nr. 3 - 2022

VRIJUIT DIGITAAL

< VIVIUM **Pack Horeca** >

Het verzekeringspakket op maat van de horeca

VIVIUM Pack Horeca biedt een driesterrenbescherming voor uw klant, zijn zaak én zijn personeel. Nu met 13 exclusieve voordelen, perfect afgestemd op de verzekeringsbehoeften van horecaondernemers.

Meer info over dit Pack? Contacteer een account manager van Vivium of neem een kijkje op V-Connect - Bibliotheek / Non Life - Ondernemingen / Packs & Diversen.

VIVIUM
ZEKER VAN ELKAAR

Je Makelaar Je beste Verzekering

In deze Vrijuit...

03
Voorwoord

05
Kort Gezegd

07
Beleggingsfraude en illegale aanbiedingen onthuld

08
Nieuws van onze leden

10
Interview
Roger Huygens, voorzitter juridische commissie

11
Brokers Training

12
Jaarrapport FSMA 2021

14
Verzekeringsvriendenkringen

15
BROCOM: De slimste klant gaat bij een verzekeringsmakelaar!

16
Interview
David De Cock, voorzitter commissie efficiëntie & normering

18
Interview
Leen Dierick, federaal parlementslid

19
BROCOM: Uw eigen webpagina!

20
FVF-leden in beeld

22
Interview
Laurent de Barsy, Ombudsman van de Verzekeringen

23
FVF-overnameplatform

24
ANPI:
Brandblussers (deel 1)

26
Nieuwe bemiddelingsfiche 'Analyse voor spaar- en beleggingsverzekeringen

27
Sectornieuws

Voorwoord

Christophe Thoen

Hoofdredacteur Vrijuit

"Een mens heeft twee oren en één mond om twee keer zoveel te luisteren dan te praten."

-Confucius-

Herinnert u het zich nog?

5 november 2019, De Nekkerhal (Mechelen)

De meeste mensen associëren het woord 'corona' op dat moment enkel met een zomers biertje.

Tijdstip: 14u30. 1200 aanwezigen verzamelen zich voor een hoogmis binnen de verzekeringssector. 'De stem van de makelaar' is het thema en ja hoor, ze klinkt luid.

Een luide stem, logisch toch? Het hoeft geen betoog dat leden dat verwachten van FVF, de collectieve spreekbuis voor de Nederlandstalige verzekeringsmakelaar. Zeg maar één gezamenlijke stem ten aanzien van heel wat stakeholders, gaande van de toezichthouder en de politiek tot de verzekeringsmaatschappijen. En dat is ook nodig, als we niet overgeleverd willen worden aan grillen van bepalende spelers die het makelaarsberoep niet kennen, de toegevoegde waarde ervan niet of onvoldoen- de inzien.

En de toegevoegde waarde is groot, daarover zijn we het collectief eens. En, het is geen rocket science dat de makelarij algemeen NIET bestempeld kan worden als "eenheidsworst". Net dat heterogene karakter zorgt ervoor dat de verzekeringsma- kelaar als beroepsgroep zo sterk staat, zo significant is. Langs de andere kant is een homogene, collectieve stem (en de ondersteuning van een homogeen label) een noodzakelijke motor achter dat succes.

En dat brengt ons bij 7 oktober 2022. Place to be: De Nekkerhal in Mechelen. Ein- delijk, na drie jaar nog eens een 'fysieke' De Dag van de Makelaar, en de collectieve stem zal dan weer volop klinken.

Want, beste makelaar, de collectieve stem moet ook eens met jou praten. Er zijn een aantal tendensen waar we als beroepsgroep niet (te) blind voor mogen zijn. Een goed gesprek is soms nodig voor een geslaagde toekomst, niet?

Maar hier stopt het niet. Beste maatschappijen, we richten ons zeker ook tot jullie. Het citaat van Confucius indachtig, spits uw twee oren! Het is nodig dat jullie luiste- ren, want de collectieve stem is ontstemd over een aantal recente initiatieven van u! Neen, raak niet aan de kernwaarden van de makelaars, ... en ja, help de makelaars met (digitale) initiatieven op een respectvolle, efficiënte en rendabele manier.

Het is vijf voor twaalf!
The clock is ticking...
But... our message will be clear!

Van harte welkom op vrijdag 7 oktober.

Lees hierna:

Kort gezegd

Klik hier

MOTIEF NIEUWS

Vrijdag 7 oktober wordt alles duidelijk...

UITGEBREID VERSLAG VAN DE DAG VAN DE MAKELAAR 2022
IN WOORD EN BEELD IN VOLGENDE EDITIE VAN VRIJUIT!

Kort gezegd

PORTIMA NEEMT INSURTECH HARUKY OVER

Portima neemt 100% van de aandelen over van insurtech Harukey, die software ontwikkelt voor levensverzekeringen. De overname, die ingaat vanaf 1 oktober 2022, kadert in een transformatieprogramma van 21 miljoen euro om Portima's softwareoplossingen en netwerkproducten diepgaand te vernieuwen. Hiermee wil het bedrijf de positie van de onafhankelijke verzekeringsmakelaars verder versterken. "Dankzij deze krachtenbundeling krijgen verzekeringsmakelaars een totaalbeeld van hun klanten in één en dezelfde tool", aldus Jan Peeters, CEO bij Portima.

FSMA-VOORZITTER HERKOZEN TOT VOORZITTER VAN HET EUROPEES REGIONAAL COMITÉ VAN DE WERELDWIJDE ORGANISATIE IOSCO

Jean-Paul Servais, de voorzitter van de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA), is herkozen tot voorzitter van het Europees Regionaal Comité van IOSCO, de internationale organisatie van toezichthouders op de financiële markten.

De Europese leden van IOSCO hebben Jean-Paul Servais voor een nieuw mandaat van twee jaar herkozen tot voorzitter van het Europees Regionaal Comité, de Europese landengroep binnen IOSCO. Hij oefent deze functie sinds oktober 2014 uit.
IOSCO is in 1983 opgericht en telt 130 toezichthouders uit 115 jurisdicties als lid, die 95% van de wereldwijde financiële sector vertegenwoordigen. De organisatie heeft tot doel de samenwerking tussen de markttoezichthouders te bevorderen en interna- tionale standaarden en best practices uit te werken.

Binnen IOSCO zijn er vier regionale comités. Het Europees Regionaal Comité groepeert de 51 Europese IOSCO-leden. Het comité bespreekt de IOSCO-initiatieven rond de versterking van de wereldwijde standaarden voor de financiële markten, met bijzondere aandacht voor de aangelegenheden die Europa aanbelangen.

VERSCHUIVINGEN DIRECTIECOMITÉ FSMA

Bij koninklijk besluit van 29 juni 2022 wordt, op zijn verzoek, aan de heer Grégory Demal (links) ontslag verleend uit zijn mandaat van lid van het directiecomité van de Autoriteit voor financiële diensten en markten met ingang van 1 september 2022 en wordt hij ertoe ge- machtigd de eretitel van zijn functie van lid van het directiecomité van de Autoriteit voor financiële diensten en markten te voeren.

Bij hetzelfde besluit wordt de heer Sébastien Yerna (rechts) met ingang van 1 september 2022 benoemd als lid van het directie- comité van de Autoriteit voor financiële diensten en markten, ter vervanging van de heer Gregory Demal wiens mandaat hij vol- eindigt.

STUDIE DELOITTE: DIGITAAL IS GOED, MAAR PERSOONLIJK NOG BETER

Deloitte Belgium heeft de digitale dienstverlening geanalyseerd van 13 Belgische verzekeraars, net als de gebruikerservaring op hun klantenwervingskanalen en de match met de behoeften van de consument.

Hoewel verzekeraars vooral investeren in de digitalisering van hun salesplatformen, gaven de respondenten aan dat online- functies (84%), zoals online hun polis beheren of online een claim indienen, voor hen belangrijker zijn dan online een nieuwe verzekering afsluiten (71%). Terwijl investeringen in digitale functies noodzakelijk zijn, verkiest 70% van de 1.000 bevraagde klanten contact met een adviseur.

Niettegenstaande de Belgische consument dus digitale functies verwacht, geeft ongeveer 70% aan voor een aantal taken nog steeds de voorkeur te geven aan contact met een adviseur. Dat geldt onder meer voor het afsluiten van een nieuwe verzeke- ringspolis. Het rapport concludeert dat verzekeraars moeten digitaliseren, maar dat dit niet ten koste mag gaan van de men- selijke interactie. Het rapport van Deloitte benadrukt het belang van een hybride model, waarbij verzekeraars die digitaliseren hun klanten altijd de mogelijkheid bieden om persoonlijk advies in te winnen.

Via http://www.deloitte.com/be/digital-insurance-maturity kan u de volledige studie te raadplegen.

GEBOORTENIEUWS@FVF

Op 26 augustus 2022 zijn Kelly Van den Berg, FVF-office manager, en haar echtgenoot Antonio, voor het ochtendgloren de trotse ouders geworden van hun eerste zoontje Mauro.

Gefeliciteerd met jullie kleine wonder. FVF wenst jullie heel veel liefde en geluk toe.

Lees hierna:

Beleggingsfraude en illegale aanbiedingen onthuld

Klik hier

De vrijheid van leasing is er nu voor iedereen.

Nieuw bij uw makelaar. Ontdek de eenvoud en transparantie van een autoleasing op maat.

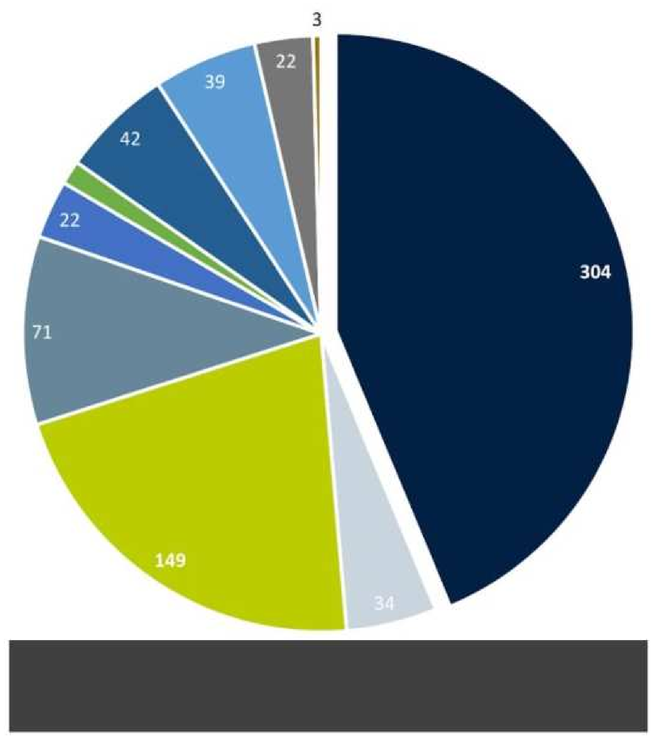
go4leaseag.be

Go4Lease AG

AG Insurance [afgekort AG] NV - E. Jacqmainlaan 53, 1000 Brussel - www.aginsurance.be - info@aginsurance.be - IBAN: BE13 2100 0007 6339 - BIC: GEBABEBB - RPR Brussel
BTW BE 0404.494.849 - Belgische verzekeringsonderneming toegelaten onder code 0079, onder toezicht van de Nationale Bank van België, de Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel

SHORTLIST FRAUDEFENOMENEN 2022:

BELEGGINGSFRAUDE EN ILLEGALE AANBIEDINGEN ONTHULD



Een van de opdrachten van de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA) is de strijd tegen onregelmatige activiteiten in verband met financiële beleggingen. Voortaan publiceert ze een halfjaarlijks dashboard met statistieken en een overzicht van de belangrijkste trends op het vlak van beleggingsfraude.

Belangrijkste trends

De eerste editie van dit dashboard zoomt in op het eerste halfjaar van 2022 Tradingplatformen blijken al jaren het meest voorkomende fraudefenomeen. Ook in de eerste helft van 2022 zijn bijna 70% van de 304 klachten afkomstig van consumenten die in zo'n platform hadden belegd.

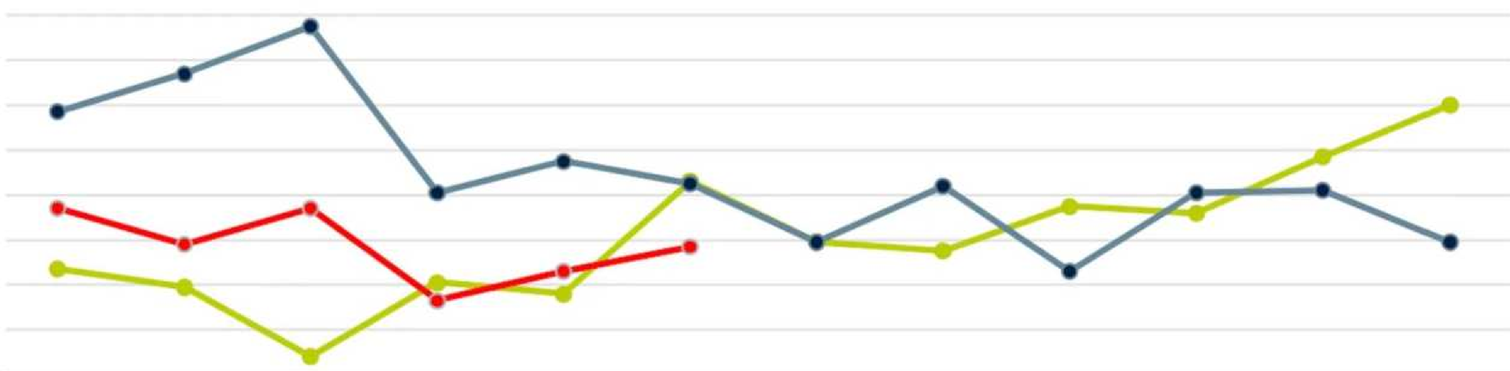
De tweede plaats wordt ingenomen door valse kredietverstrekkers. Waar deze in 2021 goed waren voor 10% van de consumentenmeldingen, stijgen de meldingen van dit fenomeen in de eerst zes maanden van dit jaar naar 20%!

Nog zo'n fenomeen dat in 2022 meer en meer de kop op steekt, is recove- ryroomfraude. Slachtoffers van de eerder genoemde valse tradingplatformen worden hier geviseerd. Kort nadat ze werden opgelicht, contacteert men de gedupeerden en tracht hen te doen geloven dat ze hun verloren centen toch nog kunnen recupereren. Deze fraudeurs nemen daarvoor de identiteit aan van bestaande ondernemingen met een vergunning om financiële diensten aan te bieden. Ook beweren ze valselijk dat ze met politie of financiële toezichthouders samenwerken .

Profiel van de slachtoffers

- 63% van de slachtoffers die de FSMA contacteren, zijn mannen. Ze zijn door- gaans zo'n 50 jaar oud.
- Bij de meldingen over tradingplatformen zijn de 50-plussers ook het best vertegenwoordigd.
- Over de valse kredieten krijgt de FSMA het meeste meldingen binnen van de leeftijdscategorie 30 tot 40 jarigen.Evolutie van het aantal behandelde vragenOpvallend voor het eerste halfjaar van 2022 is de sterke daling van het aantal ontvangen vragen over onregelmatige of frauduleuze activiteiten, waardoor de cijfers eerder die van 2020 benaderen.

Evolutie van het aantal maandelijks ontvangen vragen over onregelmatige of frauduleuze activiteiten sinds 2020



Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	Oktober	November	December
117	109	78	111	106	156	129	125	145	142	167	190
187	204	225	151	165	155	129	154	116	151	152	129
144	128	144	103	116	127						

De consumenten contacteren de FSMA overigens met zowel vragen over potentiële dienstverstrekkers als klachten over actoren bij wie ze al hebben belegd (respectievelijk 47% en 53% van de meldingen over de voorbije 12 maanden).

Het volledig dashboard kan je hier raadplegen.

Lees hierna:

Nieuws van onze leden

Klik hier

Nieuws van onze leden

Meer waarde voor makelaars

Welkom!

Bedankt voor uw vertrouwen!

A & G VERZEKERINGEN
Mgr Miertsstraat 9
2460 Kasterlee
TEL. +32 14 55 61 70

ASSU WITTOUCK & WALLAYS
Meensesteenweg 439
8800 Roeselare
TEL. +32 51 20 10 52

BARRO'S FINANCE
Oosterven 45
3971 Heppen
TEL. +32 11 75 95 90

BOSMANS & RIJKERS NV
Koolmijnlaan 352
3581 Beverlo
TEL. +32 11 42 35 52

CFINANCE VERZEKERINGEN
Wapenplein 8
8400 Oostende
TEL. +32 59 50 49 11

DEVRIESE & DEMEULEMEESTER
Brugsesteenweg 245
8520 Kuurne
TEL. +32 56 35 35 20

FINANCIEEL ADVIES KORTRIJK
Pottelberg 86
8500 Kortrijk
TEL. +32 56 45 55 69

FSK FINANCE
Voormuide 9
9000 Gent
TEL. +32 485 31 46 86

GOELEN & LST
Korte Gasthuisstraat 81
2300 Turnhout
TEL. +32 14 42 69 04

INSUVEST
Brugstraat 112
2960 Brecht
TEL. +32 3 636 18 80

INTER-ADVIES / AID
Gentsestraat 58
8520 Kuurne
TEL. +32 475 32 30 61

KANTOOR VERSTRAETE
Markt 48
9900 Eeklo
TEL. +32 9 377 55 01

LIMBURGSE VERZEKERINGSCENTRALE
Jaarmarktstraat 1 / 002
3511 Kuringen
TEL. +32 11 30 00 30

MAS INVEST
Steenweg 88 bus 3
3540 Herk-de-Stad
TEL. +32 13 31 41 52

NANCY PLESSERS
Pastoor Langensstraat 4
3950 Bocholt
TEL. +32 11 44 77 00

STUDIEBUREEL DONNÉ
Kuringersteenweg 142/001
3500 Hasselt
TEL. +32 11 87 22 70

SVEN VERMUNICHT
Steursstraat 16
3130 Begijnendijk
TEL. +32 472 22 09 43

TANJA RIEDEL
Burgemeester Philipslaan 40 A
3680 Maaseik
TEL. +32 89 20 70 70

VERDES FINANCE
Ottergemsesteenweg 242
9000 Gent
TEL. +32 9 221 01 48

VIDAMARE INSURANCE
Lierseveldstraat 21 D
2560 Nijlen
TEL. +32 468 33 34 47

VVM OFFICE
Kachtemsestraat 13
8870 Izegem
TEL. +32 14 36 99 36

CAENEPEEL-DEMEYER
Torhoutsestraat 288
8020 Ruddervoorde
TEL. +32 50 82 03 93

ZAKENKANTOOR HERMAN ROELENS
Waterstraat 111
8710 Wielsbeke
TEL. +32 56 66 53 80

PETER CALLANT VERHOOGT ZIJN PARTICIPATIE IN BRABANTSE MYFARO TOT 50%

De missie van fintech-bedrijf myFaro is sinds de start (2016) ervoor te zorgen dat elke familie kan genieten van meer financiële gemoedsrust. Het bezit van een helder overzicht van haar vermogen én een financieel plan dat doelgericht leidt tot een zorgeloze toekomst is de tool die myFaro daartoe aanreikt.

