroep uit te breiden, maar ook omdat ik echt geloof dat deze een meerwaarde vormen voor de verzekeringstussenpersonen en hun medewerkers.

Tot slot droom ik nog steeds van themadagen. Hierbij zouden we een bepaald onderwerp vanuit verschillende invalshoeken belichten. Op één dag heeft men niet alleen een grondige kennis over een bepaald thema, maar verzamelde men ineens een groot aantal opleidingspunten in kader van de geregelde bijscholing. Dat laatste is zeker mooi meegenomen!

Heel veel succes bij de verdere uitwerking hiervan en bedankt voor dit gesprek, Jo!

> **"Bij Brokers Training doen we ons uiterste best het opleidingsaanbod steeds te onderscheiden op vlak van zowel inhoud als kwaliteit."**

ontdek het opleidingsaanbod op www.brokerstraining.org

Fvf-leden geniet tot 30 september van 50% korting op opleidingen georganiseerd door Brokers training.

Lees hierna:

Deelnemers tevreden over Brokers Training

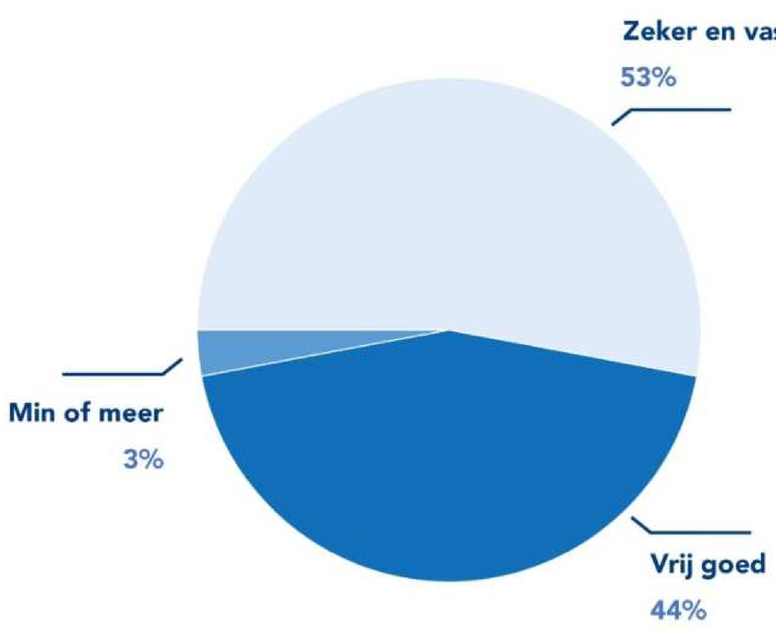
Klik hier

Je Makelaar
Je beste
Verzekering
EEN HEEL FIJNE
VAKANTIE!
GENIET ERVAN!

