

Bijlage. Beschrijving van de beroepskwalificatie van verzekeringsconsulent (0400) als vermeld in artikel 1.

## 1. GLOBAAL

### a. Titel

Verzekeringsconsulent

### b. Definitie

De verzekeringsconsulent beheert verzekeringspolissen en behandelt binnenkomende schadegevallen teneinde de verzekeringsmakelaar of -agent bij te staan in het kader van alle daden van verzekeringsbemiddeling, d.i. productie, schade en/of beheer van verzekeringsovereenkomsten.

### c. Afbakening

Een verzekeringsconsulent treedt op als een persoon in contact met het publiek (werknemer) en werkt bij en onder de verantwoordelijkheid van de verzekeringstussenpersoon (natuurlijk persoon) en/of de verantwoordelijke(n) voor distributie (rechtspersoon).

De verzekeringsconsulent kan actief zijn in de verschillende verzekeringstakken waarvoor de verzekeringsmakelaar of -agent ingeschreven is.

## BASISKENNIS EN BEROEPSKENNIS

Iedereen die aan de slag wil in de verzekeringssector als tussenpersoon (makelaar, agent of subagent) of bij een verzekeringsonderneming/verzekeringstussenpersoon als persoon in contact met het publiek (PCP) of als verantwoordelijke voor de distributie (VVD) moet zijn kennis op het gebied van verzekeringen kunnen bewijzen (zie artikelen 268 en 270 van de wet betreffende de verzekeringen van 4 april 2014).

De sector hanteert een tweeledige indeling: basiskennis en beroepskennis. PCP'ers en subagenten moeten het bewijs leveren dat zij over de nodige basiskennis beschikken voor de verzekeringsproducten die zij aanbieden. De VVD'ers, makelaars en agenten moeten het bewijs leveren dat zij over de nodige beroepskennis beschikken voor de verzekeringsproducten die zij aanbieden.

De VKS heeft een driedelige indeling: basiskennis, kennis en grondige kennis.

De term basiskennis zoals gebruikt door de sector komt bijgevolg niet overeen met de categorie basiskennis zoals geïnterpreteerd in de VKS, maar met de categorie kennis. De categorie beroepskennis komt overeen met grondige kennis.

De verzekeringstussenpersoon (makelaar, -agent) fungeert als verantwoordelijke voor de distributie (VVD), de verzekeringsconsulent fungeert als een persoon in contact met het publiek (PCP).

De verzekeringsconsulent moet dus 'PCP'- kennis hebben van de verschillende verzekeringstakken waarbinnen hij of zij actief is. Naast een minimumdiploma van hoger middelbaar onderwijs moeten ze hun kennis via de door de FSMA erkende examens bewijzen (bij een door Certassur erkend examencentraal).

De mogelijke verzekeringstakken waarover men facultatieve examens moet afleggen zijn:

- Ongevallen
- Ziekte
- Voertuigcasco
- Casco rollend spoorwagemateriaal

- Luchtvaartuigcasco
- Casco zee- en binnenschepen
- Vervoerde goederen
- Brand
- Andere schade aan goederen
- BA motorrijtuigen
- BA luchtvaartuigen
- BA zee- en binnenschepen
- Algemene BA
- Kredietverzekering
- Borgtochtverzekering
- Diverse geldelijke verliezen
- Rechtsbijstand
- Hulpverlening
- Levensverzekeringen
- Bruidsschats- geboorteverzekeringen
- Levensverzekeringen beleggingsfondsen
- Kapitalisatieverrichtingen
- Herverzekering