De complexiteit van het beheer van vermogen is almaar toegenomen en vereist daarbovenop een multidisciplinaire aanpak. Daardoor groeide myFaro uit tot een vermogensplatform dat zowel bij de opbouw, het beheer en overdracht van vermogen de financiële adviseur maximaal ondersteunt. De Brabantse kmo groeide de voorbije jaren erg sterk.

STEVIG AANDEELHOUDERSCHAP

FVF-lid Callant had de voorbije jaren al een minderheidsbelang in myFaro. De versteviging van de aandeelhouderspositie van Callant Verzekeringen & Financieel Advies alsook de intrede van FVF-lid B-sure in het kapitaal van myFaro zullen het huidige management versterken met ervaringsgerichte input. Het huidige team blijft aan boord, met Wim Van Kerckhoven als CEO en Bart Vanhoutte als CTO. CEO Wim Van Kerckhoven is alvast ambitieus: "Ons team voorziet dit najaar een aantal innovaties uit te kunnen rollen die zowel het gebruiksgemak van de tool als de automatisatie verder zal optimaliseren", zegt de CEO.

Met de komst van B-sure, dat tevens als bankmakelaar werkt, is er al een actieve data-uitwisseling. Bovendien zijn er vooraanstaande partijen in onderhandeling om eveneens over te gaan tot data-uitwisseling. Dankzij B-sure wil myFaro specifieke, kwalitatief hoogstaande bancaire knowhow verwerven. Die knowhow uit zich zowel op product- als op procesniveau in een efficiënte onboarding, rapportering en opvolging van zowel verzekerings- als bancaire beleggingsportefeuilles. Hierdoor zal de financiële adviseur in staat zijn om via myFaro verschillende beleggingsportefeuilles objectief te vergelijken en op zoek gaan naar het passende product of dienst.
Het opvolgen van de risicoprofielen, de behaalde rendementen, het transparant weergeven van de kosten en het minimaliseren van fiscale druk op een beleggingsportefeuille wordt zo veel eenvoudiger voor zowel de financiële adviseur als zijn cliënt.

CALLANT VERZEKERINGEN & FINANCIEEL ADVIES

myFaro

GECONDOLEERD

Op 15 juni 2022 overleed mevrouw Van de Vyvere Daisy, moeder van De Cock David, FVF-bestuurslid en bestuurder van Baeyens-Bosteels.

FVF wenst de familie veel sterkte toe.

Lees hierna:

Interview met Roger Huygens, voorzitter juridische commissie

Klik hier

"Dat staat nochtans wél in ons **contract** ... denk ik."

Dat is een **Euromex-moment**.

Euromex, dat is een team van juristen die thuis zijn in alle mogelijke takken van het recht.
Die écht luisteren, maar ook actief voor je opkomen. **Daar kan je écht op vertrouwen.**

euromex
rechtsbijstand | protection juridique

Juristen die **luisteren**. En **doen**.

V.U.: E. Vanpoucke - Euromex NV – Generaal Lemanstraat 82-92 – 2600 Berchem - **www.euromex.be**
Verzekeringsonderneming toegelaten onder code 0463, onder toezicht van NNB en FSMA.

INTERVIEW MET VOORZITTER JURIDISCHE COMMISSIE

DE WAAKHOND VAN HET ALGEMEEN BELANG VAN DE MAKELARIJ

Terwijl het ganse land kreunt onder een verzengende hitte, treffen we Roger Huygens , voorzitter van de Juridische Commissie, om te bekijken met welke inbreuken, op sectorafspraken en wetgeving, FVF en haar leden nog steeds worden geconfronteerd.

Waarvoor kunnen FVF-leden terecht bij de Juridische Commissie?

Roger: De Juridische commissie heette oorspronkelijk de Commissie voor Onderzoek en beperkte zich toen eigenlijk tot dossiers dewelke ingediend werden door de makelaars zelf. Ondertussen is niet alleen de naam van de commissie veranderd maar ook het scala aan activiteiten.

Vanwege de complexere dossiers en klachten drong een juridische professionalisering van dit orgaan zich op en hebben we ondertussen een performant team uitgebouwd met mezelf, Kelly Schamphelaere (CEO FVF), de huisadvocaat en twee juridische medewerkers. Ook Christophe Thoen (COO FVF) levert input, voor wat betreft het Europese verzekeringsluik.

We behandelen voornamelijk klachten ingediend door FVF-leden maar enkel deze die ingaan tegen het algemeen belang van de makelarij. Zo zal een loutere tariefdiscussie, een individueel schadegeval of de niet-aanvaarding van een risico door een maatschappij niet in aanmerking komen. Anders wordt het wanneer blijkt dat het niet aanvaarde risico door dezelfde verzekeringsmaatschappij via een garagebedrijf wel verzekerd geraakt en/of dat een goedkopere premie wordt aangeboden. Stel dat een maatschappij bijvoorbeeld agentschapscontracten of opzegperiodes niet naleeft, ook dan komen we tussen. Het credo is dat een probleem de makelarij aldus in zijn geheel moet treffen.

Ik maak van de gelegenheid gebruik om er bij de makelaars nogmaals sterk op aan te dringen dat wanneer ze een klacht aanhangig willen maken, ze van bij aanvang alle gerelateerde documenten, en alle relevante stukken dienen mee te sturen naar juridischecommissie@fvf.be of via het invulformulier op de FVF-website (https://www.fvf.be/nl/ledenzone/juridische-commissie). Dit maakt een vlottere en snellere behandeling van het dossier mogelijk en bespaart dus veel tijd en energie.

Nog een belangrijke noot: wanneer een makelaar, alvorens zich te wenden tot de Juridische Commissie, zelf reeds via een advocaat een procedure heeft opgestart en/of een dossier heeft ingediend bij FSMA of Ombudsdienst, dan kan de Juridische Commissie om deontologische reden helaas niet meer tussenkomen.

Wanneer komt de Commissie tussen bij klachten?

Roger: De Juridische commissie zal een klacht ratificeren als deze indruist tegen het algemeen belang van de makelarij. De ingediende klachten zijn zeer divers en worden ondergebracht in één van de 4 hierna toegelichte hoofdrubrieken.

De percentages hieronder gaan over klachtendossiers van de laatste 2,5 jaar maar ook cijfers van het verleden lagen steeds in dezelfde lijn.

1. Wetgeving i.v.m. commerciële activiteiten

   Deze rubriek vertegenwoordigt 21% van de ingediende klachten waarvan 80% betrekking heeft op de wet markt- praktijken en consumentenbescherming en meer specifiek op de koppelverkoop/gebundelde verkoop.

2. Wetgeving en reglementen i.v.m. de uitoefening van het beroep

   38 % van de ingediende klachten ressorteert onder deze rubriek:

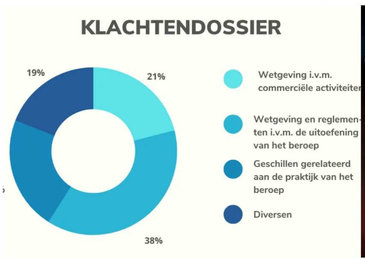
   - 46 % van de in deze categorie ingediende klachten hebben betrekking op verzekeringsbemiddeling en distributie van verzekeringen;
   - 29 % van de in deze categorie ingediende klachten hebben betrekking op wetgeving/regelgeving privacy/GDPR

3. Geschillen gerelateerd aan de praktijk van het beroep

   Van alle ingediende klachten valt 22 % onder deze hoofd- rubriek waarbij 48 % van deze categorie betrekking hebben op de samenwerkingsvoorwaarden, opzeg en wijziging van tussenpersoon.

4. Diversen

   Hier betreft het 19 % van het totaal aan ingediende klachten
   • dossiers die niet specifiek kunnen ondergebracht worden in de andere rubrieken
   wegens hun inhoud, aard of onderwerp
   • of dossiers die de facto niet door de commissie kunnen behandeld worden



Hoe gaat de Commissie te werk?

Roger: De eerste stap is natuurlijk al de nodige informatie verzamelen. Zo alleen is het mogelijk om het dossier te toetsen aan enerzijds de diverse wettelijke bepalingen en anderzijds aan de principes van het algemeen belang van de makelarij. Waar nodig én mogelijk worden de betrokken partijen gehoord of aangeschreven om een zo duidelijk en objectief mogelijk beeld te vormen van de gestelde problematiek.

Op basis van dit uitgebreid onderzoek worden verdere stappen ondernomen. Naargelang de resultaten formuleert de Commissie aanbevelingen, waarschuwingen of vezoeken we tot stopzetting of regularisatie van de inbreuk.

De Commissie buigt zich over vele dossiers. Wat zijn momenteel de hot topics (onder meer het dossier over de gebundelde verkoop)?

Roger: In de cijfers die ik hiervoor heb meegegeven blijken vooral inbreuken op de verzekeringsbemiddeling en distributie van verzekeringen aanleiding te geven tot klachten. Zeer actueel daaromtrent is gekoppelde verkoop van GSM-verzekeringen bij de aankoop van een smartphone waarbij de makelaar vandaag nog buitenspel wordt gezet, hoewel de nood aan correct en onderbouwd advies precair is. FVF vraagt al sinds lang om op kordate en definitieve wijze in te grijpen in deze "ongecontroleerde en ongereglementeerde" verkoop van vaak niets omvattende verzekeringen.

> "Binnen de klachten over de wetgeving i.v.m. commerciële activiteiten, gaat een groot aandeel over de gebundelde verkoop van brandverzekeringen bij een hypothecair krediet."

Het indienen van een klacht bij de FSMA, de FOD Economie, GBA (Gegevensbeschermingsautoriteit) of een andere bevoeg- de overheidsinstantie behoort natuurlijk ook tot de mogelijkheden.

Bij dit laatste wel ik toch wel nog even een kanttekening maken. De voormelde overheidsinstanties geven weliswaar steeds gevolg aan de klachten ingediend door FVF maar een communicatie over hun onderzoeksdaden en/of het resultaat ervan blijft helaas meestal uit. Wij botsen hier namelijk, al dan niet terecht, op beroepsgeheim en privacy.

We houden te allen tijde vast aan het overlegmodel en trachten steeds om in der minne tot een oplossing te komen. Uiteraard sluiten wij, in overleg met het Bestuursorgaan van FVF, het voeren van een gerechtelijke procedure niet uit.

Binnen de klachten over de wetgeving i.v.m. commerciële activiteiten, gaat een groot aandeel over de gebundelde verkoop van brandverzekeringen bij een hypothecair krediet. We proberen in dit dossier al jaren paal en perk te stellen aan de misbruiken, schendingen van de wet en het gijzelen van de klant. Wij zullen hier blijven op hameren en alle nodige stappen nemen om de beleidsmensen te overtuigen en aan te zetten tot het nemen van een politiek initatief om hier eindelijk komaf mee te maken.

Kan u met enkele praktische cases toelichten welke klachten zoal in aanmerking komen?

Roger: Met deze 5 cases wordt het werk van de commissie inderdaad wat meer tastbaar, wat meer concreet.

1. Een garagehouder nam het bij de verkoop van een nieuw voertuig niet al te nauw met bestaande contractuele verzekeringsverplichtingen van de koper. Een volledig nieuwe verzekering werd door de garagehouder afgesloten bij verzekeringsmaatschappij Y zonder rekening te houden met een reeds bestaande verzekering op naam van de koper bij dezelfde verzekeringsmaatschappij. Hierbij werd de makelaar derhalve volledig buitenspel gezet. De Commissie heeft verzekeringsmaatschappij Y aangemaand het dossier te regulariseren en de rechten van de makelaar te respecteren. Partij Y heeft het contract afgesloten door de garagehouder vernietigd en de bestaande polis via de makelaar aangepast in functie van de verandering van voertuig.

2. Vergelijkingssite T die ingeschreven staat als krediet- makelaar maakt niettemin publiciteit voor de verkoop van verzekeringen. Uit controle van de uitgeoefende activiteiten is er duidelijk sprake van activiteiten die vallen onder de noemer van verzekeringsbemiddeling en derhalve een aangepaste inschrijving bij FSMA ver- eisen. De Commissie heeft klacht ingediend bij FSMA om de stopzetting van voormelde activiteiten te eisen.

3. Verzekeringsmaatschappij X verplicht het gebruik van een e-mailadres bij de opmaak van nieuwe verzekeringscontracten. Na onderzoek is de Commissie de mening toegedaan dat de door de partij X gehanteerde werkwijze niet in overeenstemming is met een aantal wettelijke bepalingen en bijgevolg niet aanvaard kan worden. Bovendien heeft de Commissie bezwaar tegen de door partij X gehanteerde methodiek die er zonder meer zou toe leiden dat de makelaar zal beschouwd worden als verwerker van persoonsgegevens. Totaal onaanvaardbaar is het gegeven dat er zelfs gebruik zou mogen gemaakt worden van een fictief e-mailadres. Partij X werd aangemaand de nodige rechtzettingen en aanpassingen door te voeren. Het dossier is momenteel nog in behandeling bij de juristen van partij X.

4. Verzekeringsmaatschappij V wil een einde stellen aan de samenwerking met een aantal makelaars en dit omwille van een niet-behaalde minimum productie. Partij V voorzag evenwel enkel in een opzegtermijn van drie maanden, wat niet in overeenstemming is met de sectorale afspraken waarbij een opzegperiode van minimum vijftien maanden is voorzien. De Commissie heeft via de advocaat verzekeringsmaatschappij V in gebreke gesteld om toepassing te eisen van de sectorale afspraken.

5. Bank B voorziet een maandelijkse korting op de rentevoet van de hypothecaire lening op voorwaarde dat de klant naast brand- en schuldsaldoverzekering ook nog minimum een autoverzekering en een familiale verzekering onderschrijft. Het opleggen van dergelijke voorwaarde is niet conform de van toepassing zijnde regelgeving. Bank B werd door de advocaat in gebreke gesteld om deze praktijk onmiddellijk te staken. Bij gebreke hieraan wordt overwogen om deze aangelegenheid voor te leggen aan de bevoegde rechtbank.

Lees hierna:

Brokers Training

Klik hier

BROKERS TRAINING

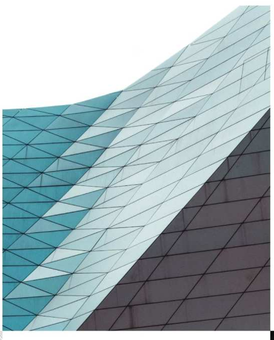
Opleidingen voor makelaars

Minimumvoorwaarden wettelijke aansprakelijkheid motorrijvoertuigen

3 verzekeringspunten

4 oktober van 9.00 tot 12.00 uur

Ik schrijf me in!



Transport CMR

3 verzekeringspunten

12 oktober van 13.00 tot 16.00 uur

Ik schrijf me in!

Hospitalisatie verzekeringen: de wet , IDD en de markt

2 verzekeringspunten

20 oktober van 14.00 tot 16.00 uur

Ik schrijf me in!

Arbeidsongevallen - de wet

3 verzekeringspunten

25 oktober van 9.00 tot 12.00 uur

Ik schrijf me in!

Arbeidsongevallen - schadegevallen

3 verzekeringspunten

7 november van 9.00 tot 12.00 uur

Ik schrijf me in!

Afstand van verhaal: goed idee of niet?

2 verzekeringspunten

7 november van 14.00 tot 16.00 uur

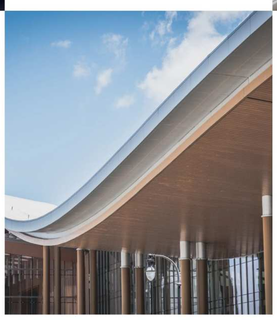
Ik schrijf me in!

BA-onderneming

3 verzekeringspunten

29 november van 13.30 tot 16.30 uur

Ik schrijf me in!

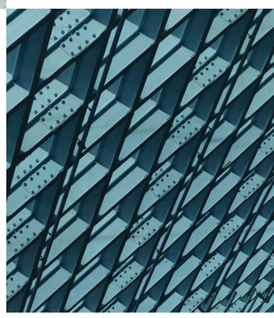


Themadag Rechtsbijstand

5 verzekeringspunten

17 oktober van 9.00 tot 17.00 uur

Ik schrijf me in!



brokers training

Ontdek het volledige aanbod op:

www.brokerstraining.org

Lees hierna:

Jaarrapport FSMA 2021

Klik hier

JAARRAPPORT FSMA 2021

DUURZAAM, STANDVASTIG EN WAAKZAAM ZIJN

Uit het omstandig jaarrapport 2021 van de financiële toezichthouder FSMA puurde Vrijuit de relevantste passages voor de verzekeringsmakelaar. Via deze link kan u het volledige jaarrapport raadplegen.

1/ INSPECTIES

Het Centraal Inspectieteam staat in voor alle inspecties in de domeinen waarop de FSMA toeziet en voor inspecties voor rekening van het College van Toezicht op de Bedrijfsrevisoren. Ze voerde in 2021 inspecties uit op de naleving van de MiFID- en IDD-gedragsregels. Ze deed ook inspecties over de naleving van de vergunnings- of registratievoorwaarden, onder meer door de instellingen voor bedrijfspensioenvoorziening, de onafhankelijk financieel planners en de wisselkantoren, over de naleving van de witwasregels door kredietgevers en verzekeringstussenpersonen en over de kwaliteitscontrole van bedrijfsrevisoren.

De FSMA hanteert doorgaans een risicogebaseerde benadering bij de selectie van de ondernemingen waar ze inspecties doet. Daarbij houdt ze rekening met verschillende factoren, zoals de impact van de activiteiten van de ondernemingen op het vlak van het aantal retailklanten of professionele klanten, het soort producten en diensten dat ze aanbieden, hun marktaandeel en de waarschijnlijkheid dat een risico zich zal voordoen.

De inspecties hebben onder meer als doel te beoordelen of de activiteiten van deze ondernemingen de consument schade kunnen berokkenen of een negatieve impact kunnen hebben op het vertrouwen in het financiële stelsel. In de meeste gevallen probeert de FSMA ook een zo breed mogelijke marktdekking te garanderen wanneer zij de ondernemingen onder haar controle voor een inspectie selecteert. De gemarkeerde thema's in de tabel hiernaast belangen onder meer de makelarij aan.