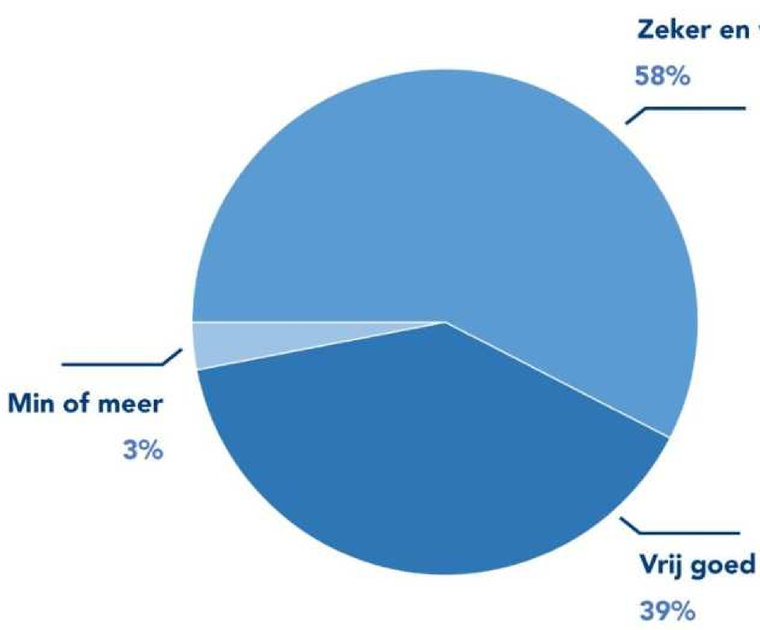
Digitale opleidingen voor makelaars

Deelnemers tevreden over Brokers Training

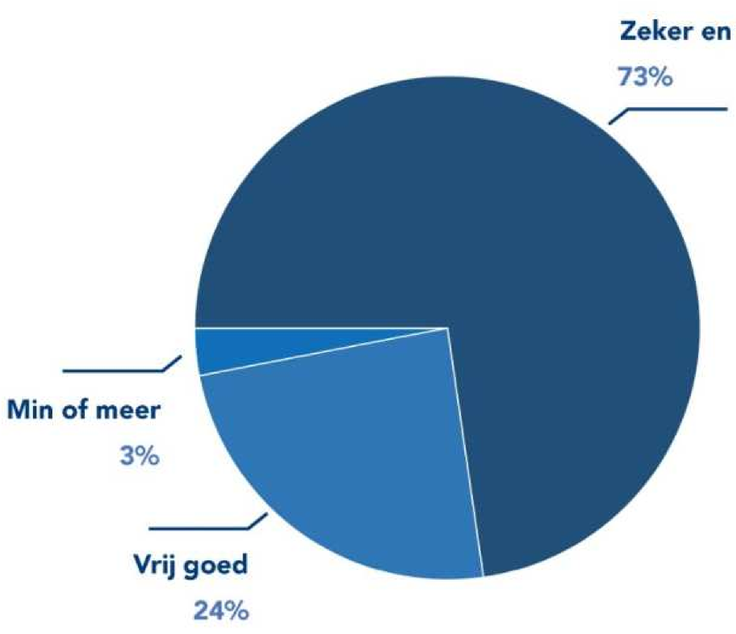
Opleiding voldoet aan verwachtingen



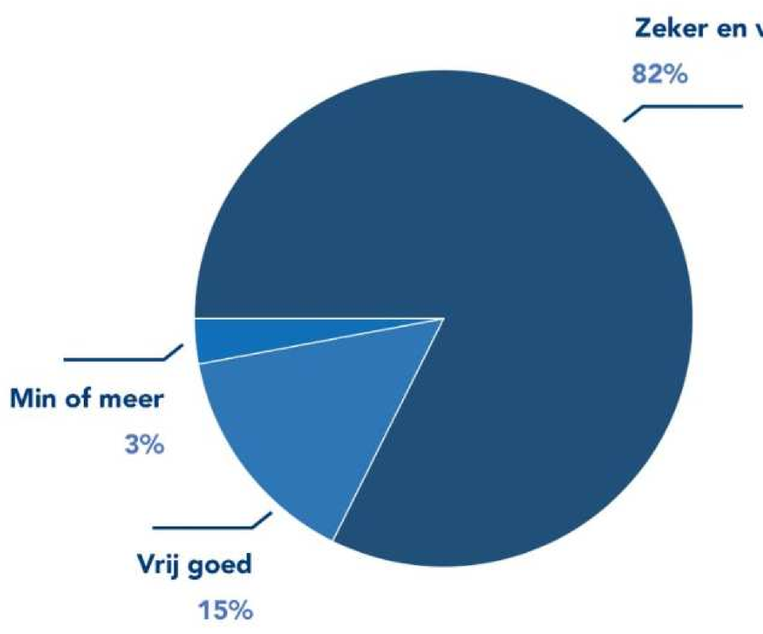
Opleiding is praktijkgericht



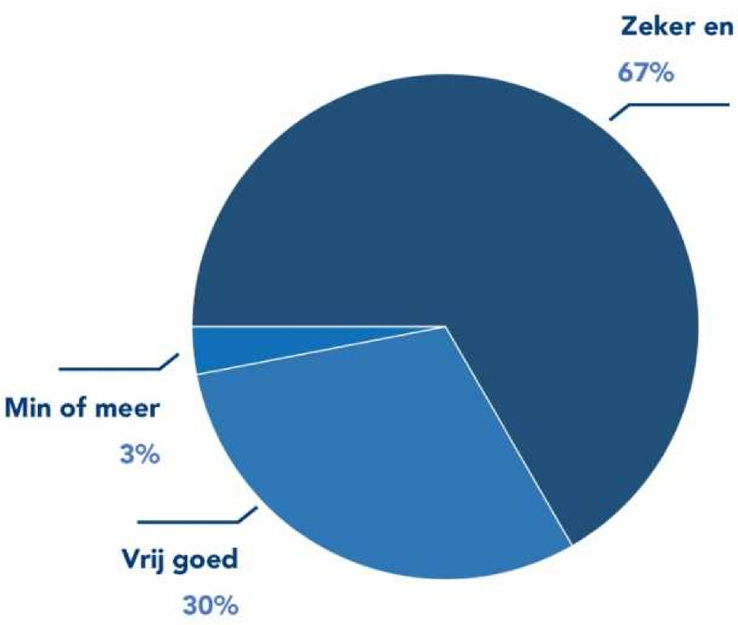