d. Niveau

5

e. Jaartal

2019

## 2. COMPETENTIES

### 2.1 Opsomming competenties

- Analyseert de klantenbehoeften in samenwerking met de verantwoordelijke (C110201 Id22268-c, C120101 Id21333-c, C140101 Id6442-c)
  - Stelt gerichte vragen aan de klant
  - Beantwoordt vragen van de klant
  - Past het taalgebruik aan de klant aan
  - Verwerkt de info a.d.h.v. interne procedures
  - Adviseert een passende verzekering op basis van het profiel van de klant
  - Wijst de klanten op aanvullende diensten of producten
- Vraagt offertes op, conform het verzekeringsbeleid (C110201 Id23350-c)
  - Verzamelt de nodige informatie om een offerte op te stellen
  - Vraagt ontbrekende documenten en data op
  - Selecteert mogelijke verzekeringsmaatschappijen
  - Vraagt de offerte aan de geselecteerde verzekeringsmaatschappijen
- Identificeert passende offertes bij de geselecteerde verzekeringsmaatschappijen en legt ze aan de klant voor (C110201 Id23350-c)
  - Controleert de offertes op volledigheid
  - Selecteert passende offertes in functie van de gemaakte afspraken met de klant
  - Bespreekt de selectie met een leidinggevende
  - Verstuurt de offertes naar de klant
- Plaatst de verzekeringsdekking bij de verzekeringsmaatschappij (C110201 Id23350-c/24221-c)
  - Beantwoordt vragen van de klant over de offertes

- Volgt een stappenplan om de verzekeringsdekking te plaatsen
  - Maakt afspraken met de klant over de betaling van de premies (termijnen, kredieten, ...)
  - Laat de klant ondertekenen
  - Bezorgt de documenten aan de klant
  - Levert voorlopige dekkingen af
- Beheert de dossiers en volgt ze op (C110201 Id24221-c, C140101 Id6421-c/9367-c)
    - Controleert de dossiers op volledigheid
    - Bereidt vervaldagberichten voor en verzendt ze tijdig naar de klanten
    - Bezorgt de documenten aan de klant (contracten, polisvoorwaarden, brochures, ...)
    - Verwerkt aanvragen van klanten voor een hernieuwing of aanpassing van de polis tijdens de looptijd
    - Gaat na of de hernieuwing of aanpassing binnen de polisvoorwaarden valt
    - Vraagt juridisch of fiscaal advies als dat nodig is
    - Bezorgt de klant de documenten over een hernieuwing of aanpassing
    - Verwerkt opzeggingen, schorsingen en vernietigingen van polissen
    - Registreert aanpassingen in het klantendossier
- Controleert en factureert premieregularisaties (C110201 Id24221-c, C140101 Id21073-c)
    - Volgt de inning van premies op en verwerkt ze in het beheersysteem
    - Volgt niet-betaalde premies op en behandelt deze volgens de richtlijnen van de onderneming
- Organiseert het eigen werk en legt de prioriteiten vast (C140101 Id6442-c, co 03190)
    - Plant zijn dag zodat de activiteiten op tijd uitgevoerd worden
    - Rapporteert aan de verantwoordelijke en werkt volgens zijn aanwijzingen
    - Doet beroep op een leidinggevende waar nodig
    - Wisselt efficiënt informatie uit met collega's en verantwoordelijken
    - Handelt klachten af volgens de interne procedures
- Analyseert de binnenkomende schadeaangifte en kijkt de toepassing van de voorwaarden van de verzekeringspolis na (C110201 Id418-c, C140101 Id9367-c)
    - Verzamelt alle nodige informatie
    - Vergelijkt alle elementen in de verklaring met de voorwaarden van de polis
    - Stelt vast of de schade gedekt is door de polis
    - Reageert deontologisch op signalen van fraude
- Identificeert bij schadebeheer de mogelijke problemen en zoekt naar oplossingen in samenwerking met de verantwoordelijke (co 03191)
    - Omschrijft het probleem in duidelijke bewoordingen
    - Formuleert advies over de verdere behandeling van problemen aan de verantwoordelijke
- Communiceert en wisselt informatie uit met de verzekeringsmaatschappijen, de advocaten en de experts, in samenwerking met de verantwoordelijke (co 03192)
    - Verstrekt informatie en geeft instructies aan de betrokken partijen
    - Communiceert duidelijk en schriftelijk over conclusies en bevindingen aan de betrokken partijen
    - Onderhandelt en stelt oplossingen voor in het belang van de klant
    - Gaat discreet om met vertrouwelijke informatie
    - Maakt een overzicht van de gemaakte afspraken en actiepunten.