Aantal inspecties per thema	Aantal inspecties
MiFID Zorgplicht - geschiktheidstoetsing (*suitability*)	5
IDD Zorgplicht	16
Instellingen voor bedrijfspensioenvoorziening Beleggingsproces Actuariële functie	 2 3
Onafhankelijk financieel planners	1
Wisselkantoren Witwassen (AML)	2
Tussenpersonen AML	36
Kredietgevers AML	3
Vennootschappen voor vermogensbeheer en beleggingsadvies AML	1
Marktmisbruik	1
Wetgeving KMO's	5
Auditkantoren *Monitoring* en *Acceptance & Continuance*	3

2/ CIJFERS TUSSENPERSONEN

Financiële dienstverleners met inschrijving bij FSMA

Kredietbemiddelaars met inschrijving	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2021
Kredietbemiddelaars in hypothecair krediet	**4.136**	**3.899**	**3.625**
Makelaar	1.730	1.687	1.554
Verbonden agent	2.167	1.963	1.808
Subagent	239	249	263
Kredietbemiddelaars in consumentenkrediet	**6.373**	**6.064**	**5.778**
Makelaar	1.397	1.367	1.280
Verbonden agent	2.212	2.028	1.912
Agent in een nevenfunctie	2.764	2.669	2.586

Verzekerings- en herverzekeringstussenpersonen met inschrijving	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2021
Verzekeringstussenpersonen	**10.490**	**10.005**	**9.821**
Makelaar	6.212	6.027	5.795
Agent	1.780	1.625	1.533
Subagent	2.492	2.248	2.053
Nevenverzekeringstussenpersoon	4	66	395
Gevolmachtigde onderschrijver	2	39	45
Herverzekeringstussenpersonen	**17**	**24**	**33**
Makelaar	14	18	24
Agent	3	6	9

Tussenpersonen in bank- en beleggingsdiensten met inschrijving	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2021
Tussenpersonen in bank- en beleggingsdienst	**2.288**	**2.067**	**1.924**
Makelaar	21	23	22
Agent	2.267	2.044	1.902

3/ SCHRAPPING TUSSENPERSONEN DOOR FSMA

In 2021 schrapte de FSMA de inschrijving van 208 tussenpersonen uit de registers omdat zij niet langer voldeden aan de inschrijvingsvereisten. Daarnaast besliste de FSMA om de inschrijving van vier tussenpersonen tijdelijk te schorsen. De tabel hieronder geeft een overzicht van de redenen van deze maatregelen. Wanneer een kandidaat-tussenpersoon niet aantoont dat hij of zij aan de inschrijvingsvoorwaarden voldoet, dan weigert de FSMA de aanvraag. In 2021 gebeurde dat 37 keer.

	Schrappingen	Schorsingen	Weigeringen
Inschrijvingsdossier niet in orde	56		28
Geschiktheid en professionele betrouwbaarheid niet vervuld	2	4	9
Beroepsaansprakelijkheidsverzekering niet in orde	31		
Bijdrage in werkingskosten niet betaald (voor het boekjaar 2020)	105		
Tussenpersonen failliet	14		
Totaal	208	4	37

Lees hierna:

Verzekeringsvriendenkringen

Klik hier

KLANTENTEVREDENHEID VOOROP! DAT IS ONS MOTTO DAT WIJ GRAAG MET U DELEN.

Administratieve verlichting
Om u nog beter van dienst te zijn, vereenvoudigen wij onze administratieve procedures voor schadebeheer maximaal - van aangifte tot betaling.

Gratis vervangwagen voor uw klant
U weet beter dan wie ook dat een vervangwagen voor uw klanten één van de belangrijkste vereisten is. En omdat wij ons daar heel bewust van zijn bieden wij hen verschillende soorten vervangwagens aan (SUV, bestelwagen, automaat,...), in functie van het gebruik.

Één aanspreekpunt

Klantendienst

Uw offerte in één klik

De kwaliteitsgarantie van een erkende carrosserie

Alle soorten herstellingen voor alle merken

Transparante tarieven

HET NUTTIGE AAN HET AANGENAME KOPPELEN

VERZEKERINGSKRINGEN

"Verzekeringskringen: wie zijn ze, wat doen ze, wat drijft hen?" Omdat Vlaanderens bekendste reporter met zijn verfomfaaide, grijze karakterkop en doorleefde stem, steeds gehuld in een bruine teen jakker, deze vereenigingen nooit heeft opgezocht en in z'n eigengereide stijl heeft ondervraagd, deed Vrijuit het voor u.

Antwerpse Kring van het Verzekeringswezen

Hoe lang bestaan jullie ondertussen en wat was destijds de drijfveer om jullie, afgezien van vriendschapsbanden, formeel te verenigen?

De Antwerpse Kring van het Verzekeringswezen werd opgericht op 18 april 1974 op initiatief van een aantal prominente personen uit de verzekeringssector, onder voorzitterschap van Stichter-Voorzitter Paul Fierens.

Het is een ontmoetingsplaats voor makelaars, leidinggevende personen bij verzekeraars en bedrijfsleiders uit activiteiten met een sterke connectie met het verzekeringswezen. De belangrijkste drijfveer van de Antwerpse Kring was en is nog steeds het aangaan van en versterken van de relaties tussen de verschillende actoren uit de Antwerpse verzekeringswereld.

Hoe is jullie vriendenkring bestuurlijk georganiseerd?

De Kring wordt bestuurd door de Raad van Bestuur die de vergaderingen organiseert, de jaarlijkse bijdrage vastlegt en int, de fondsen beheert en de bewegingheden uitstoffert. De Raad bestaat uit een voorzitter en een ondervoorzitter en ten minste drie leden, en wordt gekozen voor de duur(tijd) van één jaar. De functies van voorzitter en ondervoorzitter worden afwisselend uitgeoefend door een lid van de verzekeringsmaatschappijen en een lid dat de verzekeringsproducenten vertegenwoordigt.

Hoe kan men lid worden van jullie vriendenkring en welke rechten, plichten en voordelen brengt een lidmaatschap met zich mee? Met hoeveel zijn jullie inmiddels?

Een kandidatuur verreist een formele aanvraag. Dit document (website) moet ingevuld worden en ingestuurd worden naar het bestuur. Op de eerstvolgende bestuursvergadering wordt de kandidatuur dan besproken en wordt de kandidaat van de beslissing op de hoogte gebracht. Elk lidmaatschap is personelijk en niet overdraagbaar aan iemand anders binnen het bedrijf of organisatie.

Wie zijn jullie leden en uit welke regio's zijn deze voornamelijk afkomstig?

Uit de provincie Antwerpen.

Op welke activiteiten wordt door de leden nog steeds met veel animo teruggekeken en welke veelbetoonde activiteiten staan er geagendeerd?

Gezien de vele attractive gastsprekers bij ons't uiterstreepje ondervwerpen, kunnen we steeds terugkijken op fijne, interessante bijeenkomsten. Hierbij denken we aan Ivb Theo Francken, Boudewijn Van Spilbeek, Willy Claes, Gert Peersman, Charlotte De Vos, ... Op 27/09 vrolijken Wiere Burgmans en Luc Roman de partneravond nog op.

Meer info op www.antwerpsekring.be.

CRAB KKVB
WHERE INSURANCE PEOPLE MEET

Hoe lang bestaan jullie ondertussen en wat was destijds de drijfveer om jullie, afgezien van vriendschapsbanden, formeel te verenigen?

De Koninklijke Kring van Verzekeraars van België (KKVB) heeft tot doel een belangrijk forum te zijn voor de Belgische verzekeraars en een forum waarop alle actoren uit de sector: makelaars – maatschappijen – serviceproviders – via lidmaatschap aanwezig kunnen zijn en waarbij ze allen tijde vriendschaps- en zakenrelaties kunnen de leden worden bevorderd.

Hoe is jullie vriendenkring bestuurlijk georganiseerd?

Het bestuursorgaan wordt jaarlijks door de Algemene Vergadering van effectieve leden benoemd. De Voorzitter is afwisselend een makelaar of een verlegenwoordiger van een verzekeringsmaatschappij. Vandaag is Steve Sartor (FVF-NI Concordia) voorzitter en Heidi Debbeste (AG) Ondervoorzitter. De belangrijkste opdracht van het Bestuur is het opstellen en uitvoeren van de jaarlijkse vereenigingsactiviteiten.

Hoe kan men lid worden van jullie vriendenkring en welke rechten, plichten en voordelen brengt een lidmaatschap met zich mee? Met hoeveel zijn jullie inmiddels?

De "effective leden" van de kring zijn zaakvoerders of directieleden van (her)verzekeringsmakelaars en directieleden en hogere kaderleden van (her)verzekeringsmaatschappijen. KKVB staat ook open voor "toetredende leden", die kunnen bijdragen tot het doel van de vereniging en door het Bestuursorgaan aanvaard worden. De leden betalen een jaarlijkse bepaalde bijdrage, de typisch €100,- bedraagt.

De KKVB groeide in 2022 met 21 nieuwe leden en telt tr totaal 206 leden.

Wie zijn jullie leden en uit welke regio's zijn deze voornamelijk afkomstig?

Zij komen uit alle delen van het land, evenwichtig verdeeld tussen NL/FR, tussen makelaars en verzekeraars. De nadruk ligt de laatste jaren op verjonging en vervrouwelijking.

Op welke activiteiten wordt door de leden nog steeds met veel animo teruggekeken en welke veelbetoonde activiteiten staan er geagendeerd?

De events van de KKVB laten toe een network van professionele relaties uit te bouwen, leerrijke debatten en conferenties bij te woonen en interessante en prestigieuze locaties te ontdekken. Informele "afterwork" meetings op originele locaties, worden afgewisseld – voor zover Covid het toelaat - met een vaartvol conferenties per jaar met sprekers die behoren tot de top van de sector, uit binnen- en buitenland. Op 6 oktober is, aansluitend op de algemene vergadering, een Tech event voorzien waar drie top sprekers uit London trippen en inzichten delen over de toekomst van onze sector op gebied van digitale technologieën. Naar het einde van het jaar volgt een debat met vier onlangs aangetreden CEO's uit onze sector over de uitdagingen waar we vandaag en morgen voor staan.

Meer info op www.kkvb.be.

KEMPISCHE VERZEKERINGSKRING

Hoe lang bestaan jullie ondertussen en wat was destijds de drijfveer om jullie, afgezien van vriendschapsbanden, formeel te verenigen?

Sinds 14 juni 1979 is de zoe opgericht. De vereniging heeft tot doelstelling om, binnen het Kempisch grondgebied, de vriendschapsbanden en samenwerking tussen erkende verzekeringsproducenten en hun medewerkers, alsmede tussen verzekeringsmaatschappijen en zij die beroepshalve contacten met het verzekeringswesen hebben, te bevorderen in alle omstandigheden en de relaties tussen alle leden onderling en belangstoos te bevorderen.

Hoe is jullie vriendenkring bestuurlijk georganiseerd?

- Stroobants Bart, voorzitter (Sector Manager Leven & EB, Allianz Benelux nv)
- Van Turnhout Rudy, ondervoorzitter & webmaster (Advocaat, GSI advocaten)
- Boamans Stefan, secretariaat (Product Specialist P&C, Allianz Benelux nv)
- Marre Rosita, penningmeester (Account Manager, Euromex nv)
- Geerts Gert, juridische zaken (Advocaat, GSI advocaten)
- Lenssen Paul, public relations (Makelaar, Verzekeringen Lenssen)
- Crommen Kathleen, sponsor manager (Advocaat, Schuermans advocaten)
- Weraghtert Vicky, verslaggeving (Advocaat, Atrius Advocaten)

Hoe kan men lid worden van jullie vriendenkring en welke rechten, plichten en voordelen brengt een lidmaatschap met zich mee? Met hoeveel zijn jullie inmiddels?

De kandidaatstelling van de nieuwe leden gebeurt door middel van hiertoe bestemde formulieren, te bezorgen aan het Bestuursorgaan, of via het elektronische formulier op de website www.kempischeverzekeringskring.be. Het Bestuursorgaan beslist over het al dan niet toelaten van een nieuw lid met gewone meerderheid. Erelieden worden eenmans door het Bestuursorgaan aangeduid. Het lidmaatschap van de vereniging geldt voor onbepaalde duur. Momenteel zijn we met 200 leden.

Mits betaling van een lidmaatschap (€42,- vanaf 2023) kunnen leden zich inschrijven voor onze activiteiten aan de ledenprijs voor zichzelf en hun levenspartner. Niet-leden zijn prior zoe welkom maar betalen een hogere deelnamepris. We organiseren 7 studieavonden per jaar waar iedere verzekeringsprofessional welkom is, en 1 dagtripje voor leden.

Wie zijn jullie leden en uit welke regio's zijn deze voornamelijk afkomstig?

De meeste leden zijn afkomstig uit Antwerpse en Limburgse Kempen. We hebben ook nog enkele leden uit Vlaams-Brabant en uit Oost-Vlaanderen.

Op welke activiteiten wordt door de leden nog steeds met veel animo teruggekeken en welke veelbetoonde activiteiten staan er geagendeerd?

We focussen ons telkens op professionele sprekers (dr. Vrederechter Stephanie Jonckheere, Kamerlid/meester Servais Verherstraeten, Meester Liesbeth Franck, ...) en geven als opleidingsverstekeur ook FSMA-punten.

De sesie van 14 juni met als gastsprekker Paul Van Eisebeek over de recente ontwikkelingen rond de 80%-regel kende een hoge opkomst en werd erg geamaiet. Op 13 september ontvingen we nog prof.dr. Bram Devolder, en op 18 oktober komen 3 fondsbeheerders aan het woord: M&G, INGINFINI en Allianz Global Investors.

Elk jaar hebben we tijdens onze statutaire algemene vergadering een niet-verzekeringsonderwerp, met sprekers zoals prof. Hendrik Vos, Jan Leyers en Martin Heylen. Uiteraard blikken de leden ook graag terug op de jaarlijkse dagtripjes (Mechelen, Rijsel, Namen, Gent, ...). Dit is telkens een zeer geamaiet all-in event.

Meer info op www.kempischeverzekeringskring.be.

LVK
LIMBURGSE VERZEKERINGSKRING

Hoe lang bestaan jullie ondertussen en wat was destijds de drijfveer om jullie, afgezien van vriendschapsbanden, formeel te verenigen?

Opgericht in 1994 door enkele inspecteurs en makelaars, bestaan we vandaag 28 jaar. Onze leden zijn verzekeringsmakelaars, inspecteurs, experten, schaderegelaars, afgevaardigden van maatschappijen en advocaten, eveneel zonder een syndicaat te willen zijn. Allen hebben we op een andere manier een link met verzekeringen. Met regelmaat samen komen als vrienden en concullega's is de boodschap. Collega's is, beleevaarders uit de verzekeringswereld die op een ontspannen manier en toch constructief bezig zijn met kennis of ervaringen te delen, al dan niet in verband met verzekeringen. Natuurlijk is het network van belang en zijn de professionele contacten most meegenomen.

Correcte informatie blijft belangrijk. Door de verzekeringsmaatschappijen worden bepaalde items die LVK opneemt niet altijd gegeven in hun scholingen. Na of voor de samenkomen ondertiing delen uitwisselen, goodig napraten over het gegeven item of nieuwtjes horen tijdens een diner, hoort er uiteraard ook bij.

Hoe is jullie vriendenkring bestuurlijk georganiseerd?

Als VZW hebben we de functie van Voorzitter, Ondervoorzitter, Secretaris, Penningmeester en 2 bestuurleden.

Hoe kan men lid worden van jullie vriendenkring en welke rechten, plichten en voordelen brengt een lidmaatschap met zich mee? Met hoeveel zijn jullie inmiddels?

Lid worden kan door in te schrijven via de website, of per mail of tijdens een meeting (sponsors krijgen een gratis lidmaatschap). De voordelen hiervan zijn:

- Korting voor onze meetings, uitstappen, recepties (slechts €15,- in plaats van €25,- voor een meeting diner zoe dan €35,- in plaats van €75,- voor een meeting met diner).
- Alle foto's en presentaties worden beschikbaar gesteld op onze website om terug te kunnen blikken of, om bij afwezigheid, toch te kunnen bekijken.
- Elk lid kan op onze website gaan wanneer hij dij wil werkt.
- Meestal is er gratis deelname aan bijvoorbeeld uitstappen of sportieve events die we organiseren.

Momenteel telen we 101 leden maar werken we sinds de coronaverspelingen terug aan een toename van het ledenaantal.

Wie zijn jullie leden en uit welke regio's zijn deze voornamelijk afkomstig?

Onze leden komen vooral uit Limburg met uitzondering van enkele afgevaardigden van diverse maatschappijen of organisaties die buiten de provincie wonen. Ook sponsors (meestal verzekeraars of bedrijven die herstellingen of hulp aanbieden in het kader van verzekeringen) kunnen lid zijn.

Op welke activiteiten wordt door de leden nog steeds met veel animo teruggekeken en welke veelbetoonde activiteiten staan er geagendeerd?

Met LVK organiseren wij minstens 7 x per jaar een infoavond, telkens met een boeiende spreker over een onderwerp binnen onze vakgebied en daarnaast doen we uitstappen naar bedrijven. Ook enkele events of feestjes zitten in ons programma. Voor de sessies over verzekeringsonderwerpen ontvangen de leden FSMA-opleidingspunten. Voor de sessies waarvoor LVK een goedkeuring krijgt van de Balie zijn er zelfs juridische of niet-juridische punten voorzien.

We hebben een agenda in opbouw voor het komende jaar. Er wordt vooral uitgekeken naar de spreekkoeren van advocaten, in het kader van diverse juridische toelichtingen. Zij worden immers altijd in verstandanter taal gegeven. Ook bezoeken aan bedrijven met herstellendienen voor voertuigen, herstelling na brand, opkuis na brand enz. komen aan bod.

Meer info op www.limburgseverzekeringskring.be.

Verzekeringskring der Vlaanderen

Hoe lang bestaan jullie ondertussen en wat was destijds de drijfveer om jullie, afgezien van vriendschapsbanden, formeel te verenigen?

De vereniging werd op 24 april 1981 opgericht. De kring heeft tot doel een ontmoetingsplaats te creëren voor makelaars en directieleden van verzekeringsmaatschappijen. De afhand tussen makelaar en directie maatschappijen dende kleiner gemaakt te worden.

Hoe is jullie vriendenkring bestuurlijk georganiseerd?

In het bestuur zetelen 4 makelaars en 4 maatschappij-afgevaardigden, aangevuld met 1 vaste secretaris. Ons secretariaat zit bij de maatschappij AXA.

Hoe kan men lid worden van jullie vriendenkring en welke rechten, plichten en voordelen brengt een lidmaatschap met zich mee? Met hoeveel zijn jullie inmiddels?

Men kan lid worden door een aanvraag te doen via onze website of uitgevoegd te worden door een van onze leden als gast op een lunchvergadering.

Effectief lid kunnen zijn:

a. De personen die in een Belgische verzekeringsmaatschappij of in een vestiging of vertegenwoordiging in België van een buitenlandse verzekeringsmaatschappij een beheers-, uitvoerend- of grijfzwaardige functie vervullen.

b. De verzekeringsmakelaars die tot zijn of terminste voldoen aan de criteria om tot de worden van een erkende beroepsvereniging. Afgevaardigden van verzekeringsmakelaars moeten voldoen aan de functioonschrijving onder a.

Wij zijn momenteel met 171 leden.