Opleiding is duidelijk



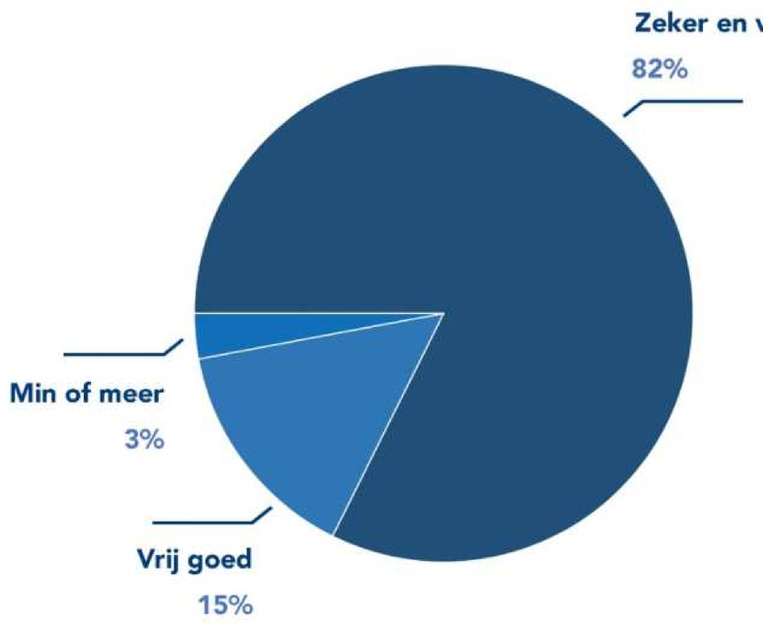
Docent kan kennis goed overbrengen



Interactiviteit tijdens online opleiding



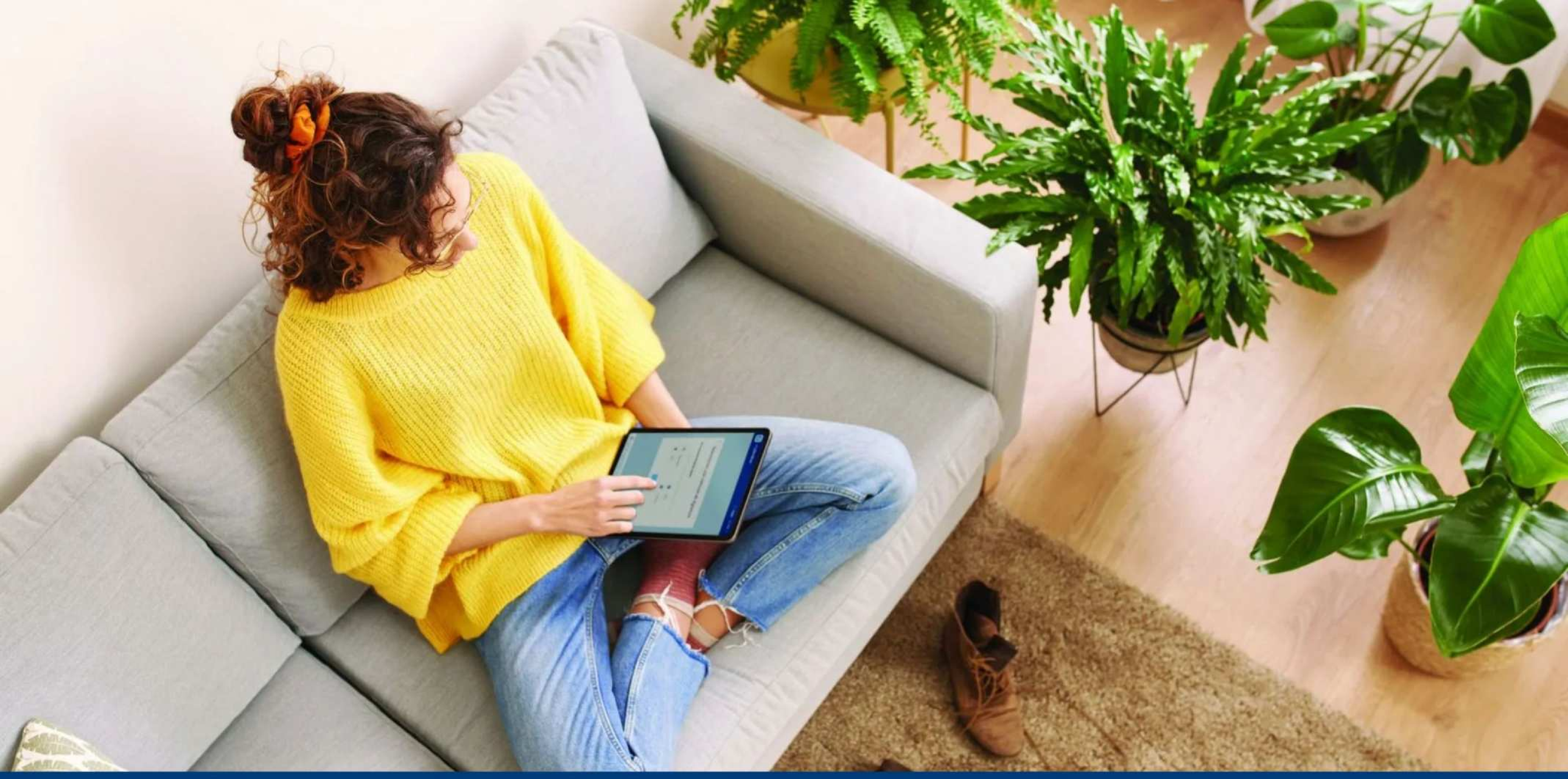
Gebruikgemak online tool



Lees hierna:

‘Je Makelaar’, steeds dicht bij zijn klanten en de expert voor ondernemingen!