- Behandelt en beheert de dagelijkse en administratieve opvolging van de schadedossiers (C110201 Id15094-c/23334-c)
  - Bespreekt eventuele maatregelen ter beperking van de schade met de klant
  - Bewaakt de voortgang van de behandeling van het dossier
  - Sluit het dossier af na uitbetaling van de schadevergoeding
  - Registreert de aard en de kost van schadegevallen in de applicatie
- Verzekert de betalingsopvolging (co 03193)
  - Bewaakt de tijdige uitbetaling door de verzekeringsmaatschappij
  - Bewaakt de uitbetaling van de correcte schadevergoeding
  - Meldt onregelmatigheden aan de leidinggevende
- Werkt deontologisch en volgens de geldende procedures (co 03194)
  - Volgt de veiligheidsprocedures i.v.m. toegang tot het kantoor op
  - Volgt de AssurMIFID-gedragsregels en interne procedures strikt toe
  - Gaat discreet om met vertrouwelijke informatie
  - Werkt klantvriendelijk

## 2.2 Beschrijving competenties/activiteiten adhv de descriptorelementen

### 2.2.1 Kennis

- Basiskennis Frans
- Basiskennis Engels
- Basiskennis van financiële algebra
- Basiskennis van sociaal recht
- Kennis van de antiwitwaswetgeving
- Kennis van de gedragsregels AssurMIFID
- Kennis van courante kantoorsoftware
- Kennis van maatschappijapplicaties e.d.
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van onderhandelingstechnieken
- Kennis van burgerlijk, handels en economisch recht
- Kennis van specifieke verzekeringstakken (zie 1.3 afbakening)
- Kennis van de techniek en de fiscale aspecten van courante verzekeringsproducten (zie 1.3 afbakening).
- Grondige kennis van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen en andere relevante wetgeving
- Grondige kennis van interne werkprocedures

\* Lijst van mogelijke verzekeringstakken (zie 1.3 afbakening)

### 2.2.2 Vaardigheden

#### Cognitieve vaardigheden

- Stelt gerichte vragen aan de klant
- Past het taalgebruik aan de klant aan
- Verwerkt de info a.d.h.v. interne procedures
- Vraagt ontbrekende documenten en data op
- Vraagt de offerte aan de geselecteerde verzekeringsmaatschappijen

- Controleert de offertes op volledigheid
- Bespreekt de selectie met een leidinggevende
- Verstuurt de offertes naar de klant
- Volgt een stappenplan om de verzekeringsdekking te plaatsen
- Controleert de dossiers op volledigheid
- Bereidt vervaldagberichten voor en verzendt ze tijdig naar de klanten
- Bezorgt de documenten aan de klant (contracten, polisvoorwaarden, brochures, ...)
- Volgt de inning van premies op en verwerkt ze in het beheersysteem
- Plant zijn dag zodat de activiteiten op tijd uitgevoerd worden
- Rapporteert aan de verantwoordelijke en werkt volgens zijn aanwijzingen
- Doet beroep op een leidinggevende waar nodig
- Wisselt efficiënt informatie uit met collega's en verantwoordelijken
- Verzamelt alle nodige informatie
- Stelt vast of de schade gedekt is door de polis
- Omschrijft het probleem in duidelijke bewoordingen
- Communiceert duidelijk en schriftelijk over conclusies en bevindingen aan de betrokken partijen
- Gaat discreet om met vertrouwelijke informatie
- Sluit het dossier af na uitbetaling van de schadevergoeding
- Bewaakt de uitbetaling van de correcte schadevergoeding
- Volgt de veiligheidsprocedures i.v.m. toegang tot het kantoor op
- Volgt de AssurMIFID-gedragsregels en interne procedures strikt toe
- Gaat discreet om met vertrouwelijke informatie
- Werkt klantvriendelijk
- Verzamelt de nodige informatie om een offerte op te stellen
- Laat de klant ondertekenen
- Bezorgt de documenten aan de klant
- Levert voorlopige dekkingen af
- Gaat na of de hernieuwing of aanpassing binnen de polisvoorwaarden valt
- Bezorgt de klant de documenten over een hernieuwing of aanpassing
- Verwerkt opzeggingen, schorsingen en vernietigingen van polissen
- Registreert aanpassingen in het klantendossier
- Maakt een overzicht van de gemaakte afspraken en actiepunten.
- Registreert de aard en de kost van schadegevallen in de applicatie