Wie zijn jullie leden en uit welke regio's zijn deze voornamelijk afkomstig?

Onze leden bestaan quasi uitsluitend uit verzekeringsmakelaars en maatschappij-verantwoordelijken. Dat aangevuld met enkele leden uit beroepsverenigingen. Onze makelaars komen enkel uit West- en Oost-Vlaanderen. De overige leden komen uit het volledige Vlaams landgedeelte.

Op welke activiteiten wordt door de leden nog steeds met veel animo teruggekeken en welke veelbetoonde activiteiten staan er geagendeerd?

Enkele van onze succesvolle afgelopen activiteiten/sprekers waren:

- Hein Van Haverbeke in de Ghelamco Arena.
- Lionel D. voormalig teamleider van de Special Forces.
- Jan Verheyen, filmregisseur.
- Koen Geens in het nod gerechtsgebouw te Gent.
- Voormalig Europees president Herman Van Rompuy.

Op de agenda staan alvast volgende sprekers / locaties gepland:

- Onze openingsvergadering van september zal doorgaan in de bedrijfspotpourri van Barco te Kortrijk. Een bedrijfsbezoek en het cultueel worden daar aan vikaar gekoppeld.
- In november ontvangen we Sofie Dutordoir, CEO NP85. Dit zal doorgaan in een voormalig stationsgebouw.
- In januari ontvangen we minister Vincent Van Quickenborne. Locatie nog te bepalen.

Meer info op www.verzekeringskringvlaanderen.be.

Lees hierna:

De slimste klant gaat bij een verzekeringsmakelaar!

Klik hier

DE SLIMSTE KLANT GAAT BIJ EEN VERZEKERINGSMAKELAAR

Brocom, het samenwerkingsplatform tussen FVF, Feprabel en de makelaarsmaatschappijen, draait weer op volle toeren.

Na een welverdiende vakantie starten we het najaar wervelend met visibiliteit in deze TV-programma's:

- voor het grote publiek: 'De Allerslimste Mens ter Wereld' op Play4
- voor zelfstandigen en ondernemingen: Z-Insurance op Kanaal Z

Ook op de digitale media blijven we onafgebroken aanwezig en lanceren we elke maand een nieuw campagne. Bovenop dit alles gaat ons traject tot multichannel verzekeringsmakelaar verder.

En als kers op de taart zullen we ook op alle events van de verzekeringsmaatschappijen en op 'De Dag van de Makelaar' van FVF aanwezig zijn. Een mooie gelegenheid om u nog eens in levenden lijve te ontmoeten!

'Je Makelaar' vanaf oktober samen met 'De Slimste Mens' op TV

Van 17 oktober tot 11 november sponsort 'Je Makelaar' het programma 'De Slimste Mens Ter Wereld' dat zijn 20ste verjaardag viert met een bijzondere editie, namelijke de 'Allerslimste Mens Ter Wereld'. Door dit partnerschap wordt uw zichtbaarheid op de verzekeringsmarkt versterkt en zal de toegevoegde waarde van de makelaar krachtdadig herhaald worden. De slimste klant gaat naar een makelaar... Dat spreekt voor zich!

We zullen online video's, klassieke 20" spots en 7" billboard spotjes uitzenden voor, tijdens en na de show. Met dit ambitieuze plan realiseren we een bereik van 62% van het Play4 publiek dat gemiddeld 4,6 keer de kans krijgt onze spot te zien. De billboard spot speelt in op het formaat van de puzzelronde, waarbij de voordelen van het beroep van verzekeringsmakelaar worden belicht. In primeur te ontdekken op 'De Dag van de Makelaar'....

We komen aan bod in de 3de en laatste golf en zijn dus aanwezig in de spannende finale afleveringen.

'Je Makelaar' doorlopend op de digitale media

Zoals reeds uitgelegd, is 'Je Makelaar' permanent aanwezig op het web. Elke maand wordt een thematische campagne gelanceerd. Aarzel zeker niet om deze in uw kantoor en op uw digitale kanalen te uploaden. Hiervoor stellen wij u telkens een marketingpakket ter beschikking.

In september: 'Je Makelaar' en nieuwe mobiliteit

De wereld verandert. De vele gebeurtenissen van de laatste jaren (Covid, opwarming van de aarde, energiecrisis, enz.) hebben onze verplaatsingsgewoonten veranderd.

Het gebruik van nieuwe vervoersmiddelen en in het bijzonder de elektrische fiets neemt jaar na jaar toe. In 2017 gaf slechts 3% van de geïnterviewden van de Vias-enquête aan een elektrische fiets te hebben gebruikt. Dit aandeel stijgt al naar 7% in de eerste helft van 2022. In de leeftijdscategorie 55+ blijft dit klimaatvriendelijke vervoersmiddel het populairst.

Deze campagne speelt hier op in: «Tijden veranderen, mijn mobiliteit ook. Ben ik goed verzekerd? Even checken met mijn verzekeringsmakelaar!»

Van 29 augustus tot 2 oktober zijn wij aanwezig op de digitale media met de ambitie volgende doelstellingen te bereiken: 3.220.000 views, 15.000 clicks en 1.700 zoekopdrachten naar makelaars. Deze campagnes leiden potentiële klanten naar makelaarinverzekeringen.be en dus naar uw kantoren.

Aarzel dus zeker niet om deze berichten te delen op sociale media. Mobiliteit is een hot topic en erg populair bij de klanten, zoals uit eerdere campagnes is gebleken. Dat deze online campagne onder meer tijdens de week van de mobiliteit van 16 tot 22 september en de autoloze zondag op 18 september heeft gelopen, is dan ook niet geheel toevallig!

Vanaf september: 'Je Makelaar' op Kanaal Z

Met het programma Z-Insurance richten wij ons vanaf 8 september opnieuw tot de zelfstandigen, de vrije beroepen en de KMO's. We bereiken zo 360.000 tot 460.000 kijkers per uitzending.

De onderwerpen die in samenwerking met de verzekeringsmaatschappijen worden besproken, zijn actueel en gevarieerd en gelinkt aan leven- en niet-levensverzekeringen voor ondernemers. Als conclusie benadrukt Kelly Schamphelaere van FVF op het einde van elke uitzending uitvoerig de voordelen van de verzekeringsmakelaar.

2de semester 2022	
08-Sep	Mobiliteit
15-Sep	Werkongeval
22-Sep	Materiaal
29-Sep	Vermogens-beheer
06-Oct	Pensioen
13-Oct	Digitalisatie
20-Oct	17 merken, 1 makelaar

In oktober: 'Je Makelaar' en pensioen

Pensioenen zijn op het ogenblik een veelbesproken onderwerp. Uit de laatste meting van de Financiële Gemoedsrustbarometer van een verzekeraar, die plaatsvond in oktober 2021, blijkt dat 22% van de Belgen zich veel zorgen maakt over hun financiële situatie. Dit is een stijging van gemiddeld 5% ten opzichte van vorige meetmomenten. Bovendien is er sprake van een pensioenhervorming. Mensen zijn bezorgd over hun toekomst. Daarom dringen wij aan op een goede voorbereiding van hun pensioen. Hoe eerder u begint, hoe beter.

Wij zullen ook aanwezig zijn op Facebook, Google en op contextuele sites. Een marketingpakket is weerom voor u beschikbaar.

In november: 'Je Makelaar' en digitalisering

Technologie wordt door het gebruik van smartphones en apps steeds belangrijker in ons dagelijks leven. 99% van de Belgen hebben een mobiele verbinding. De smartphone is onze beste vriend geworden.

In onze laatste enquête gaven klanten te kennen dat zij geïnteresseerd zijn in een toepassing om hun relatie met hun makelaar dagelijks op te volgen. Het gebruik van applicaties brengt u in permanent contact met uw klanten, stelt hen in staat hun dossiers digitaal te volgen, hun contracten bij de hand te hebben en snel contact te leggen. Daarom voorzien wij een campagne om het gebruik van de klantenzone te stimuleren.

In december: 'Je Makelaar' en successie

Ook successie komt aan bod want het is niet langer een taboe meer. Gezinnen willen hoge successierechten vermijden, gekoppeld aan een aantrekkelijk rendement en zo de toekomst van hun kinderen voorbereiden. Met het juiste, persoonlijke advies kunnen successierechten op verschillende manieren beperkt of zelfs vermeden worden.

Hiermee zullen we op Facebook, Google en contextuele websites ook aanwezig zijn. Maak gebruik van het marketing materiaal om klanten aan te spreken!

Op weg naar de multichannel makelaar

Onze ambitie is om alle makelaars te laten evolueren naar de multichannel makelaar: een makelaar die zowel fysiek als via digitale kanalen bereikbaar is. Acht video's werden gedurende de hele zomer uitgezonden. Elke donderdag ontving u een nieuwsbrief met een link naar de 3-minuten video. Deze video's bestaan uit twee delen: een korte inleiding en een praktische demonstratie om het desbetreffende kanaal te activeren. Als u sommige afleveringen gemist hebt, zijn ze beschikbaar op brocom.be en op onze 'Je Makelaar' YouTube-pagina.

Met het toepassen van deze tips, kan u zich positioneren in de digitale wereld en de beste service bieden aan uw klanten. De volgende stappen van de multichannel broker zullen via een speciale nieuwsbrief worden toegelicht.

Lees hierna:

Interview met David De Cock, voorzitter commissie Efficiëntie & Normering

Klik hier

INTERVIEW MET DAVID DE COCK,
FVF-AFGEVAARDIGDE EN VOORZITTER VAN DE COMMISSIE EFFICIËNTIE & NORMERING

NORMERING ALS ACCELERATOR VOOR AUTOMATISATIE EN DIGITALISERING

De digitale omslag in de maatschappij haalt nog nauwelijks de journaals op radio en TV, de aanpak van de klimaatproblemen des te meer. Kunnen we deze vergelijking doortrekken naar de verzekeringssector en de makelarij in het bijzonder? Is een volledige, digitale transformatie in de makelaarskantoren al een feit? En is de groene transitie praktisch wel haalbaar voor de verzekeringsmakelaar? Vragen waarvoor we binnen FVF steeds terecht kunnen bij de Commissie Efficiëntie & Normering die momenteel wordt voorgezeten door David De Cock.

Kan je de rol, het belang van normering voor de verzekeringsmakelaar schetsen?

David: Één van onze sterktes als makelaar is ontegensprekelijk ons aanbod: in alle onafhankelijkheid zoeken we het beste verzekeringscontract voor onze klant, volledig afgestemd op zijn of haar behoeften en wensen. Hiervoor zijn we niet beperkt tot één verzekeringsmaatschappij, zoals dit het geval is bij andere distributiemodellen, maar werken we samen met meerdere verzekeringsmaatschappijen.

Maar dit maakt ons werk ook meteen een pak complexer. Zo moeten we niet het productengamma van één verzekeraar kennen, maar van diverse verzekeringsmaatschappijen. En ook het beheer van contracten en schades is hierdoor veel minder evident.

Gelukkig moeten we niet voor alles met elke verzekeraar één- op-één afspraken maken, maar zijn er heel wat zaken sectoraal geregeld. Dit is trouwens één van de kerntaken van FVF: goede en evenwichtige sectorafspraken maken in het voordeel van de makelaar. De normering kadert volledig in deze optiek.

Het gaat in eerste instantie over het vastleggen van 'onze' semantiek: het sectoraal delen van taal en begrippen voor het kunnen begrijpen, uitwisselen en gebruiken van elkaars informatie. Dit steit ons in staat om informatie eenduidig van elkaar over te nemen, en om

Maar ook de actualisatie van de levensverzekeringscontracten in het makelaarspakket wordt zo mogelijk gemaakt. Logischerwijs wil de klant op regelmatige basis weten wat de actuele waarde is van de spaar- of beleggingsverzekering. Dankzij de normering wordt dit mogelijk en de berichten hierover worden meer en meer gefinetuned om alzo de actuele waardes eenduidig te kunnen uitwisselen.

Om gemaakte sectorafspraken na te leven worden vanuit de sector wel een aantal initiatieven genomen. Ook FVF volgt die naleving strikt op met recent de lancering van de 2e editie van het 'Opvolgingsrapport Normering' waarbij we de scope hebben uitgebreid naar een aantal kleinere of nicheverzekeraars. Hiervan zijn de resultaten ondertussen binnengekomen. Wat zijn jouw eerste analyses?

David: Bij de verzekeringsmaatschappijen die we de eerste keer bevraagd hebben, merken we een licht positieve tendens. Natuurlijk moeten we hierin realistisch zijn, want tussen budgetten vrijmaken voor ICT-ontwikkelingen en de ontwikkeling zelf, zit altijd wel een bepaalde tijdspanne, dus in die optiek is het logisch dat we hier nog geen substantiële sprongen voorwaarts zien, maar de toon is alleszins gezet. We hopen uiteraard dat deze trend aanhoudt en versterkt.

De positieve invloed van ons efficiëntierapport is in ieder geval merkbaar, dat blijkt ook in het onmiddellijk overleg met de verzekeringsmaatschappijen waarin aangegeven wordt dat ze ons rapport ook effectief intern gebruiken. We rekenen er dus op dat de volgende metingen nog grotere positieve evoluties zullen tonen.

Een positief onthaal dus bij de meeste verzekeringsmaatschappijen waarvan ondertussen de eerste vruchten kunnen geplukt worden. Ook bij de nicheverzekeraars merken we gelijkaardige signalen. We hopen natuurlijk nog meer effecten te genereren van onze opvolging.

De vruchten mogen nog iets sappiger worden…?

David: We mogen als FVF echt wel ambitieus en veleisend zijn: dus ja, er mogen nog een pak meer vruchten aan de boom komen en ze mogen inderdaad nog beter rijpen!

Anderzijds moeten we ook realistisch zijn, want ook de context en het ICT landschap in onze sector is wezenlijk aan het veranderen, al is de doorsneemakelaar zich hiervan wellicht minder bewust. Er is in onze sector een heuse transitie aan de gang: meer en meer wordt gekozen om gegevens en toepassingen naar de cloud te verhuizen, nieuwe technologieën zoals API's en webservices worden aangewend en nieuwe programmeertalen worden gebruikt.

Deze noodzakelijke modernisering biedt heel wat perspectieven om in de toekomst sneller, flexibeler en goedkoper ontwikkelingen te kunnen doen, maar vergt natuurlijk ook actueel heel wat ICT-resources.

In het zuiden van ons land zeggen ze 'reculer pour mieux sauter', want eens deze evolutie achter de rug is, zou onze lobby nog makkelijker zijn resultaten moeten opleveren.

Gezien de snel veranderende omstandigheden, denken we bijvoorbeeld maar aan het ecosysteem maar ook insurtech, wat is het standpunt ten aanzien van het beheerpakket dat voor de makelaar de cockpit hoort te zijn? Wat zou het ideale scenario zijn?

David: Het FVF-standpunt daarin is niet gewijzigd en ik denk dat we kunnen stellen dat dit ook écht futureproof is. Het beheerpakket is en blijft voor de makelaar, wij blijven dit herhalen, de cockpit. Dit betekent dat de makelaar het beheerpakket, de vertrouwde omgeving, liefst zo weinig mogelijk moet verlaten om het beheer van contracten en schadegevallen te doen. De nieuwe technologieën maken dit ook zeker mogelijk en vergemakkelijken het nog.

De makelaarssoftware moet maximaal kunnen interacteren met de tools van de verzekeringsmaatschappijen en datzelfde standpunt verdedigen we ook richting Insurtech spelers.

> “Het beheerpakket is en blijft voor de makelaar de cockpit. “

Maar de normering vergemakkelijkt ook de broodnodige digitalisering in onze sector, op een manier dat het geintegreerde end-to-end processen kan ondersteunen van klant over de makelaar tot de verzekeraar en vice versa. De normering is dus een accelerator voor automatisatie en digitalisering.

Ik denk dan ook dat we ons werk niet genoeg kunnen promoten, om samen deze kansen te grijpen en onze toekomst veilig te stellen. In de praktijk merken we nog steeds dat dit nodig is, bij elke stakeholder, verzekeraars, softwareleveranciers, etc… Op deze manier kunnen we alle partijen sensibiliseren om in de juiste richting te evolueren. Éénieder heeft daar een belangrijke rol in: FVF naar zijn leden toen, Assuralia naar hun leden toe, de ontwikkelaars van beheerpakketten naar hun gebruikers of stakeholders toe, etc… De promotie van de normering is dus een zeer belangrijk item zodat we sectoraal de juiste weg blijven bewandelen.

Als je makelaarssoftware dit ondersteunt, kan je vanuit je beheerspakket dit gestructureerd bericht verzenden naar de maatschappij. Het bericht bevat al een pak informatie die je dus niet meer hoeft over te nemen en je hoeft je ook geen zorgen te maken of je bericht wel aankomt.

die informatie te hergebruiken in onze processen. ook de processen zelf, leggen we in de normering vast. We spreken af wat we van elkaar mogen verwachten op tal van domeinen.

Tenslotte definiëren we de uitwisselingen gebaseerd op de semantiek enerzijds en de vastgelegde processen anderzijds. En dit alles met als enig doel: efficiëntie. Om efficiënt te kunnen samenwerken met diverse verzekeringsmaatschappijen, is de normering een hoeksteen. Het is dus van levensbelang voor makelaar en makelaarsmaatschappij.

Voor veel collega-makelaars is de normering synoniem voor de fameuze 'bloc retour', maar het is dus veel meer dan dat. Al zijn de gestructureerde berichten natuurlijk een zeer mooie en tastbare verwezenlijking op basis van onze normen.

Hiermee is het canvas duidelijk geschetst. Heb je in dit kader een aantal concrete projecten waarmee jullie binnen de werkgroep Normering de afgelopen jaren aan de slag zijn geweest en die de verzekeringsmakelaar ten goede komen?

David: Een groot project, als ik het zo mag noemen, is onze normen blijvend up-to-date houden aan de actualiteit en de constant wijzigende wetgeving.

Dit bepaalt zeer vaak onze agenda en maakt de laatste jaren meer en meer, een groot deel uit van ons werk.

Zo bekijken we momenteel de impact van de wetgeving rond 'sustainability', denken we maar aan taxonomy en de ESG-criteria voor spaar- en beleggingsverzekeringen, een thema dat in de toekomst enkel maar aan belang zal winnen trouwens.

Daar zijn we met de werkgroep nu aan het bekijken hoe we voor de verzekeringsmakelaar een werkbaar kader kunnen creëren. Vanuit FVF en de sector is er hieromtrent al heel wat werk verricht met o.a. de aangepaste bemiddelingsfiche.
Ook op de normering passeert dit thema de revue: dankzij goede normering en afspraken wordt het mogelijk om de bijkomende kenmerken van producten en fondsen in dit kader uit te wisselen zodat het gebruik ervan binnen het makelaarskantoor precontractueel gebruikt kan worden.

Een ander groot project, waar we de afgelopen periode sterk op ingezet hebben, is de uitwisseling omtrent individuele levensverzekeringen, inclusief de individuele 2de pijler producten zoals IPT, POZ en VAPZ.