Klik hier



Publireportage

Tekenen is nog nooit zo makkelijk geweest met de digitale handtekening in Brio

Na e-GOR en AlloCloud doet Portima met Connective het Brio platform nog verder evolueren naarveen innovatief, veilig en open platform, volledig ten dienste van de makelaar. Portima biedt de makelaar een digitale handtekening in Brio die eenvoudig en veilig is voor hem én zijn klant.

Waarom koos Portima voor Connective?

Connective is een Belgisch bedrijf, erkend en Europees marktleider op het gebied van digitaal handtekenen. Connective zorgt reeds voor meer dan 10 miljoen digitale handtekeningen per jaar! Met Connective biedt Portima de makelaar en zijn klant dan ook de perfecte oplossing.

Welke handtekening zal in Brio geïntegreerd worden?

Al naargelang het soort document en de vereisten van de verzekeringsmaatschappijen zal Brio de 3 bestaande digitale handtekeningen aanbieden: de basishandtekening, de geavanc de en de gekwalificeerde handtekening. En dit alles volgens de wettelijke Europese richtlijnen (eIDAS).

De digitale handtekening voor de makelaar: superveilig, betrouwbaar en eenvoudig.

De digitale handtekening is al even veilig en betrouwbaar als de handgeschreven handtekening. De cryptografische technologie garandeert dat het document niet kan worden gewijzigd en dat de identiteit van de ondertekenaar juist is.

Je klant beslist zelf hoe hij wil tekenen:

- via eID kaartlezer
- met paswoord via mail of sms
- via itsme®

De digitale handtekening voor de klant: eenvoudig, snel en makkelijk.

Zéér gebruiksvriendelijk,uitgevoerd in enkele klikken, mogelijk van op afstand en face-to-face, geen extra installatie nodig. Waar en wanneer je wil, op pc, tablet of smartphone. De klant moet zich niet langer aanmelden in MyBroker, maar achteraf vindt hij er natuurlijk zijn getekend document terug.

Voor meer info omtrent de digitale handtekening in Brio, bekijk de sofachat op **onze blog** of **ons YouTube-kanaal**.

‘Je Makelaar’, steeds dicht bij zijn klanten en de expert voor ondernemingen!

Op 9 juni maakten we weer een grote stap naar het normale leven. De restaurants openden hun deuren om klanten binnen te verwennen, de sportscholen verwelkomden opnieuw de sportievelingen, de cultuur ontwaakte, …

Uit onderzoek bleek dat 80% van de Belgen in 2021 een reis plant in België of Europa. De helft van de Belgen geeft aan deze zomer op vakantie te vertrekken en de meerderheid van de vakantiegangers verkiest daarbij een vakantiehuis of -appartement waar hij met de auto of de mobilhome naartoe reist. Corona blijft in het achterhoofd zitten, maar dankzij de verzekeringsmakelaar heeft de reiziger ten minste geen kopzorgen over zijn verzekeringen. Dat is alvast de boodschap van de zomercampagne van 'Je Makelaar'.

‘Je Makelaar’ online

Brocom lanceerde een Facebook-campagne over de verschillende vakantiemogelijkheden. In deze overgangsperiode is het eens zo belangrijk om de surfers aan te moedigen om hun verzekeringsmakelaar te contacteren, ongeacht hun vakantieplannen, met de wagen of de mobilhome, naar een huis of een appartement, … Men wenst meer dan ooit met een gerust hart op reis te vertrekken.

Daarnaast loopt een advertentiecampagne op Google. Wie zoekt naar verzekeringsadvies zal dus niet om de verzekeringsmakelaar heen kunnen!

Marketingpakket voor aangesloten makelaars

Zoals steeds wordt het toegejuicht om de campagne ook te delen op de sociale media en in de communicaties van de aangesloten makelaars. Zij vinden daarvoor op **brocom.be** een uitgebreid marketingpakket met e-signatures, posters, banners, …

‘Je Makelaar', de expert voor ondernemers

De campagne waarin de makelaar als de expert bij uitstek voor de verzekeringen van ondernemingen wordt gepromoot, loopt ondertussen verder.

Zo wordt er geadverteerd in tijdschriften, zoals dVO (de Vlaamse Ondernemer), ZO Magazine van Unizo en Trends. Met de slogan "#ElkZijnVak" wordt daarin de expertise van de verzekeringsmakelaar onderstreept 'van ondernemer naar ondernemer': "In onze onderneming staan we zelf aan het stuur. Voor onze verzekeringen hebben we onze makelaar."

Daarnaast herlanceerde Brocom in mei de mini-reportages op Z-Insurance. Zo is 'Je Makelaar' veertien weken lang elke donderdag vanaf 20 uur in een lus te zien op Kanaal Z. Steeds wordt met de nodige aandacht een bepaald verzekeringsthema belicht met de verzekeringsmakelaar in de hoofdrol.