#### Probleemoplossende vaardigheden

- Beantwoordt vragen van de klant
- Adviseert een passende verzekering op basis van het profiel van de klant
- Wijst de klanten op aanvullende diensten of producten
- Selecteert mogelijke verzekeringsmaatschappijen
- Selecteert passende offertes in functie van de gemaakte afspraken met de klant
- Beantwoordt vragen van de klant over de offertes
- Maakt afspraken met de klant over de betaling van de premies (termijnen, kredieten, ...)
- Verwerkt aanvragen van klanten voor een hernieuwing of aanpassing van de polis tijdens de looptijd
- Vraagt juridisch of fiscaal advies als dat nodig is
- Volgt niet-betaalde premies op en behandelt deze volgens de richtlijnen van de onderneming
- Handelt klachten af volgens de interne procedures
- Reageert deontologisch op signalen van fraude
- Formuleert advies over de verdere behandeling van problemen aan de verantwoordelijke
- Onderhandelt en stelt oplossingen voor in het belang van de klant

- Bespreekt eventuele maatregelen ter beperking van de schade met de klant
- Bewaakt de tijdige uitbetaling door de verzekeringsmaatschappij
- Meldt onregelmatigheden aan de leidinggevende
- Vergelijkt alle elementen in de verklaring met de voorwaarden van de polis
- Verstreekt informatie en geeft instructies aan de betrokken partijen
- Bewaakt de voortgang van de behandeling van het dossier

## Motorische vaardigheden

### 2.2.3 Context

#### Omgevingscontext

- Hij/zij wordt voornamelijk gecontroleerd en beoordeeld op grond van de realisatie van vooraf gestelde opdrachten en doelstellingen.
- Dit beroep wordt uitgeoefend in een kantooromgeving en tijdens de normale kantooruren.
- Overwerk of avondwerk kan occasioneel voorkomen.
- De werkdruk kan variëren naargelang de noden van de klanten, de organisatie of de omstandigheden (bv. stormschade, hagelschade, overstromingen, enz.)
- Interne werkprocedures dienen strikt nageleefd te worden.
- De verzekeringsconsulent krijgt te maken met een veelheid aan wetten en procedures, die voortdurend aan verandering onderhevig zijn. Bijscholing wordt georganiseerd door de werkgever (verzekeringsmakelaar of -agent)
- Binnen dit beroep is een goede communicatie belangrijk.
- De verzekeringsconsulent moeten kunnen functioneren in situaties met veel variatie. De context kan wijzigen door een variatie in betrokken partijen, type klanten, verzekeringsdomeinen en -producten.