Dit moet het mogelijk maken om ook in dit domein makkelijker en meer gestructureerde berichten te ontwikkelen om de administratie te vergemakkelijken.

We vragen dat de diensten en services van deze partijen, kunnen aangeroepen worden, georiënteerd vanuit het beheerpakket en met een maximale interactie met het beheerpakket zodat de makelaar geen dubbele administratie moet doen. Dit is vanaf het begin steeds de insteek geweest bij de normering. We promoten dus ook bij deze veelal nieuwe spelers het volgen van de sectornormen.

Met de werkgroep zit u vaak met verschillende partijen rond de tafel. Hoe ziet u de visie naar de toekomst toe?

David: Assuralia heeft ruim een jaar geleden het actueel en toekomstig belang van normering nog formeel onderschreven, en we zijn het daar als FVF roerend mee eens. De normering ondersteunt immers verdere noodzakelijke evoluties in onze sector. Zo maakt het automatisatie mogelijk van eenvoudige, repetitieve administratieve processen, die veelal geen voelbare meerwaarde opleveren voor onze klanten.

Ook hier is trouwens ons standpunt afgeleid van de luchtvaart, namelijk het principe van de automatische piloot. Want net als bij een automatische piloot in een vliegtuig, behoudt de echte piloot de volledige controle, beslist hij welk gedeelte van de vlucht hij overlaat – veel of weinig – aan de automatische piloot en kan hij ten alle tijden in de vlucht de controle overnemen. Voor onze business is de makelaar de piloot en moet hij autonoom op tal van parameters zelf kunnen bepalen voor welke gedeelte hij wil automatiseren. Dankzij de normering kunnen de parameters en processen gedefinieerd worden, zodat de makelaar deze vrije keuze kan maken.

Aan de verzekeringsmaatschappijen wordt gevraagd hun verantwoordelijkheid op te nemen in dit proces en de verzekeringsmakelaars te faciliteren maar heeft u voor de verzekeringsmakelaars nog tips om hun rol in deze evolutie ook op te nemen?

David: Jazeker, sta open voor nieuwe mogelijkheden en grijp niet te snel, bij de minste slechte ervaring, terug naar datgene dat we al jaar en dag gewoon zijn. Dit is natuurlijk perfect menselijk, maar kan sommige gunstige evoluties afremmen.

Laat me van deze gelegenheid en uw vraag gebruik maken om een bericht dat al een tijd bestaat nog eens in de spotlight te zetten om het gebruik ervan te promoten bij de makelarij: de MPB (Messages Production in het Frans / Productie-Berichten in het Nederlands).

Als je makelaarssoftware dit ondersteunt, kan je vanuit je beheerspakket dit gestructureerd bericht verzenden naar de maatschappij. Het bericht bevat al een pak informatie die je dus niet meer hoeft over te nemen en je hoeft je ook geen zorgen te maken of je bericht wel aankomt. Niet zoeken naar de juiste mailbox, dienst of beheerder van de maatschappij, geen onzekerheid of jouw mail wel goed terecht komt en behandeld zal worden. 100 % traceerbaarheid gegarandeerd, evenwaardig aan een aangetekende brief.

De gestructureerde uitwisseling zorgt ervoor dat aan de kant van de maatschappij jouw bericht ook meteen kan toewijzen aan de juiste dienst of beheerder en meteen in de context van het betreffend contract. Je aanvraag wordt hierdoor dus ook en kan hij ten alle tijden in de vlucht de controle overnemen. Voor onze business is de makelaar de piloot en moet hij auto- noom op tal van parameters zelf kunnen bepalen voor welke gedeelte hij wil automatiseren. Dankzij de normering kunnen de parameters en processen gedefinieerd worden, zodat de make- laar deze vrije keuze kan maken.

Maar de normering vergemakkelijkt ook de broodnodige digi- talisering in onze sector, op een manier dat het geintegreerde end-to-end processen kan ondersteunen van klant over de ma- kelaar tot de verzekeraar en vice versa. De normering is dus een accelerator voor automatisatie en digitalisering.

> “De promotie van de normering is dus een zeer belangrijk item zodat we sectoraal de juiste weg blijven bewandelen.”

Ik denk dan ook dat we ons werk niet genoeg kunnen promoten, om samen deze kansen te grijpen en onze toekomst veilig te stellen. In de praktijk merken we nog steeds dat dit nodig is, bij elke stakeholder, verzekeraars, softwareleveranciers, etc… Op deze manier kunnen we alle partijen sensibiliseren om in de juiste richting te evolueren. Éénieder heeft daar een belangrijke rol in: FVF naar zijn leden toen, Assuralia naar hun leden toe, de ontwikkelaars van beheerpakketten naar hun gebruikers of stakeholders toe, etc… De promotie van de normering is dus een zeer belangrijk item zodat we sectoraal de juiste weg blijven bewandelen.

Aan de verzekeringsmaatschappijen wordt gevraagd hun verantwoordelijkheid op te nemen in dit proces en de verzekeringsmakelaars te faciliteren maar heeft u voor de verzekeringsmakelaars nog tips om hun rol in deze evolutie ook op te nemen?

David: Jazeker, sta open voor nieuwe mogelijkheden en grijp niet te snel, bij de minste slechte ervaring, terug naar datgene dat we al jaar en dag gewoon zijn. Dit is natuurlijk perfect men- selijk, maar kan sommige gunstige evoluties afremmen.
Laat me van deze gelegenheid en uw vraag gebruik maken om een bericht dat al een tijd bestaat nog eens in de spotlight te zetten om het gebruik ervan te promoten bij de makelarij: de MPB (Messages Production in het Frans / Productie-Berichten in het Nederlands).

Als je makelaarssoftware dit ondersteunt, kan je vanuit je beheerspakket dit gestructureerd bericht verzenden naar de maatschappij. Het bericht bevat al een pak informatie die je dus niet meer hoeft over te nemen en je hoeft je ook geen zorgen te maken of je bericht wel aankomt.

Niet zoeken naar de juiste mailbox, dienst of beheerder van de maatschappij, geen onzekerheid of jouw mail wel goed terecht komt en behandeld zal worden. 100 % traceerbaarheid gegarandeerd, evenwaardig aan een aangetekende brief.

De gestructureerde uitwisseling zorgt ervoor dat aan de kant van de maatschappij jouw bericht ook meteen kan toewijzen aan de juiste dienst of beheerder en meteen in de context van het betreffend contract. Je aanvraag wordt hierdoor dus ook meer dan waarschijnlijk sneller behandeld. Meer nog, sommige berichten kunnen zelfs volledig geautomatiseerd worden aan de kant van de verzekeraar, zodat je quasi meteen ook jouw antwoord mag verwachten van de maatschappij.

Een voorbeeld hiervan is de MPB waarmee je een bericht wijziging tussenpersoon in uw voordeel kan verzenden aan de maatschappij. Er is reeds minstens één grote verzekeraar dat voor een belangrijk gedeelte van de portefeuille dit type bericht zonder enige manuele tussenkomst verwerkt. Enkele minuten later ontvang je een gestructureerd bericht met alle informatie van het contract en kan je verder.

De MPB bestaat al enige tijd, maar meer en meer maatschappijen zijn klaar om de berichten te ontvangen, waar dat enkele jaren geleden nog niet het geval was. Het is dus zeker tijd om dit bericht nieuwe kansen te geven, want een groter gebruik is ook een grotere stimulans aan de maatschappijen om dit soort verbeteringen verder te ontwikkelen.

Lees hierna:
Interview met Leen Dierick, federaal parlementslid
Klik hier

Doe meer met Brio.
Zelfs je specialiseren in Leven.

Met e-GOR by Brio optimaliseer je automatisch je verzekeringsdossiers Leven (IPT, VAPZ, POZ, pensioensparen,...), Arbeidsongeschiktheid en Overlijden.
Je klanten krijgen een volledige overzicht van hun pensioensparen, inclusief een spaar -en beleggersprofiel. Ideaal om hen nog beter te kunnen begeleiden.

Ontdek e-GOR op:
www.portima.com/nl/e-GOR

brio
DEVELOPED BY PORTIMA

INTERVIEW MET FEDERAAL PARLEMENTSLID LEEN DIERICK

VERKOOP GSM-VERZEKERING BIJSTELLEN

Recent diende Leen Dierick, federaal volksvertegenwoordiger voor CD&V een wetsvoorstel in om de consument beter te beschermen bij de aankoop van een smartphone, in het bijzonder voor wat betreft de GSM-verzekering. Bij de aanschaf van een nieuwe smartphone is het voor de consument immers niet altijd even duidelijk dat deze én een GSM-verzekering heeft onderschreven én aan welke voorwaarden.

Dat deze problematiek brandend actueel en acuut is, bevestigt ook Laurent de Barsy, ombudsman van de verzekeringen wanneer we hem verderop in deze editie interviewen naar aanleiding van zijn jaarverslag.

Leen Dierick wilde graag haar bezorgdheid hieromtrent met FVF delen en toelichten op welke wijze ze een halt wil toeroepen aan deze vooralsnog schimmige handelspraktijk.

Vorig jaar verstuurde FVF een persbericht waarbij de verzekeringsmakelaars betreuren dat er onvoldoende consumentenbescherming is bij de distributie van GSM-verzekeringen. Ook bij de Ombudsman van de Verzekeringen steeg de laatste jaren het aantal klachten rond verzekeringen van smartphones, PC's en tablets aanzienlijk. U heeft de materie ook aangekaart via een parlementaire vraag. Wat was voor u de beweegreden? Welke knelpunten stelde u vast?

Leen Dierick: Consumentbescherming heeft een groot aandeel in mijn politieke werkzaamheden en daarbij is het jaarverslag van de Ombudsman van de Verzekeringen steeds een belangrijk document. Zo leerden we dat de toename van klachten bij aankoop van een smartphone exponentieel bleef stijgen. In 2019 stak deze problematiek al de kop op maar wanneer er in 2020 een toename is van 112% oftewel 651 meldingen of klachten, kon deze tendens niet meer genegeerd worden.

Er zijn verschillende types van klachten die hierover binnen komen bij de Ombudsman van de Verzekeringen. Een veelvuldig voorkomende klacht is dat klanten vaak onder druk worden gezet om een bijkomende verzekering voor hun nieuwe smartphone te nemen, terwijl ze niet goed weten of te weten komen waarvoor ze nu precies verzekerd zijn.

Nog zo'n typische klacht is het argeloos ondertekenen van een bankdomiciliëring die door de verkoper als een administratieve formaliteit wordt afgedaan. Vaak realiseert de consument pas dat hij een bankdomiciliëring en een verzekeringscontract heeft ondertekend wanneer een eerste keer een maandbedrag van zijn zichtrekening wordt afgehaald.

Deze info uit het jaarverslag van de Ombudsman waarbij je merkt dat er hieromtrent heel wat fout loopt, was voor mij alvast een belangrijk signaal. Maar ook volg ik de materie bij de Economische Inspectie op en ook daar stellen we vast dat er heel wat gelijkaardige klachten binnen lopen. Kortom, deze toename was voor mij het sein om hier mee aan de slag te gaan.

Temeer omdat de smartphone maar ook een tablet of laptop voor iedereen, zelfs kinderen, dagdagelijkse voorwerpen zijn geworden die we vroeg of laat zelf dienen aan te kopen. Deze wanpraktijken kunnen dus iedereen overkomen en daarom moet erop toegekeken worden dat mensen goed geïnformeerd en niet langer misleid worden. Aldus heb ik hierover parlementaire vragen gesteld en een wetsvoorstel ingediend.

Met dit in De Kamer ingediende wetsvoorstel wil u de geschetste problematiek aanpakken. Welke oplossing stelt u voor?

Leen Dierick: Het merendeel van de GSM-verzekeringen worden afgesloten door nevenverzekeringstussenpersonen. Het betreft hier mensen wiens professionele hoofdactiviteit een andere is dan verzekeringen afsluiten. Op technische vragen over een smartphone die u overweegt te kopen, zullen zij perfect kunnen antwoorden maar van de verzekering die ze daarbij willen verkopen, hebben ze veelal weinig of geen kennis. Desondanks blijven ze die bijhorende verzekering aanbieden.

Toch is er hier al een wetgeving die stipuleert dat nevenverzekerings-tussenpersonen zich verplicht dienen in te schrijven bij de FSMA alsook bepaalde gedragsregels dienen te volgen. Tenzij de nevenverzekerings-tussenpersoon 'vrijgesteld' is. Om dit bepalen heeft de wetgever een aantal criteria ingebouwd waaraan men cumulatief moet voldoen. Zo is een nevenverzekeringstussenpersoon momenteel vrijgesteld als onder andere de jaarpremie van de onderschreven verzekering niet meer bedraagt dan €200,-. Stel dat iemand vandaag zo'n verzekering met bijvoorbeeld een jaarpremie van €70,- aan de man brengt, dan is dit verhoudingsgewijs een enorm hoog bedrag maar moet de verkoper zich nu niet inschrijven bij de FSMA of bepaalde gedragsregels in acht nemen.

In mijn wetsvoorstel heb ik daarom in plaats van €200,- een premie van €50,- voorgesteld boven dewelke die nevenverzekeringstussenpersonen zich wel zouden moeten inschrijven bij de FSMA en de opgelegde gedragsregels zullen moeten naleven. Op die manier meen ik toch beter een vinger aan de pols te kunnen houden en de consument een betere bescherming te bieden doordat deze met een geregistreerde nevenverzekeringstussenpersoon zal te maken hebben die de gedragsregels respecteert.

Wat zijn the next steps? Wanneer zullen we de verbeterde bescherming in uw wetsvoorstel in de praktijk kunnen ervaren?

Leen Dierick: Ik heb mijn wetsvoorstel ingediend op 8 juli van dit jaar en het is toegewezen aan de Commissie Economie omdat consumenten-bescherming hieronder ressorteert. Momenteel is het voorstel nog hangende en komt het erop aan om dit op de agenda van de commissie te krijgen. Aldus zal ik het daarom, indien nodig, herhaaldelijk en prioritair blijven aanmelden. Gebruikelijk is ook dat bij een wetsvoorstel adviezen worden ingewonnen bij de stakeholders, in dit specifiek geval ook bij FVF dus. Maar ook de Economische Inspectie of de bevoegde ministers kunnen hun advies hierover geven. Met deze adviezen gaan we dan aan de slag om te kijken of het wetsvoorstel integraal oké is, of dat er misschien wijzigingen moeten doorgevoerd worden die zo het wetsvoorstel nog verbeteren.

Uiteindelijk dient er dan een meerderheid gevonden te worden om dit wetsvoorstel goed te keuren. Daarom zal ik na het zomerreces alvast contact opnemen met de collega's van de andere partijen om mijn wetsvoorstel toe te lichten en ook om al eens te polsen wat hun standpunt hierover is. Zo kunnen we dan bekijken hoe we tot een compromis kunnen komen want mogelijk hebben zij ook nog andere suggesties die we dan kunnen meenemen. Hopelijk kunnen we zo een draagvlak creëren om deze toenemende klachten niet langer te negeren en dit actueel probleem – iedereen heeft vandaag immers een smartphone - aan te pakken.

Een laatste vraag voor onze lezers: hoe ziet u de rol van de verzekeringsmakelaar?

Leen Dierick: Als ik denk aan een makelaar, denk ik aan iemand die je kan vertrouwen, die een vast aanspreekpunt is, zowel bij het aangaan van een verzekeringscontract als bij het afhandelen van schade die in dat verzekeringscontract verzekerd is. Met name bij nieuwe verzekeringstypes of -formules is hij de geknipte persoon om toelichting en advies te geven. In tegenstelling tot de huidige verkoper van je smartphone is de verzekeringsmakelaar namelijk verplicht zijn vakbekwaamheid en deskundigheid, onder meer met permanente bijscholing, steeds op punt te houden. Zo krijgt de consument dankzij zijn verzekeringsmakelaar een correct en duidelijk zicht van wat de opties zijn en krijgt hij alle vrijheid om de juiste keuze te kunnen maken.

Uiteraard hopen we nu van FVF uit dat u snel goed nieuws kan brengen en in uw opzet zal slagen. We danken u alvast om gehoor te geven aan de bezorgdheden die tevens door FVF gedragen worden.

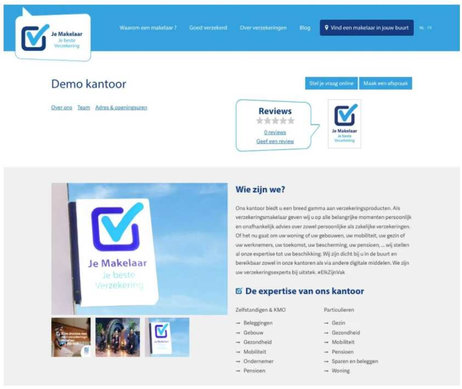
Leen Dierick: Ik hou jullie zeker verder op de hoogte van de voortgang en evolutie in dit dossier en hoop ook snel resultaat te kunnen boeken. Alleszins bedankt om dit onderwerp mee onder de aandacht te willen brengen.

Lees hierna:

Uw eigen webpagina op makelaarinverzekeringen.be

Klik hier

UW EIGEN WEBPAGINA OP MAKELAARINVERZEKERINGEN.BE

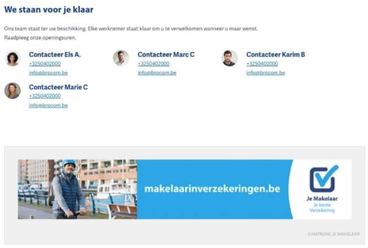


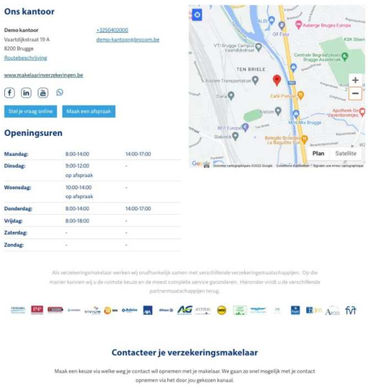
Ik ben zichtbaar dus ik besta!

Deze zomer heeft u van Brocom een reeks video's ontvangen om u kennis te laten maken met de digitale tools die aan de aangesloten makelaars ter beschikking wordt gesteld.

In één van de video's werd het belang van een gemakkelijk vindbare website toegelicht. Immers, 90% van de mensen zoekt informatie op het internet alvorens naar hun verzekeringsmakelaar te gaan. Daarom is het zo belangrijk om zichtbaar te zijn op internet.

Met digitale campagnes genereren we verkeer op de zoekmachine makelaarinverzekeringen.be om te landen op een gratis webpagina die elke aangesloten makelaar ter beschikking heeft. Deze kan u naar believen personaliseren en interactief en attractief maken. Dit is belangrijk want vanuit makelaarinverzekeringen.be wordt op die manier uw kantoor meer zichtbaar en beter opzoekbaar in Google. 1+1=3!