Deze uitzendingen worden steeds verspreid via **social media** en zijn te herbekijken op **de website van Z Insurance**.

	MEI - JUNI		SEPT - OCT
06-05	Rechtsbijstand particulieren	09-09	Mobiliteit Auto
13-05	Rechtsbijstand ondernemingen	16-09	Mobiliteit
20-05	Woning + opties	23-09	Pensioen particulieren
27-05	Woning gebouwen	30-09	Pensioen ondernemingen
03-06	Claims	07-10	Vermogensbeheer
10-06	Cybercriminaliteit	14-10	Successie
17-06	Werkongevallen	21-10	Digitalisatie

Heeft u al een digitaal scherm op kantoor?

Met het digitale scherm wordt niet alleen de aandacht van voorbijgangers getrokken, maar moderniseert het makelaarskantoor eveneens meteen de communicatie binnen het kantoor. Via de 'Je Makelaar'-schermen kunnen aangesloten makelaars automatisch beschikken over alle interessante, actuele campagnes van Brocom, FVF en de partnermaatschappijen.

Klinkt dit interessant voor bij u op kantoor? Het aanbod is beperkt. Lees meer informatie over de verschillende abonnementen op **brocom.be** en schrijf u snel in!

Nieuwe partnermaatschappijen vervoegen brocom

#SamenStaanWeSterker en daarom is Brocom enorm verheugd dat Aedes en Arces zich vervoegen als partnermaatschappijen. Zij zetten vanaf heden ook mee hun schouders onder de initiatieven van Brocom. Zo heeft Brocom 16 partners die de makelarij ondersteunen!

Lees hierna:

In gesprek met NSZ

Klik hier

In gesprek met NSZ

“Elke sector voelt de coronacrisis.”

Het coronavirus houdt onze maatschappij nog steeds in zijn greep. De impact op ons dagdagelijkse leven was zeker niet te onderschatten, maar het effect op de activiteiten van heel wat sectoren was daardoor eens zo groot. Vrijuit sprak met Philippe Ruelens en Ann Van Doren van NSZ over de gevolgen voor zelfstandigen en of er licht aan het einde van de tunnel is.

Kunnen jullie NSZ kort even toelichten?

Philippe Ruelens: Zeker! NSZ staat voor Neutraal Syndicaat voor Zelfstandigen. We zijn een belangenorganisatie voor zelfstandigen, KMO’s en vrije beroepen en ijveren voor het statuut, pensioenvoorwaarden en de ondernemingskracht van onze leden. Onze troef is ons eerstelijns juridisch advies en de gratis invordering van onbetaalde facturen voor onze leden. Voor een kleine jaarlijkse lidmaatschapsbijdrage bieden we een sterke dienstverlening.

Ann Van Doren: Wat ons vrij uniek maakt is dat we nationaal georganiseerd zijn. We hebben in België zo’n 42.000 leden. We bieden opleidingen aan rond onder andere e-commerce via het project digitaallokaal.be en rond meer specifieke thema’s zoals de nieuwe gerechtelijke reorganisatieprocedure of autofiscaliteit. Maar we kijken er vooral heel erg naar uit om onze leden terug te ontmoeten op één of ander netwerkevent.

Wij ook! Wat zijn jullie functies binnen NSZ?

Philippe: Ik ben vooreerst bestuurder van NSZ en ben dus samen met de andere leden van de Raad van Bestuur verantwoordelijk voor het algemeen beleid binnen NSZ. Daarnaast heb ik de dagelijkse leiding over het team werkzaam op de hoofdzetel bestaande uit juristen, het secretariaat, communicatie en administratie en ben ik specifiek verantwoordelijk voor het personeelsbeleid.

Ann: Als directeur communicatie ben ik verantwoordelijk voor het aansturen van ons communicatieteam dat alle communicatiekanalen, zoals de website, het magazine, onze sociale media, … beheert en persacties voorbereidt. Ik neem daarnaast het woordvoerderschap voor mijn rekening en onderhoud contacten met alle beleidsniveaus in functie van mijn lobbywerk voor zelfstandigen en KMO’s.

> “Veel zelfstandigen steken nog elke maand geld toe uit reserves die ze opbouwden om van een gerust pensioen te genieten.”
>
> **Philippe Ruelens**

Hoe kijken jullie naar de economische gevolgen van de coronapandemie? In hoeverre treft deze crisis de zelfstandigen?

Philippe: Vrij snel na de start van de coronapandemie hebben de verschillende overheden in België hun steunmaatregelen voor zelfstandigen en KMO's gelanceerd. En terecht, het was én is nodig. Elke sector heeft haar specifieke problemen en als intersectorale werkgeversorganisatie worden we elke dag opnieuw met de gevolgen geconfronteerd.

Enkele voorbeelden. De zogenaamde ‘paaspauze’ waarbij enkel winkelen op afspraak mogelijk was, heeft tot 70% omzetverlies geleid in de retail. De horecazaken in de treinstations zijn open maar halen slechts 30% van hun normale omzet, omdat het aantal treinreizigers geminimaliseerd is door thuiswerk en het internationale reisverbod. De droogkuissector is als essentiële sector open gebleven maar had quasi geen werk, omdat er geen feesten waren en mensen thuis niet achter de pc zitten in hemd en kostuum.