#### Handelingscontext

- Foutieve beslissingen en adviezen kunnen leiden tot aanzienlijk tijds-, geld- en/of imagooverlies.
- De verzekeringsconsulent behandelt concrete en abstracte problemen en vragen binnen een gedefinieerde doelstelling.
- Hij/zij hanteert een afwegende probleembehandeling: behandelt problemen d.m.v. het analyseren, interpreteren van situaties en het ontwikkelen binnen gestelde normen van oplossingen.
- De verzekeringsconsulent heeft mondelinge en schriftelijke contacten met diverse interne en externe contactpersonen.
- Hij/zij informeert en overlegt met contactpersonen met het oog op het veranderen van opinies.
- De verzekeringsconsulent onderhandelt in het belang van de klant en met het oog op een snelle en efficiënte behandeling van de dossiers.
- De verzekeringsconsulent dient tijdens de uitvoering van de opdracht zorgvuldig en vertrouwelijk te werken. Het beheren van dossiers vraagt nauwgezet werken. Hij/zij gaat discreet om met gegevens
- Het beantwoorden van vragen vergt een individuele aanpak en probleemoplossend vermogen.
- De verzekeringsconsulent handelt onbevooroordeeld en kan omgaan met mensen met een verschillende (culturele) achtergrond. Hij/zij bouwt een vertrouwensrelatie op met de klant.

### 2.2.4 Autonomie

Is zelfstandig in

- het plannen en uitvoeren van de eigen activiteiten
- het doen van voorstellen in diverse contexten
- het voorbereiden, nauwkeurig uitvoeren en controleren van de opdrachten
- het zelf oplossen van eenvoudige problemen en onregelmatigheden
- het (onder)handelen in het belang van de klant
- het opbouwen van een vertrouwensrelatie met de bestaande klanten
- het melden van problemen aan de verantwoordelijke indien deze niet zelf op te lossen zijn
- het voorstellen van oplossingen in het belang van de klant bij onderhandelingen of meer complexe problemen
- het opvolgen van communicatie en de gang van zaken in schadedossiers
- het beantwoorden van vragen van diverse betrokken partijen in het beheer van dossiers en het schadebeheer
- het voeren van efficiënte communicatie met leidinggevende(n), collega's, externe dienstverleners.
- het doelgericht en efficiënt werken

#### Is gebonden aan

- het toezicht en de controle van de verzekeringsmakelaar of -agent
- opgelegde timing of noodzakelijk tijdstip voor de uitvoering van de taken
- de geldende regels en interne procedures van de organisatie
- regelmatige rapportering aan een leidinggevende
- de bedrijfscultuur en het beleid van de organisatie
- de geldende wetgeving
- het volgen van bijscholingen die door de verzekeringsmakelaar of -agent worden aangegeven.

#### Doet beroep op

- de leidinggevende/de verantwoordelijke voor het inwinnen van informatie over de aanpak van bepaalde taken conform de interne procedures
- de verantwoordelijke indien problemen niet zelf op te lossen zijn

#### 2.2.5 Verantwoordelijkheid

- Analyseert de klantenbehoeften in samenwerking met de verantwoordelijke
- Vraagt offertes op, conform het verzekeringsbeleid
- Identificeert passende offertes bij de geselecteerde verzekeringsmaatschappijen en legt ze aan de klant voor
- Plaatst de verzekeringsdekking bij de verzekeringsmaatschappij
- Beheert de dossiers en volgt ze op
- Controleert en factureert premieregularisaties
- Organiseert het eigen werk en legt de prioriteiten vast
- Analyseert de binnenkomende schadeaangifte en kijkt de toepassing van de voorwaarden van de verzekeringspolis na
- Identificeert bij schadebeheer de mogelijke problemen en zoekt naar oplossingen in samenwerking met de verantwoordelijke
- Communiqueert en wisselt informatie uit met de verzekeringsmaatschappijen, de advocaten en de experts, in samenwerking met de verantwoordelijke
- Behandelt en beheert de dagelijkse en administratieve opvolging van de schadedossiers
- Verzekert de betalingsopvolging
- Werkt deontologisch en volgens de geldende procedures

### 2.3 Attesten

Geen attesten vereist.

Gezien om gevoegd te worden bij het besluit van de Vlaamse Regering van ...  
tot erkenning van de beroepskwalificatie verzekeringsconsulent.

Brussel, .....

De minister-president van de Vlaamse Regering,

Geert BOURGEOIS

De Vlaamse minister van Onderwijs,

Hilde CREVITS

De Vlaamse minister van Werk, Economie, Innovatie en Sport,

Philippe MUYTERS