Uw gepersonaliseerde webpagina

Elk brocomlid beschikt over een gratis basiswebpagina met volgende info:

- naam kantoor & logo
- foto's van uw kantoor
- beschrijving van uw activiteit
- specifieke expertises van uw kantoor

In de toekomst zal u niet enkel op postcode of naam vindbaar zijn, maar ook op expertise, taal, etc. Vergeet dus zeker niet volgende informatie te vermelden:

- naam en foto's van medewerkers met hun coördinaten
- banner van 'Je Makelaar'-campagnes
- kantooradres
- contactgegevens
- routebeschrijving
- website
- sociale media (Facebook, LinkedIn, Youtube, Whatsapp, Instagram)
- contactmogelijkheden
- openingsuren kantoor
- maatschappijen waarmee u samenwerkt

Na de landing

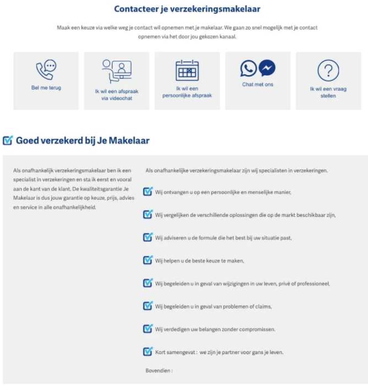
Via de modules, kan de surfer rechtstreeks met u contact opnemen via onderstaande mogelijkheden:

- telefonische afspraak
- videochat
- persoonlijke afspraak
- chat
- mail

De klant kan een uur voorstellen. U wordt via automatische mail hiervan op de hoogte gebracht.

U kunt uw contactmodules activeren via uw dashboard op brocom.be. Na activatie zullen ze deze modules onmiddellijk op uw webpagina verschijnen.

De toegevoegde waarden van een verzekeringsmakelaar worden hier bovendien ook vermeld.

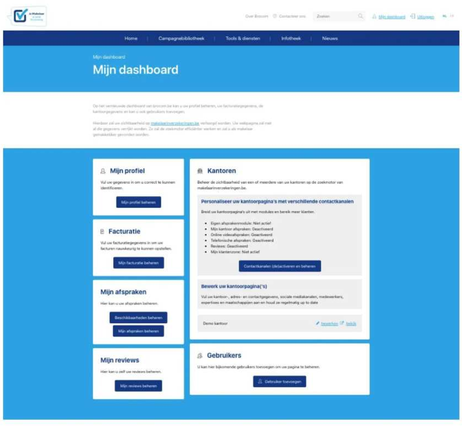


Uw dashboard

Alle personalisaties die hierboven vermeld zijn, worden ingebracht via uw persoonlijk dashboard op brocom.be:

- contactmodules, klantenzone, reviews... Dit kan allemaal geactiveerd worden in het gedeelte 'Contactkanalen (de)activeren en beheren'.
- kantoor-, adres- en contactgegevens, sociale mediakanalen, medewerkers, expertises en partnermaatschappijen via 'bewerk uw kantoorpagina'.

Het is belangrijk dat uw gegevens steeds actueel en volledig zijn en dat ze uw activiteit goed beschrijven zodat bestaande en potentiële klanten gemakkelijk en op een vlotte manier contact met u kunnen opnemen.



Lees hierna:

FVF-leden in beeld

Klik hier

FVF-LEDEN IN BEELD

ZWELGEN EN HELPEN TEGELIJKERTIJD

Almaar meer bedrijven willen zich niet blind staren op winstcijfers, maar ook oog hebben voor de samenleving. Het maatschappelijke engagement dat zij opnemen kan een toegevoegde waarde betekenen, voor de onderneming zowel als voor de bredere samenleving. Zo koos FVF-lid Verzekeringen De Nil uit Opwijk 20 jaar geleden voor solidariteit met straatkinderen in Ethiopië.

In 2002 bezocht Eddy De Nil voor het eerst Ethiopië. Zo gecharmeerd hij was door dit mooie land, zo aangegrepen was hij door de ellende die hij er in de sloppenwijken aantrof. Terstond besliste hij om mee zijn schouders te zetten onder de NGO Caprioolkinderen in Addis Abeba, de hoofdstad van Ethiopië

Eddy: Ik droomde er al langer van de derde wereld te steunen, maar ik wilde die steun niet beperken tot het schenken van geld. Ik wilde er graag zelf nauw bij betrokken zijn. Het werd een project ten voordele van de rioolkinderen, de verschoppelingen van de samenleving. Het project werd Caprioolkinderen (https://caprioolkinderen.be/) gedoopt, een combinatie van rioolkinderen en capriolen.

De kinderen worden in een tehuis opgevangen en krijgen er naast een opleiding hout- en metaalbewerking ook een circusopleiding. Zo kunnen ze altijd met straatanimatie hun brood verdienen. Maar ook opleidingen op de boerderij en straatscholen helpen met hun reïntegratie en zelfredzaamheid in de maatschappij.

De afgelopen 20 jaar hebben we al meer dan 2.000 straatkinderen begeleid naar onderwijs en een 500-tal verder ondersteund voor hun hogere of universitaire studies.

Maar de vzw Caprioolkinderen realiseerde ook infrastructurele projecten zoals sanitaire voorzieningen in Addis Abeba en waterputten in de bergdorpjes rond Gondar, een stad in het noorden van Ethiopië. In Nairobi werd een groot opleidingscentrum gebouwd waar ook 4 gastenkamers zijn voor onze inleefreizen.

En het is niet omdat het verzekeringsbedrijf zich engageert voor de Caprioolkinderen, dat de zaakvoerders hun medewerkers verplichten mee op de kar te springen. Toch steken velen vrijwillig een handje toe, als hun baas een actie op het getouw zet.

Eddy: Solidariteit maakt onlosmakelijk deel uit van onze bedrijfsfilosofie. Onze medewerkers weten dat en staan achter ons. We kunnen ook steevast rekenen op een hele waaier van vrijwilligers onder wie we ook oud-turnster Aagje Vanwallegh-hem, filmregisseur Stijn Conincx en zanger Gunther Verspecht van Stash.

Door de oorlog die nu jammer genoeg heerst in Ethiopië, hebben we onze focus noodgedwongen verlegd naar Kenia. Immers, ook hier troffen we dezelfde ontbering bij wees- en straatkinderen aan. We brachten daarom 8 plaatselijke organisaties samen die onder onze koepel INUKA ('Rijs op!') werken aan dezelfde doelstelling '*onderwijs voor kinderen*', onder meer met een mobiele school. Verder willen we, net als in Ethiopië, ook hier alleen- staande moeders helpen met opleidingen en kinderchrèches.

We slaagden er inmiddels in om in Eldoret en Kitali, twee ste-den in het westen alsook in de hoofdstad Nairobi opvangcentra op te richten met sanitaire ruimtes en dokterspraktijk met regelmatige zitdagen.

Ondertussen woedt de oorlog in Ethiopië voort en moeten we machteloos toekijken hoe miljoenen mensen dakloos zullen worden en zeven miljoen mensen dringend hulp nodig hebben.

Maar we blijven niet bij de pakken zitten, integendeel! Zo lanceerden we recent ten voordele van de vzw Caprioolkinderen in brouwerij De Block in Peizegem een fris amber bier, gebrouwen naar Oud Opwijks recept dat we Capri-Ale doopten en niet enkel lokaal zal verdeeld worden maar ook door alle bierminnende Vrijuit-lezers op https://www.capriale.be/ online kan besteld en opgehaald worden.

Feestlijk of creatief verzekeringsnieuws in beeld? **Bezorg het ons via guy.donckers@fvf.be.**

Lees hierna:

Interview met Laurent de Barsy, Ombudsman van de Verzekeringen

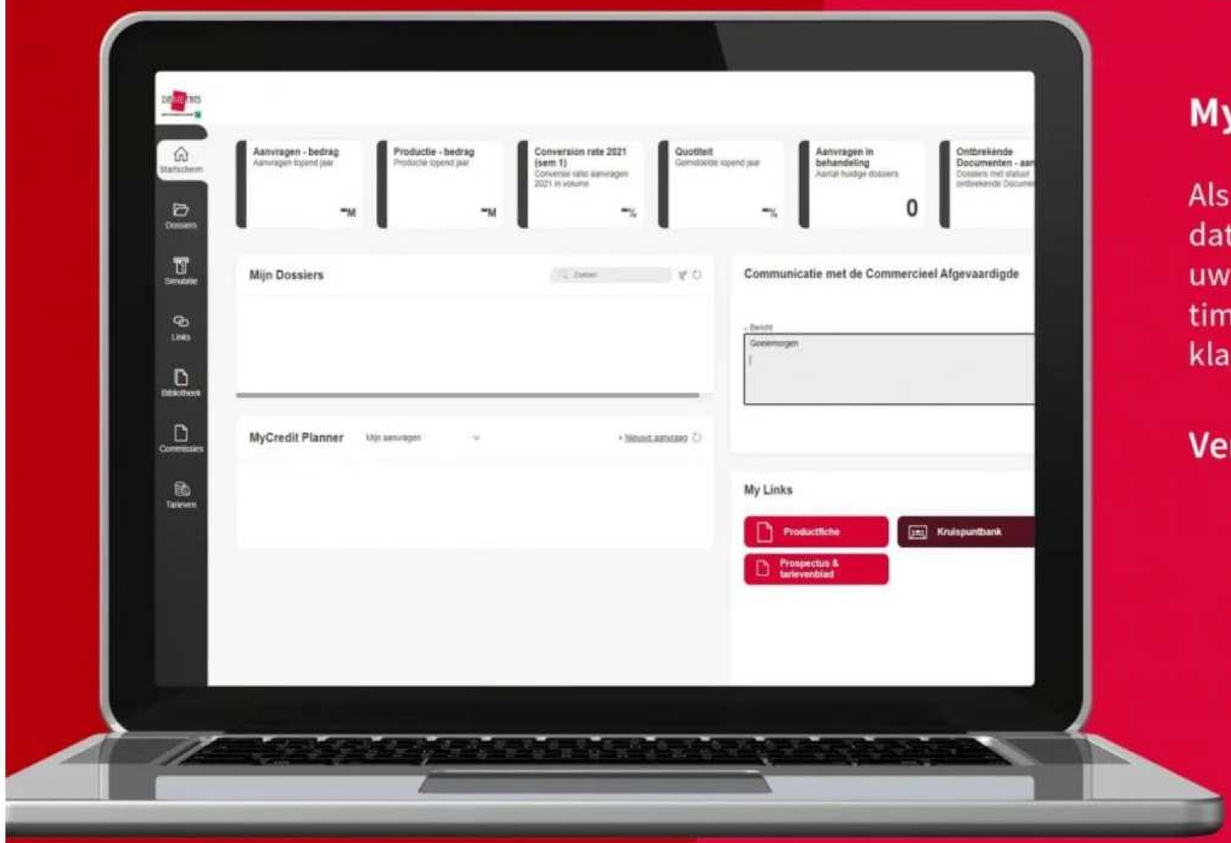
Klik hier

DEMETRIS

BNP PARIBAS GROUP

My D-Hub

Your digital Demetris Hub



My D-Hub: hét digitale makelaarsplatform van Demetris

Als makelaar hebt u stapels papierwerk te regelen. Met **My D-Hub** doet u dat gemakkelijk, snel én efficiënt. U bewaart een helder overzicht van al uw lopende kredietaanvragen. Dat raadpleegt u op elk moment, in real time. Zo houdt u meer tijd over om uw zaak te runnen – en genieten uw klanten van een optimale service.

Vereenvoudig uw dagelijkse workflow:

- **Upload bliksemsnel de juiste documenten**
- **Communiceer rechtstreeks met uw credit officer**
- **Raadpleeg uw lopende kredietaanvragen in een oogwenk**
- **Blijf up-to-date met actuele tarieven en gedetailleerde productinformatie**

Ook partner worden van Demetris?

Mail naar *brokers@demetris.be* of registreer u op **www.demetris.be**.

INTERVIEW OMBUDSMAN VAN DE VERZEKERINGEN

RAMPJAARVERSLAG 2021

Wellicht zullen we ons de afgelopen 3 kalenderjaren blijven herinneren vanwege achtereenvolgens de coronacrisis, de overstromingen en nu dus de energiecrisis. Na de publicatie van het nieuwe jaarverslag van de Ombudsman van de Verzekeringen was het dan ook benieuwd uitkijken hoe de verzekeringssector de overstromingen in 2021 heeft verteerd? En of de gebundelde verkoop van hypothecaire kredieten en brandverzekering bij de banken nog evenveel klachten blijft genereren? Hoe tevreden is de consument trouwens over de nieuwe verzekeringsproducten voor smartphone, elektrische fiets of huisdier? Laurent De Barsy, de verpersoonlijking van de Ombudsman van de Verzekeringen, interpreteert voor Vrijuit graag de resultaten.

Het jaarverslag handelt over het kalenderjaar 2021, een jaar dat overschaduwd werd door de overstromingen. Hebben deze ingrijpende gebeurtenissen een verhoogde impact gehad op het aantal klachten?

Laurent de Barsy: Welbeschouwd was de impact van de overstromingen op het totaal aantal klachten eerder beperkt want voor 2021 hebben we louter 139 klachten gehad die effectief gelinkt waren aan die overstromingen van juli 2021. Nu is het wel zo dat de Ombudsman van de Verzekeringen altijd met vatvertraging tussenkomt want in eerste instantie gaan uiteraard maatschappijen en tussenpersonen er alles aan doen om de schade zo goed en zo volledig mogelijk te regelen en dus duurt het toch altijd een aantal maanden alvorens mensen zich tot de Ombudsman richten of alvorens problemen aan de oppervlakte komen.

Ondertussen dienen we wel mee te geven dat we in 2022 een 200-tal bijkomende klachten, geliëerd aan de overstromingen, hebben ontvangen. De klachten blijven dus nog binnen komen maar als we daar de 40.000 tot 45.000 verwoeste woningen en een 50.000-tal vernielde wagens tegenover zetten, dan kunnen we besluiten dat de impact van deze catastrofe eerder beperkt is.

Nu, de dossiers die we hebben ontvangen zijn wel belangrijke dossiers omdat het hier niet zozeer gaat over klassieke problemen, zoals doorlooptijden, maar dossiers met echte problemen, zoals bijvoorbeeld de grote achterstand bij aannemers. Overigens tonen de slachtoffers heel veel begrip en beseffen ze dat hun probleem niet van vandaag op morgen zal opgelost zijn. Temeer omdat we veelvuldig overleg via Teams hebben gepleegd met de meest getroffen gemeentes. Zo zijn we er in contact gekomen met onder meer O.C.M.W.'s en stewards die dicht bij de burgers, de consumenten staan. Ook het Waalse gewest nam initiatief door een hotline te installeren die alle verzekeringsklachten via het nummer 1722 deed toekomen bij de Ombudsman van de Verzekeringen.

Globaal gezien heeft de verzekeringssector dus belangrijke inspanningen geleverd waardoor er nog maar een 300-tal dossiers overblijven. Maar zoals ook al aangehaald, zijn dit gewichtige en moeilijke dossiers die de nodige aandacht vragen. ⬇️

We waren heel aangenaam verrast dat al deze inspanningen hebben geleid tot een fractie van de verwachte klachten.

Zijn er nog andere tendensen in het kader van klachten vast te stellen?

Laurent de Barsy: 2021 was eveneens een raar jaar, ook al was het coronajaar 2020 al heel bijzonder. Van de vastgestelde tendensen, zal ik eerst met de goede beginnen.

Zo heeft de autoverzekering, toch de grootste tak in ons land, het uitstekend gedaan. Dit was in 2020 al het geval omdat we nu eenmaal minder met de wagen reden en dus minder ongevallen veroorzaakten. Maar in 2021, toen we terug meer tot normaal met de auto gingen rijden, deden we het wat binnenkomende klachten betreft, nog beter dan in 2020. We hopen maar vermoeden zelfs dat deze trend zal aanhouden omdat iedereen steeds beter wordt geïnformeerd over de beperkingen alsook hun rechten en plichten in het kader van de autoverzekering.

Dezelfde positieve tendens zien we in 2021 ook bij de levens- en ziekteverzekering waarbij het positieve corona-effect ongetwijfeld speelt maar zeker ook door de digitalisatie in de ziekteverzekering dewelke door de grote spelers wordt getrokken en leidt tot een snellere en betere facturatie.

Heeft de verzekeringssector, met in het bijzonder de verzekeringsmakelaar, volgens u hier goed op ingespeeld?

Laurent de Barsy: Absoluut! We zagen hierin ook een heel grote solidariteit tussen de regio's. Zo zijn er veel verzekeringsexperts uit Vlaanderen hun Waalse collega's ter hulp gekomen bij het vaststellen en taxeren van de schade. Maar er zijn nog verschillende mooie verhalen geschreven. Natuurlijk, de Ombudsman ziet ook de minder mooie verhalen waarbij we ons moeten beraden over hoe we ons beter kunnen voorbereiden, mocht zo'n natuurramp zich opnieuw voordoen.

Ook de aanwezigheid ter plaatse van de verzekeringsmakelaar is een belangrijke factor geweest om alle informatie gestroomlijnd en vlot doorgestuurd te krijgen. Dit heeft er ook voor gezorgd dat de eerste schadevergoedingen snel en correct zijn uitbetaald. Maar de Verzekeringsmakelaar maakte hier ook het verschil door individuele dossiers in de tsunami aan schadedossiers telkens opnieuw bij de verzekeringsmaatschappijen aan te kaarten.

Het opzeggen van een verzekeringscontract is sowieso al één van de meest voorkomende motieven voor klachten, maar des te meer wanneer de verzekeringsnemer wil opzeggen omdat de opgelegde keuze van verzekeraar niet meer overeenstemt met zijn behoeftes.

Het werd eerder al kort aangehaald, namelijk de problematiek van de GSM-verzekeringen die opnieuw aan bod komt in het jaarverslag. Deze worden vaak verdeeld door 'vrijgestelde' nevenverzekeringstussenpersonen, namelijk nevenverzekerings-tussenpersonen die geen inschrijvingsplicht hebben bij de FSMA. Recentelijk werd daarom binnen De Kamer een wetsvoorstel ingediend om het toepassingsgebied van de 'vrijgestelde' nevenverzekeringstussenpersonen te verkleinen. Vindt u dit een goede zaak? Waar biedt de huidige wetgeving momenteel onvoldoende bescherming voor de consument?

Laurent de Barsy: Het wetsvoorstel is alleszins een goede zaak. Immers, dit is al het vierde of vijfde jaarverslag waarin we deze problematiek aankaarten. Maar er zijn verschillende problemen met de nevenverzekeringstussenpersonen.

Ten eerste betreft het hier niet de klassieke verzekeringen maar producten zoals de eerder aangehaalde, nieuwe verzekeringen voor GSM, fiets en dieren waarbij deze verzekeringsmaatschappijen, en dat is dan gelijk probleem twee, haast allemaal buitenlandse spelers zijn en om die reden niet altijd toegankelijk zijn voor de consument, denken we hierbij alleen al maar aan het vinden van de juiste contactgegevens.