Het gevolg is dat veel zelfstandigen nog elke maand geld toesteken uit de reserves die ze opbouwden om ooit van een gerust pensioen te kunnen genieten.

Ann: Maar we kijken ook vooruit! Voor de sectoren die op 9 juni terug openden was het ook niet meteen ‘business as usual’.

Voor bijvoorbeeld indoorrecreatie, zoals bowlingzalen, fitnesscentra, kartings, klimzalen, … is de zomer net het mindere seizoen. De overheid mag hen dus niet zomaar loslaten zonder verdere ondersteuning. We kijken door de bril van een KMO naar de relanceplannen van de verschillende overheden en zullen niet nalaten om te reageren indien nodig. Het begrotingstekort dat ontstaan is door deze crisis zal onder andere door economische groei moeten gedicht worden. We hebben er dus alle belang bij om zelfstandigen en KMO’s zo snel mogelijk terug op volle kracht te laten draaien.

Zijn er ook opportuniteiten volgens jullie?

Ann: Toch wel. Een versnelde digitalisering bijvoorbeeld. Door de lockdown van vorig jaar werd een webshop voor veel handelaars opeens een noodzaak. Volgens de e-commercebarometer van Safeshops werden er in België in 2020 maar liefst 52 webshops per dag gelanceerd. Het aantal online aankopen steeg niet verwonderlijk met 27% tegenover 2019. Het mooie is dat die groei voornamelijk werd gerealiseerd door de kleine zelfstandigen en niet de grote online platformen.

Philippe: De gedwongen sluiting was voor veel KMO’s ook het moment om op zoek te gaan naar nieuwe businessopportuniteiten, om processen anders te gaan organiseren, de winkelruimte te vernieuwen of de medewerkers bij te scholen. Zo’n verhalen hebben we vaak gehoord.

Hoe helpen jullie de zelfstandigen in deze tijden? Waar vragen zij de meeste hulp voor aan jullie diensten?

Philippe: Sinds de uitbraak van de coronapandemie worden wij overstelpt door vragen van leden. Meestal gaat het om de tegemoetkomingen en de toepassing van de coronaregels. We bekijken dossier per dossier welke steun ze kunnen krijgen en wijzen de weg in de aanvraagprocedure. Na elk overlegcomité communiceren we de aangepaste regels. Er zijn telkens heel wat ‘cases’ die niet onder een bepaalde sector vallen en waar we dan het Ministerieel Besluit voor uitpluizen om te weten wat van toepassing is.

Ann: Daarnaast is de morele steun enorm belangrijk. We voelen dat de pandemie ook psychologisch zwaar begint te wegen. Daarom werken we nauw samen met het kabinet van minister van Middenstand, Zelfstandigen en KMO’s, Clarinval voor de uitrol van de psychologische ondersteuning voor zelfstandigen die hij onlangs introduceerde.

> “De online verkoop steeg met 27% tegenover 2019. Een groei die vooral door kleine zelfstandigen werd gerealiseerd.”
>
> **Ann Van Doren**

Hoe zien jullie de samenwerking met beroepsfederaties, zoals FVF, nu en in de toekomst?

Ann: Een beroepsfederatie is sterk in de sectorgebonden materie. Onze sterkte is onze kennis van die zaken die alle zelfstandigen en KMO’s aangaan, zoals het sociaal statuut, administratieve vereenvoudiging, fiscaliteit, … Van deze kennis kan de beroepsfederatie gebruikmaken om niet sectoraal gebonden vragen van de leden te beantwoorden.

Philippe: We vullen elkaar aan en werken heel goed samen. Onlangs nog hebben we ons standpunt met het FVF afgestemd toen we ons advies gaven aan de Kamercommissie Economie rond de verzekeringspremies die zelfstandigen moeten blijven betalen terwijl ze gesloten waren.

Door onze contacten met verschillende beroepsfederaties leren we veel over de specifieke uitdagingen van elk beroep. Regelmatig sluiten we overeenkomsten af met nieuwe beroepsfederaties. Samen staan we sterker!

Zo is dat! Hartelijk bedankt voor dit gesprek, Philippe en Ann.

Lees hierna:

Werkgelegenheid bij verzekeringsmakelaars

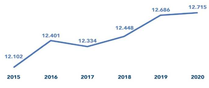
Klik hier

Paritair Comité 307

Werkgelegenheid bij verzekeringsmakelaars

Cepom is de sectorale oplossing voor de vorming van de medewerkers geregistreerd in Paritair Comité 307. Cepom organiseert praktijkgerichte opleidingen waaraan het personeel van een verzekeringskantoor gratis kan deelnemen. Hieronder delen we graag de belangrijkste cijfers met betrekking tot de werkgelegenheid binnen PC307 op 31 december 2020.

Evolutie aantal tewerkgestelden in PC307 in België



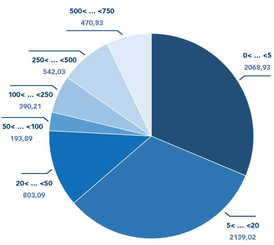
Sinds 2017 stijgt het aantal tewerkgestelden binnen de verzekeringskantoren in Paritair Comité 307. Zo ook in 2020. We kunnen hieruit concluderen dat de werkzekerheid stabiel bleef in de makelaarskantoren ondanks de coronacrisis.

In 2020

6.608 FTE

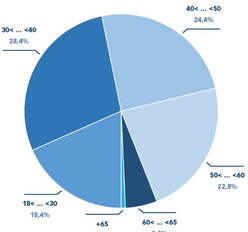
in Vlaanderen

Aantal FTE versus grootte kantoor in vlaanderen



Deze taartdiagram kan u als volgt lezen: de kantoren met 1 tot 5 werknemers – al dan niet voltijds – stelden een totaal van 2068,93 fulltime-equivalent (FTE of voltijdsequivalent) te werk binnen PC307. De kantoren met minder dan twintig FTE in dienst stellen daardoor bijna twee derde van het totale aantal voltijdse werknemers te werk. Veel kleintjes maken een grote. Zo nemen de kleinere kantoren een groot aandeel van de werkgelegenheid binnen de sector voor hun rekening.

Aantal FTE werkzaam per leeftijdscategorie



Het aantal FTE is mooi verdeeld over de verschillende leeftijdscategorieën. Zo is er een mooie wisselwerking tussen ervaren werknemers die hun kennis kunnen doorgeven aan de jongere garde.

Bescherm de **Vereniging van Mede-Eigenaars** en haar **vertegenwoordigers** met de bijstand van een juridisch specialist.

In de groeiende markt van mede-eigendommen is juridische bescherming en betrouwbaar advies een reelle behoefte. We zien dat er vraag is naar bescherming van de VME, maar ook de mandaten die in meer dan 50% van de VME's vrijwillig worden opgenomen, vereisen extra aandacht.

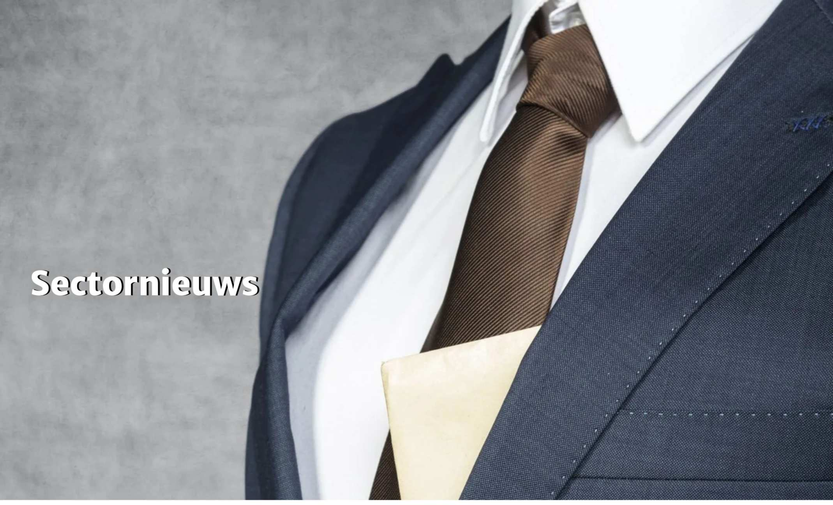
Ontdek ons gespecialiseerd en vernieuwde aanbod **VME®**, uitgebreid met een polis **Vertegenwoordiger VME**. Alle productinformatie van ons aanbod vind je op www.euromex.be.

Ook jij je droomjobber nog niet? Maak een afspraak via ons contactformulier vandaarboat, op het nummer 03 449 44 19.

*** Productaanbod** VME, VME Extra, VME All-risk

euromex
rechtsbijstand | protection juridique

VU: Euromex NV - Generaal Lemanstraat 82-92 – 2600 Berchem (Unit4) BTW BE 0404.491.859 – Verzekeringsondernemingsregister onder code 0462, onder toezicht van de National Bank van België, de Congresstraat 12-14, 1000 Brussel, met uitzondering van de Franstalige Directie-en Kantoor (FSMA),



Sectornieuws

AG Insurance

- En Arval lanceren een autoleaseoplossing voor particulieren. Sinds 2015 wint leasing voor particulieren in België elk jaar aan terrein. Dit toont aan dat de mentaliteit verandert en dat steeds meer mensen het belangrijker vinden een auto te kunnen gebruiken dan er een te bezitten.
  AG Insurance en Arval bundelen dan ook de krachten in een pilootproject met de naam Go4lease dat een all-in private leaseoplossing voor nieuwe auto's biedt. Het project loopt momenteel bij een vijftigtal verzekeringsmakelaars waarin hun rol als adviseur centraal wordt gesteld.