Probleem drie is de verkoop zelf wat ons bij de nevenverzekeringspersoon brengt. De verkoop van verzekeringen vraagt aandacht en professionalisme waarbij je, weliswaar metaforisch bedoeld, niet vraagt: "Would you like to have fries with that?". Mensen moeten beseffen voor wat ze gaan betalen, hoelang ze gaan betalen, wat er wel en niet verzekerd is. En daar zien we toch in verschillende dossiers dat men tekort schiet.

Deze verkoop inperken is zeker een goed idee of anderzijds de verplichting dat de verkopers meer getraind zijn om de juiste info aan de klant mee te delen. Maar ook met het product zelf, de verzekering, zijn problemen omdat de premie niet altijd in verhouding staat tot het risico dat verzekerd is.

> "Dus ja, als de consument merkt dat hij beperkt is in zijn keuze vanwege de al dan niet opgedrongen koppeling van de brandverzekering aan diens hypothecair krediet, leidt dat inderdaad tot klachten."

De rechtsbijstandsverzekering blijft, weliswaar proportioneel, qua klachten op hetzelfde niveau steken zoals dat de afgelopen 10 jaar al het geval was.
Het slechte nieuws komt uit de hoek van de nieuwe verzekeringen. Denken we hierbij maar aan de GSM-, fiets- en dierenverzekeringen die dan vaak nog door niet gekwalificeerde nevenverzekeringstussenpersonen aan de man worden gebracht. Ook de consument is nog niet voldoende vertrouwd met deze nieuwe verzekeringensproducten wat leidt tot een aanzienlijk stijging van klachten. Deze maken ondertussen al 10% uit van alle binnenkomende klachten en zijn hiermee ondertussen de grootste groep.

Tenslotte zijn er de brandverzekeringen die het van alle verzekeringstypes het slechtst blijven doen. Zelfs al zouden we in deze categorie de klachten die te maken hebben met de overstromingen, er uit halen dan nog blijven ze de slechtste leerling van de klas. Proportioneel blijft het aantal klachten in deze tak namelijk in stijgende lijn.

In het jaarverslag hebben we daarom een aanbeveling gedaan om een aantal zaken in de brandverzekering te evalueren en bij te sturen. Zowel de inhoud als de algemene voorwaardenvan brandverzekeringen kunnen een check-up gebruiken maar ook de manier waarop brandverzekeringen beheerd en schadegevallen afgehandeld worden, wordt als archaisch ervaren en kan aldus op weinig begrip van de consument rekenen.

Wordt deze stijgende trend aan klachten bij brandverzekeringen mede veroorzaakt door de problematiek van de gebundelde verkoop, waarbij de banken het hypothecair krediet en de brandverzekering koppelen d.m.v. een voordeligere rentevoet?

Laurent de Barsy: Wij merken wel dat er moeilijkheden ontstaan wanneer de consument begint te vergelijken en zich afvraagt of men de lopende brandverzekering nog dient te behouden? Of bijvoorbeeld deels, dus enkel het gebouw behouden en inhoud er uit halen? Dus ja, als de consument merkt dat hij beperkt is in zijn keuze vanwege de al dan niet opgedrongen koppeling van de brandverzekering aan diens hypothecair krediet, leidt dat inderdaad tot klachten. ⬇️

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 toetreding tot de buitengerechtelijke geschillenregeling gebeurt hoe dan ook automatisch want dat is wettelijk zo vastgelegd. De Ombudsman van de Verzekeringen is dus bevoegd voor elke verzekeringstussenpersoon in België.

Nu, wat dient een tussenpersoon te doen wanneer er een klacht binnen loopt? Vooreerst moet hij beseffen dat de Ombudsman van de Verzekeringen een onafhankelijk, onpartijdig bemiddelaar is die binnengekomen klachten onderzoekt. 't Is niet de bedoeling om een klacht in te stellen tégen een tussenpersoon. We zijn dus zeker geen Test Aankoop.

We vragen een wederzijdse medewerking met de tussenpersoon om samen te achterhalen waar de onvrede bij de klant is ontstaan. In regel dient er binnen een maand door de tussenpersoon gereageerd te worden ingeval van een klacht maar dit acht ik redelijk lang. Daarom vraag ik om sneller te antwoorden en dit steeds met een open geest en niet te denken dat men voor een rechtbank staat. Hierbij is transparantie zeer belangrijk. Zo kan er afgesproken worden met de Ombudsman dat bepaalde vertrouwelijk informatie niet wordt prijs gegeven.

We stellen overigens vast dat de meeste tussenpersonen ook meegaan in deze visie terwijl dat met de verzekeringsmaatschappijen iets stroever verloopt. Dit vertaalt zich ook in het aantal opgeloste dossiers. Zo halen de tussenpersonen 70% en komen we bij de maatschappijen op 59% uit.

Wat als de tussenpersoon niet zou antwoorden?

Laurent de Barsy: Het advies van de Ombudsman van de Verzekeringen kan wel of niet gevolgd worden en is niet afdwingbaar. De tussenpersoon kan dus nog altijd zelf kiezen wat hij hiermee doet, of hij al dan niet verdere gerechtelijke stappen zet,... ⬇️

Stel: u koopt een smartphone van €1000,- terwijl u zonder het te beseffen voor de bijhorende verzekering een domiciliering ondertekent van €20,- à €25,- per maand. Als we deze vergelijking doortrekken, zou je bijvoorbeeld voor een omniumverzekering van een BMW een jaarpremie van € 10.000,- moeten betalen. Ik ben benieuwd of daar een publiek voor is...?

De premies voor GSM's zijn proportioneel dus zeer hoog en de service en informatie die daartegen over staat zijn echt niet optimaal. Daarom dat we in dit dossier ook vragende partij zijn. We hebben overigens al meermaals bij de FSMA voor dit dossier aan de bel getrokken, zij het dan voornamelijk voor het verzekeringstechnisch luik. Maar ook het aspect handelspraktijk, de manier waarop deze verzekering wordt verkocht, maakt deel uit van het probleem want vele kopers van een smartphone of een elektrische fiets zijn er zich, mede door de opwinding bij de aankoop van dit object, totaal niet van bewust dat ze een verzekering hebben onderschreven totdat er maandelijks een bedrag van hun zichtrekening gaat. Daarom dat we hierover ook contact hebben opgenomen met de FOD Economie en de Economische Inspectie want we menen dat zij voor deze onheuse handelswijze bevoegd zijn.

Mocht een tussenpersoon ondanks het adviserend karakter van conclusies van de Ombudsman toch verzaken aan de verplichting om te antwoorden, dan zal de Ombudsman de FSMA hierover inlichten. Vervolgens zal de FSMA de tussenpersoon tweemaal aanschrijven en deze herinneren aan de wet. Blijft enige reactie toch nog uit, dat zal de FSMA het registratienummer van de betrokkene schrappen wat overigens zo'n 4 à 5 keer per jaar gebeurt. Vaak zijn dit dan wel tussenpersonen die hun activiteit gaan stopzetten of reeds hebben stopgezet.

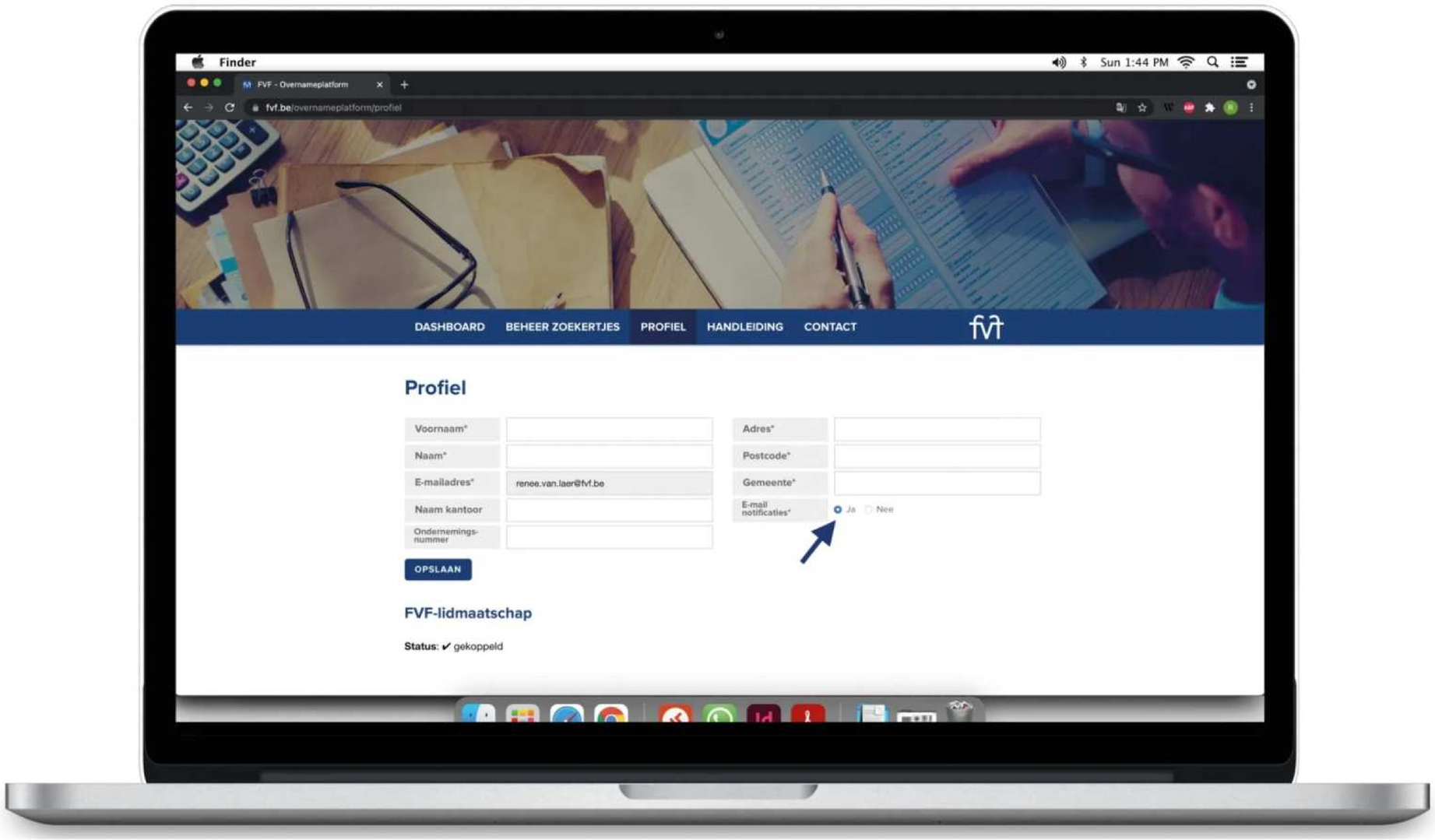
Stelt de Ombudsman een verschil vast tussen het aantal klachten tegen tussenpersonen lid van een beroepsfederatie, zoals FVF, of tussenpersonen die geen lid zijn van een beroepsfederatie?

Laurent de Barsy: Hierover hebben we geen cijfers. Met cijfers moet men bovendien voorzichtig zijn. Zo is het volume aan verzekeringspolissen dat beheerd wordt door tussenpersonen, aangesloten bij een federatie, veel groter dan het volume bij tussenpersonen die geen lid zijn van een federatie.

We merken wel dat de medewerking bij leden van een federatie vlotter verloopt. Ik kan me trouwens niet herinneren dat er de laatste jaren een lid van een federatie geschrapt is. Door hun professionele aanpak kennen ze hun rechten en plichten beter. De leden worden dan ook systematisch gebrieft, nemen deel aan opleidingen, worden uitgenodigd op presentaties van stakeholders zoals de Ombudsman van de Verzekeringen. Ook hebben we contactpersonen binnen de federaties ingeval er misverstanden zouden zijn met een tussenpersoon. Kortom, door al deze facetten onderscheiden tussenpersonen die zijn aangesloten bij een federatie zich.

Het volledige jaarverslag vindt u op:
https://www.ombudsman-insurance-annualreport.be/2021-ombudsman-verzekeringen-jaarverslag/

Lees hierna:
Overnameplatform
Klik hier



Ontdek het overnameplatform

Ontvang een notificatie bij een nieuwe advertentie!

Op het overnameplatform kunnen makelaars op één plek anoniem zowel hun verzekeringsportefeuille 'te koop' aanbieden, als een zoekertje plaatsen om een portefeuille over te nemen van een conculega. Al tientallen zoekertjes werden gepost!

Update uw profiel!

Nieuw op het overnameplatform is dat u zich kan aanmelden om een notificatie per mail te ontvangen wanneer er een nieuwe advertentie wordt geplaatst op het platform.

Dit kan door onder 'profiel' de optie e-mailnotificaties op 'ja' te zetten.

Vergeet zeker ook niet uw FVF-lidmaatschap te koppelen door onderaan uw inloggegevens van de FVF-ledenzone toe te voegen. Enkel zo kan u ook de te koop aangeboden portefeuilles raadplegen.

Nog geen profiel?

Ontdek vandaag dan nog het overnameplatform!

U kan eenvoudig een profiel aanmaken door de stappen in de handleiding te volgen.

Lees hierna:

ANPI - Brandblussers (deel 1)

Klik hier

ANPI INSTRUEERT: BRANDJE IN DE KIEM SMOREN?

BRANDBLUSSERS (DEEL 1)

In 2020 diende de brandweer 35.000 keer uit te rukken voor branden. Woningen, bedrijven, openbare gebouwen en zelfs vervoermiddelen worden getroffen door de vlammen. Bij zo'n catastrofe die mensen, hun bezittingen, gebouwen en uitrusting treft, is snel reageren cruciaal om zo levens te redden en lichamelijke en materiële schade te beperken. Daarom is het nuttig om uitgerust te zijn met rookmelders of een automatisch detectiesysteem, en met brandbestrijdingstoestellen die door elke aanwezige kunnen worden gebruikt.

De eerste interventiemiddelen bij brand zijn onder meer brandhaspels en draagbare blustoestellen. Een aangepast en correct gebruik ervan kan in vele gevallen een beginnende brand blussen of de uitbreiding ervan beperken totdat krachtigere brandbestrijdingsmiddelen door de brandweer kunnen worden ingezet.

Het doel van dit artikel is u vertrouwd te maken met blustoestellen, een van de meest voorkomende brandbestrijdingsmiddelen, aanwezig in onze huizen, bedrijven, openbare gebouwen en vervoermiddelen.

De basisregel is dat brandblussers rood zijn en voorzien moeten zijn van een etiket met o.a. informatie over de brandklasse, het blusmiddel, de gebruiksaanwijzing en de contactgegevens van de fabrikant.

Een blustoestel is een apparaat dat een blusmiddel bevat dat op een brand wordt gericht en onder druk wordt geprojecteerd. Deze druk kan worden verkregen door een permanente druk (een in het toestel aanwezig drukgas) of door het vrijkomen van een hulpdrijfgas (door een drijfgaspatroon of 'sparklet'). Draagbare blustoestellen worden ingedeeld naar de wijze waarop ze worden gebruikt (draagbaar, mobiel of vast), hun blusmiddelen en hun blusvermogen.

Gebruikswijze

Een draagbaar blustoestel (of snelblusser) is ontworpen om manueel gebruikt te worden.

- Gewicht: tussen 3 en 20 kg
- Technische normen:
  - o Normenreeks NBN EN 3
  - o Voorschriften voor de niet-automatische brandblustoestellen van Assuralia
  - o NBN S 21-050 - Schouwing en onderhoud van draagbare brandblussers
  - o ANPI NTN 105 - Goedkeuring door de verzekeraars van draagbare of niet-draagbare mobiele blustoestellen 40 FVF

Een mobiel blustoestel (verrijdbaar) volgt dezelfde algemene principes als een draagbaar blustoestel, maar heeft een groter volume aan blusmiddel, zodat de autonomie groter is. Vanwege hun volume en gewicht zijn mobiele blustoestellen meestal op wielen gemonteerd en hebben ze een langere slang.

- Volume van het blusmiddel: van 20 tot 200 kg
- Technische normen:
  - o Normenreeks NBN EN 1866
  - o ANPI NTN 105 - Goedkeuring door de verzekeraars van draagbare of niet-draagbare mobiele blustoestellen

Een vast blustoestel (of blusmodule) volgt dezelfde algemene principes als draagbare of mobiele blustoestellen, maar wordt automatisch geactiveerd. De module is ontworpen voor een specifiek gebruik, bijvoorbeeld een keukenafzuigkap, industriële friteuses, branders van stookketels op vloeibare brandstof of IT-kasten.

Opmerking: er is geen wetgeving of norm die minimumeisen stelt aan de prestaties van deze blusmodules. De Technische Nota's en de merkcertificering van ANPI compenseren dit gebrek.

Brandklassen	Brandstof	Blusmiddelen	
		☑	✕
A	Vaste brandstoffen b.v. hout, papier, karton	Water, ABC-poeder, schuimmiddel	BC-poeder, CO_2
B	Vloeistoffen b.v. benzine, oliën, oplosmiddelen	Schuimmiddel, CO_2, ABC-, BC-poeders	Water
C	Gassen	Niet blussen zonder eerst de bron af te sluiten! **Ontploffingsgevaar**	Alle
D	Metalen	D-poeder	Water, CO_2, schuimmiddel, ABC-, BC-poeder
F	Kookvetten en -oliën	Specifieke poeders of schuimmiddel	Water, CO_2, ABC-, BC-poeders

Welke brandblusser moet ik kiezen?

Het blusmiddel

Een draagbaar brandblusapparaat wordt getypeerd door het soort blusmiddel dat het bevat. Er wordt een onder- scheid gemaakt tussen:

- blustoestellen op waterbasis, met inbegrip van schuimblussers;
- poederblussers voor ABC-, BC--branden;
- en koolstofdioxide (CO2) blussers.

De geschiktheid van de verschillende blusmiddelen wordt gedefinieerd in functie van brandklassen volgens de NBN EN 2 norm (zie tabel rechts).

"Elektrische branden"

Er bestaat geen specifieke klasse voor elektriciteit, aangezien het geen brandstof is. Een diëlektrische test die voor alle toestellen vereist is voordat ze in de handel worden gebracht, bepaalt of een blustoestel kan worden gebruikt bij onder spanning staande elektrische installaties tot 1000 V. Een specifiek symbool moet op het toestel aangebracht worden (zie icoon links).

Kwaliteitskeurmerken

De kwaliteit van (draagbare en mobiele) brandblussers en blusmodules wordt door middel van keurmerken of certificeringen gewaarborgd. De BENOR, BENOR-ANPI, BENOR V en ANPI-keurmerken garanderen de conformiteit van de producten met de normen en referenties (meer hierover in het volgende deel van het artikel).

Raadpleeg de lijsten van BENOR ANPI-gecertificeerde draagbare en mobiele brandblustoestellen en ANPI-gecertificeerde brand-blusmodules op www.anpi.be.

Wie is ANPI?