Athora

Lanceert in samenwerking met Funds For Good, DNCA, M&G en Nordea "The Responsible Finance Club" om verzekeringsmakelaars en hun klanten te sensibiliseren rond maatschappelijk verantwoord investeren. Deze club bestaat uit een groep van makelaars, die overtuigd zijn van de maatschappelijke en financiële meerwaarde van duurzaam beleggen. Zij engageren zich om hun klanten te informeren over een meer verantwoordelijke manier van beleggen. De initiatiefnemers zorgen voor de nodige informatieve ondersteuning en animatie naar de makelaar toe (infosessies, brochures, promotie van het Towards Sustainability Febelfin-label, ...).

Baloise

Is hoofdsponsor van de Baloise Ladies Tour. Met dit partnership wil Baloise niet alleen het vrouwenwielrennen ondersteunen, maar ook inspelen op het belang van bewegen en fietsen in het algemeen.

Via haar gezondheidsplatform B-Tonic lanceerde Baloise van 3 juni tot 8 juli de beweegchallenge Vélonista om vrouwen samen gezond en veilig te laten bewegen en tegelijk plezier te laten beleven op de fiets.

BNP Paribas Cardif

Voerde een onderzoek uit naar de impact van de Covid-19 crisis en de behoeften om zich te beschermen tegen deze gevolgen. Daaruit bleek dat de twee belangrijkste zorgen wereldwijd gezondheid en inkomen zijn. Zo is 68% van de Belgen bang ernstig ziek te worden en 64% maakt zich zorgen over het verlies van inkomen. De nood om zich hiertegen te beschermen is gegroeid door de coronacrisis.Een infographic met de resultaten van de opiniepeiling is beschikbaar op bnpparibascardif.be.

Carglass®

- Sloot op 31 mei de deuren van het Carglass® Carrosserie Service Center in Elsene. Sinds 1 maart ontvangt Carglass® de klanten in het nieuwe carrosseriecentrum in Zaventem, een goed bereikbare locatie vlakbij de E40 en de Brusselse Ring.
- Gaf per 4 juni de carrosserie-activiteiten over aan Standard Investment, een investeringsgroep. Het Carglass®- team van 461 experts maakte mee de overstap en werkt nu onder de nieuwe merknaam AutoRepairGroup.be. Alle huidige telefoon- en rekeningnummers blijven voorlopig behouden, tot nader bericht. Alle huidige Carglass® Carrosserie Service Centers blijven actief.

NN

Deelde de resultaten van de nieuwe Financiële Gemoedsrust Barometer. Daaruit blijkt dat de omzet bij de helft van de zelfstandigen sinds de start van de crisis daalde, bij een op drie zelfs met meer dan 25%. 28% van de zelfstandigen geeft aan afhankelijk te zijn van de huidige coronamaatregelen voor het voortbestaan van hun activiteit. 13% beaamt het risico op faillissement. Toch slaagt de zelfstandige er gemiddeld genomen wel in zijn financiële gemoedsrust op peil te houden. Dit is grotendeels te danken aan hun goede spaarbuffer, hun financiële kennis en hun toekomstgerichte financiële aanpak.

P&V Group

Nam eind april afscheid van Philippe De Longueville. Op 1 juli neemt Nicolas Fauvarque zijn verantwoordelijkheid van Chief Risk Officer over.

v.l.n.r. Philippe De Longueville en Nicolas Fauvarque

Polygon

Nam begin juni Asbest Cleaning Services bvba ("ACLS") in België over. ACLS is een Property Damage Restoration bedrijf met diensten waaronder sloop en asbestverwijdering. De overname voegt 20 werknemers en een omzet van ongeveer 4 miljoen euro toe.

Nieuws te melden?

Bezorg het ons via renee.van.laer@fvf.be.

Lees hierna:

FVF staat voor u klaar!

Klik hier

MEER WAARDE
VOOR MAKELAARS

FVF staat voor u klaar!

Kelly Schamphelaere

CEO

m. kelly.schamphelaere@fvf.be

Christophe Thoen

COO

m. christophe.thoen@fvf.be

Renée Van Laer

Communication Manager

m. renee.van.laer@fvf.be

Kelly Van den Berg

Office Manager

m. kelly.vandenberg@fvf.be

Tamara De Jonghe

Finance & Event Manager

m. tamara.dejonghe@fvf.be

Dominique Thoen

Legal Manager

m. dominique.thoen@fvf.be

An Beyens

Coordinator Brokers Training

m. an@brokerstraining.org

FVF, de Federatie voor Verzekerings- en Financiële tussenpersonen, zet zich dagelijks in voor de verdediging van de belangen van haar leden, de Nederlandstalige verzekeringsmakelaars. Tot op heden bundelt zij de stem van twee derde van de Vlaamse makelaars.

Lees zeker **'10 redenen om FVF-lid te zijn'**.

Volg ons daarnaast op **LinkedIn**!

Voor lidmaatschap & eventuele vragen hieromtrent kan u steeds terecht bij

Filip Vos

Account Manager

m. filip.vos@fvf.be