ANPI is de Nationale Vereniging voor brand- en diefstalbestrijding, een vzw die is opgericht op initiatief van de Belgische verzekeringsondernemingen, gegroepeerd in Assuralia. Vandaag zijn de leden van ANPI, naast de verzekeringsmaatschappijen, alle industriële federaties en beroepsverenigingen die gesensibiliseerd zijn door de preventie van brand en diefstal, alsook de overheid.

Lees hierna:

Nieuwe bemiddelingsfiche 'Analyse voor spaar- en beleggingsverzekeringen

Klik hier

e-GOR by Brio: Leven voor iedereen

publireportage

Eind juni verwierven wij 100% van de aandelen van het insurtechbedrijf Harukey, dat e-GOR ontwikkelt, een software voor levensverzekeringen, die je nog dichter bij je klanten brengt. Deze tool maakt de complianceverplichtingen en opvolging in Leven ingrijpend makkelijker voor makelaars en hun particuliere klanten. Eerder dit jaar nog werd e-GOR verkozen tot Leader in Life op de jaarlijkse Vivium digital awards.

Butler for Life

e-GOR faciliteert het gesprek met de klant op een geheel natuurlijke en moderne wijze. Je leert zijn behoeften en verlangens kennen, waar jouw rol als adviseur een cruciale rol speelt en je samen met je klant de juiste spaar- en beleggingsdoelen vastlegt. Ook voldoe je door gebruik te maken van deze tool meteen aan de MiFiD-richtlijn en hoef je je geen zorgen meer te maken over controles.
Dankzij dashboards geeft het platform je klant een glasheldere kijk op belangrijke onderwerpen zoals de opbouw van zijn vermogen, pensioen (dankzij de pensioencomfortanalyse), arbeidsongeschiktheid en overlijden. Het platform werkt als een 'online butler' die dankzij volautomatische optimalisatie jouw werk per verzekeringsdossier efficiënter maakt en je extra tijd geeft om je productiviteit te verhogen.

Risicobewaking voor al je klanten

Met deze tool kan je eenvoudig, samen met je klant, zijn beleggersprofiel vaststellen en digitaal laten ondertekenen via SMS, e-mail, Itsme en e-ID. Aan de hand van dat beleggersprofiel, dat zeer duidelijk wordt weergegeven, wordt de risicobewaking geactiveerd en automatisch opgevolgd of het genomen risico overeenstemt met het profiel van je klant. Wanneer dit niet het geval is, krijg je daar melding van zodat je de nodige stappen kan ondernemen.

Help je klanten hun doelen te bereiken

Jij als makelaar weet wat je klanten verlangen en daarom helpt e-GOR je mee om hun doelen te bereiken. Een spaarpotje voor de kleinkinderen? Of een vakantiehuis onder de Spaanse zon? Je bepaalt samen met je klant wat zijn beleggingsdoelen zijn en hoeveel risico hij voor elk doel bereid is te nemen en dit natuurlijk met de risicobewaking op basis van zijn beleggersprofiel.

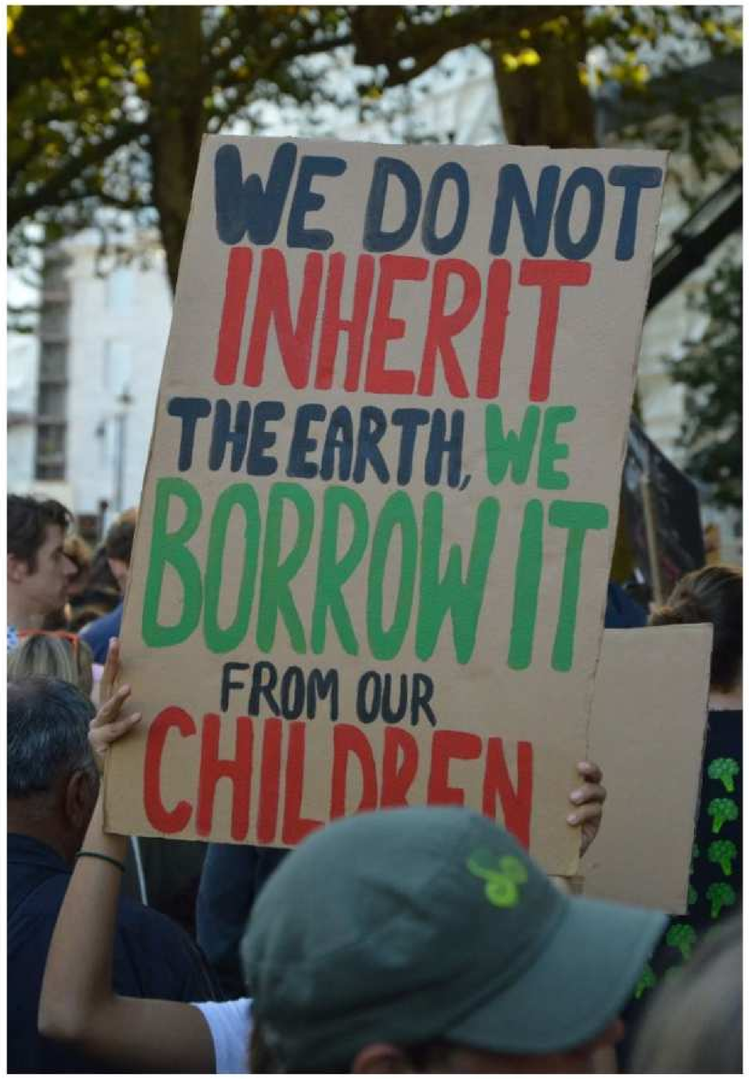
Brio en e-GOR, een match made in heaven

Wij zetten met Brio al langer in op co-creatie met externe partners om te anticiperen op de noden van onze klanten. Dankzij deze krachtenbundeling zal er binnenkort data uitwisseling tussen Brio en e-GOR kunnen gebeuren. De eerste stap is een Brio API die het mogelijk maakt de gegevens van verzekeringsnemers en prospecten in real-time in e-GOR op te laden. Hierdoor winnen onze makelaars aan efficiëntie, kunnen ze makkelijker voldoen aan hun complianceverplichten en tijd winnen voor wat echt belangrijk is: hun adviserende rol aan hun klanten.

Alles weten over e-GOR? Surf naar
www.portima.com/nl/e-GOR

NIEUWE BEMIDDELINGSFICHE 'ANALYSE VOOR SPAAR- EN BELEGGINGSVERZEKERINGEN'

Duurzaamheid staat hoog op de Europese agenda. Zo wenst men van Europa een klimaatneutraal continent te maken tegen 2050. Eén van de grote pijlers hierbij is de transitie naar een groene, duurzame en klimaatneutrale economie. Om dit te bewerkstelligen, kijkt Europa ook naar de financiële sector, waaronder de verzekeringssector. Het heroriënteren van beleggingen en financieringen naar meer 'duurzame' economische activiteiten, is hierbij de leidraad.



In de maand juni werd de vernieuwde bemiddelingsfiche 'analyse voor spaar- en beleggingsverzekeringen' (doorklikken naar deze link) en de toelichtingsnota 'duurzaamheidsvoorkeuren' door de sector gelanceerd. Deze vernieuwde bemiddelingsfiche is van toepassing vanaf 2 augustus en peilt naar de duurzaamheidsvoorkeuren van de klant.

Via het sectoraal telebib-platform werd deze vernieuwde bemiddelingsfiche reeds aan de diverse beheerpakketten bezorgd.

Assuralia heeft in samenwerking met Febelfin ook een leaflet uitgewerkt die men kan gebruiken om aan klanten de grote lijnen alsook de praktische uitvoering toe te lichten (via deze link te downloaden).

Het implementeren van de Europese duurzaamheidsvisie in de financiële sector beroert ons allen. Het achterliggende gedachte- goed is toe te juichen, enkel de huidige uitrol van het project zorgt voor enkele niet onbelangrijke bekommernissen. In het voor- woord van het vorige FVF-duidingsmagazine Vrijuit kon u de standpunten en bezorgdheden van FVF reeds lezen. Ook Assuralia en Febelfin deelden hun mening hierover in een gezamenlijk opiniestuk.

Het is aan nu aan de verzekeringsmaatschappijen om met gepaste spoed de nodige, klimatologische on- derschreven productinformatie van hun aanbod 'spaar- en beleggingsverzekeringen' aan de makelarij te bezorgen.

Lees hierna:

Sectornieuws

Klik hier

AG

Personeelswissel 1
Erwin Brys volgt vanaf mei 2022 Frank Gheysen op als nationaal commercieel directeur P&C. Frank Gheysen beslis- te om Allianz te verlaten en in te gaan op een opportuniteit bij een ander bedrijf.

Frank Gheysen startte bij Allianz als commercieel directeur leven en P&C voor Vlaanderen en was de laatste jaren aan de slag als Nationaal Commercieel Directeur voor P&C. Zijn opvolger Erwin Brys heeft al een jarenlange ervaring binnen het commerciële team in België. De afgelopen ja- ren lag zijn focus op de corporate business, maar voordien was hij als onderschrijver actief in het retail en KMO seg- ment.

Voor de verzekeringsmakelaar verandert er niets en blijft hij nog steeds het eerste commerciële aanspreekpunt. Er- win kan gecontacteerd worden via erwin.brys@allianz.be of op het nummer 0476/59.09.17.

ALLIANZ

Klanten van verzekeringsmaatschappijen willen steeds duurzamer beleggen. Verzekeringsmakelaars spelen
een belangrijke rol als tussenpersoon om beleggers met kennis van zaken te adviseren. Daarom richtten Athora Belgium en fondsenbeheerders Funds For Good, DNCA Investments, M&G Investments en Nordea een nieuw samenwerkingsverband op, onder de naam The Respon- sible Finance Club. Deze club bestaat uit een groep van makelaars, die overtuigd zijn van de maatschappelijke en financiële meerwaarde van duurzaam beleggen. Onder- tussen bestaat het initiatief 1 jaar in Franstalig België en kent het een mooi succes.

35 gespecialiseerde makelaars sloten zich aan bij het samenwerkingsverband. Zij engageerden zich om jaarlijks 4 vormingssessies rond duurzaam beleggen te volgen en minimum 1 klantenevent hierover te organiseren. Athora Belgium van haar kant engageerde zich om 10% van de geralteerde commissies te schenken aan de vzw Funds For Good Impact. Voor het jaar 2021 komt dit neer op 12.000 euro. Hiermee kan Funds For Good Impact leningen geven aan ondernemers die geen toegang hebben tot een klassieke bankfinanciering en/of aan ondernemers met een sociaal of milieugerelateerd project (microkredet op basis van erewoord aan 0% interest). Ook in 2022 loopt dit mooi project verder en hopen de initiatiefnemers nog meer makelaars en investeerders te informeren over duurzaam beleggen.

BALOISE

Cigna is een gezondheidsverzekeraar met meer dan 60 jaar ervaring in het ontwerpen, implementeren en beheren van internationale collectieve ziekte- en werknemers-verzekeringen voor expats en lokaal aangeworven werknemers.

Hun achtste editie van de Cigna 360 Global Well-Being Survey, een onderzoek dat de gezondheid en het welzijn van mensen over de hele wereld jaarlijks in kaart brengt, leverde volgende bevindingen op:

- De Cigna 360 Global Well-Being Survey onder 11.922 respondenten wereldwijd toont aan dat Belgen tot de groep behoren die het minst gemakkelijk naar het buitenland verhuist voor het werk.
- Het expatleven is niet enkel rozengeur en maneschijn: stress onder expats bereikt recordhoogte en bijna alle respondenten ervaren symptomen van een burn-out.
- Expats vinden een gebalanceerde levensstijl tegen- woordig belangrijker dan een goed salaris, en de meeste expats verkiezen een uitzending naar plaatsen dichtbij huis.
- Arjan Toor, CEO van Cigna Europe, beschouwt dit als een gamechanger voor het expatleven en adviseert bedrijven om in te spelen op de veranderende behoeftes van expats.

EUROP ASSISTANCE

Ziekenhuisverblijven worden steeds korter en medische zorgen worden vaker zonder ziekenhuisopname verstrekt in het kabinet van een (vaak niet-geconventioneerde) specialist. Ambulante medische kosten kunnen dan ook flink wegen op het gezondheidsbudget en de wettelijke ziekteverzekering komt niet altijd of slechts gedeeltelijk tussen.

Vanuit die achtergrond lanceerde DKV recent een nieuw gamma individuele verzekeringen ambulante zorgen, dat bestaat uit DKV Daily Essential, DKV Daily Comfort en DKV Daily Premium.

Deze drie producten bieden, na tussenkomst van de wettelijke ziekteverzekering, een terugbetaling van medische en paramedische raadplegingen en prestaties bij de huisarts of specialist (bv. dermatoloog, cardioloog, kinesist, logopedist, podoloog, verpleegkundige, vroedvrouw) en van medische onderzoeken (bv. medische beeldvorming, klinische biologie). Bovendien komen deze nieuwe verzekeringen ambulante zorgen ook tussen in de ereloonsupplementen, wat bij de aanvullende verzekeringen van de meeste ziekenfondsen niet het geval is. Daarnaast worden ook geneesmiddelen en medische hulpmiddelen (bv. corrigerende brilglazen of contactlenzen, hoorapparaten, medische prothesen en kunstledematen, orthopedische zolen) terugbetaald (bij DKV Daily Essential enkel corrigerende brilglazen).

Klanten die op zoek zijn naar de meest complete dekking vinden hun gading in DKV Daily Premium. Met een terugbetalingspercentage van 80% worden preventieve zorg (psychotherapie, vaccins), voedings- en dieetadvies, alternatieve geneeskunde (osteopathie, chiropractie, homeopathie, acupunctuur) en refractieve oogchirurgie gedekt. DKV Daily Essential is de basisdekking en de ideale oplossing voor klanten met een beperkter budget.

Het onderschrijvingsproces kan online en is verder sterk vereenvoudigd dankzij de aangepaste, korte medische vragenlijst. Alle details vindt u hier.

Op 27 juni startte Christophe de Moraes bij AG om er van- af 1 november de nieuwe commercieel directeur BOAR Noord te worden. Christophe volgt Jo Van Eynde op, die begin 2023 zijn activiteiten bij AG zal stopzetten.

Hij zal er onder supervisie van commercieel directeur Fré- déric van Dieren, samen met Bart Smets, Dirk Vernailen en Serge De Boeck deel uitmaken van de commerciële di- rectie.

Christophe onderscheidt zich door zijn ervaring in de ver- zekeringswereld en uitgebreide kennis van de distributie. Met zijn team zal hij zich volledig toeleggen op de onder- steuning van de activiteiten van de verzekeringsmakelaars.

ALLIANZ

Personeelswissel 2
Op 1 december 2022 treedt Suzanne Akten toe tot de Board of Management van Allianz Benelux als Chief Ope- rating Officer. Zij volgt Roland Kern op, die een nieuwe functie gaat vervullen binnen Allianz Group.

Roland Kern was sinds 2019 werkzaam bij Allianz Benelux. Hij heeft een sterk en efficiënt Operations-team opge- bouwd, waarbij de processen zijn vereenvoudigd en verbe- terd met meer stabiliteit, efficiëntie en veiligheid in IT. Hij heeft ook een grote rol gespeeld bij de ontwikkeling van de nieuwe Allianz Towers in zowel Brussel als Rotterdam, en bij de aanpak van de gevolgen van de Covid-19-pande- mie voor Allianz Benelux.

In haar nieuwe rol wordt zijn opvolgster Suzanne Akten verantwoordelijk voor: Operations, IT, OM, Facility en Protec- tion & Resilience. Suzanne, die de Britse nationaliteit heeft, komt over van ING, waar ze in 2017 startte na een carrière

bij Achmea. Bij Achmea was zij meer dan 7 jaar betrokken bij de internationale verzekeringen. Ze vertrekt bij ING als CEO of Global Digital Bancassurance. In die functie heeft ze een wereldwijd business- en digitaal platform voor cross-border- bankverzekeringen opgezet. Suzanne heeft meer dan 20 jaar ervaring in consultancy en de financiële dienstverlening, waarvan een groot deel in Nederland met een Benelux- opdracht. Ze heeft uitgebreide expertise in service-excellence en business-transformatie.

ATHORA

Verzekeraar Baloise Insurance verlengt haar sponsorcon- tract met het UCI ProTeam Sport Vlaanderen – Baloise voor minstens twee jaar tot eind 2024. Met dit vernieuwde partnership bevestigt Baloise Insurance haar rol als langetermijn-partner van Sport Vlaanderen. Immers, Baloise Insurance is intussen al 14 jaar de vaste sponsor van het team geleid door manager Christophe Sercu.

Naast sponsor van de wielerploeg is Baloise Insurance ook hoofdpartner van de Baloise Belgium Tour, de Ba- loise-Trek Lions, de Baloise Ladies Tour en vaste partner van de Lotto Zesdaagse Vlaanderen-Gent.

Als verzekeraar streeft Baloise Insurance naar meer veilig- heid op de weg, recent nog gedemonstreerd met de in- troductie van de innovatieve SafeTurn-poortjes tijdens de laatste Baloise Belgium Tour. Veiligheid en innovatie staan ook voorop binnen het partnership van Baloise Insurance met Sport Vlaanderen.

CIGNA

Weliswaar in de lijn der verwachtingen maar tijdens de zomervakantie van 2022 heeft Europ Assistance meer me- dische dossiers geopend en technische bijstand verleend in het buitenland dan tijdens de zomer van 2021.

Van 1 juli t.e.m 28 augustus 2022 registreerde Europ As- sistance een toename met 42% van het aantal medische dossiers in vergelijking met dezelfde periode in de zomer van 2021. Ook het aantal gevallen van autopech in het buitenland is sterk gestegen tegenover dezelfde periode in 2021 (+30 %).

Voorts werden de trends uit de Vakantiebarometer 2022 van Europ Assistance bevestigd: de Belgen zijn talrijker dan vorig jaar naar het buitenland vertrokken om er hun zomervakantie door te brengen en ze verplaatsten zich bij voorkeur met de auto. Sommigen hebben er zelfs gebruik van gemaakt om te telewerken vanuit hun vakantieverblijf.

Voor meer gedetailleerde cijfers, klik hier.

DKV

Nieuws te melden?

Bezorg het ons via guy.donckers@fvf.be

Lees hierna:

FVF staat voor u klaar!

Klik hier

MEER WAARDE
VOOR MAKELAARS

Bedankt voor het lezen!

Wij staan voor u klaar:

Kelly Schamphelaere
CEO
kelly.schamphelaere@fvf.be

Christophe Thoen
COO
christophe.thoen@fvf.be

Dominique Thoen
Legal Manager
dominique.thoen@fvf.be

Kelly Van den Berg
Office Manager
kelly.vandenberg@fvf.be

Dominique Thoen
Legal Advisor
sihana.rruka@fvf.be

Guy Donckers
Communication Manager
guy.donckers@fvf.be

Tamara De Jonghe
Finance & Event Manager
tamara.dejonghe@fvf.be

An Beyens
Coordinator Brokers Training
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
filip.vos@fvf.be