

BEROEPSKWALIFICATIEDOSSIER

Verzekeringsconsulent

//////////////////////////////////////
BK-0400-2

1. Globaal

1.1 TITEL

Verzekeringsconsulent

1.2 DEFINITIE

De verzekeringconsulent 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.

1.3 AFBAKENING

Een verzekeringconsulent 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 verzekeringconsulent 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 drieledige 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 examencentre).

De mogelijke verzekeringstakken waarover men facultatieve examens moet afleggen zijn:

- Ongevallen
- Ziekte
- Voertuigcasco
- Casco rollend spoorwegaan materiaal
- 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
- Kapitalisatieverzekeringen
- Herverzekering

1.4 EXTRA INFORMATIE

De werkzaamheden van de verzekeringmakelaar of -agent bestaan uit

- het adviseren over verzekeringsovereenkomsten,
- het aanbieden, het voorstellen, het verrichten van voorbereidend werk tot het sluiten van verzekeringsovereenkomsten
- het beheer en de uitvoering ervan.

De werkzaamheden van de verzekeringsconsulent bestaan uit

- het beheren van verzekeringspolissen en zoeken naar een passende verzekeringsoplossing in functie van de behoeften en verwachtingen van de klant, met in acht name van de interne procedures.

- het behandelen en beheren van binnenkomende schadegevallen volgens de interne procedures eigen aan de organisatie teneinde de klant te vergoeden via de verzekeringsmaatschappij, met oog voor de kwaliteit, de dienst en de termijnen.

Vanaf 30 april 2015 zijn de “AssurMiFID –gedragsregels” van kracht. Zij vinden hun wettelijke basis in de wet van 30 juli 2013 tot versterking van de bescherming van de afnemers van financiële producten en diensten alsook van de bevoegdheden van de FSMA en diverse bepalingen alsook het KB van 21 februari 2014 over de regels voor de toepassing van de artikelen 27 tot 28bis van de wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten op de verzekeringssector en KB van 21 februari 2014 inzake de krachtens de wet vastgestelde gedragsregels en regels over het beheer van belangenconflicten, wat de verzekeringssector betreft. Overeenkomstig deze gedragsregels zijn verzekeringstussenpersonen onder meer gehouden om een schriftelijk beleid op te stellen voor het beheer van belangenconflicten bij het verlenen van diensten van verzekeringsbemiddeling. Dit omvat o.a.:

- Een beleid dat erop toeziet dat de betrokken personen enkel bemiddelen m.b.t. verzekeringsovereenkomsten waarvan zij de essentiële kenmerken kennen en in staat zijn om aan de cliënten toe te lichten;
- Een beleid dat erop toeziet dat alle informatie die de betrokken personen verstrekken correct, duidelijk en niet misleidend is. Bovendien dient de fundamentele gedragsregel gerespecteerd te worden: bij verzekeringsbemiddelingsdiensten zet men zich op een loyale, billijke en professionele wijze in voor de belangen van de klanten.

De verzekeringsconsulent is gehouden aan deze gedragsregels in AssurMiFID en het beleid van de verzekeringstussenpersoon waarvoor hij werkt. De verzekeringstussenpersoon valt onder het toezicht van de FSMA. De werkzaamheden van de verzekeringsconsulent worden steeds onder de verantwoordelijkheid en het toezicht van de verzekeringsmakelaar of -agent uitgevoerd.

1.5 SECTOREN

- Financiële sector (PC307 Makelarij en verzekeringsagentschappen)

1.6 BETROKKEN (ARBEIDSMARKT)ACTOREN

Hoofdindieners

Federatie voor Verzekering- en Financiële tussenpersonen (FVF)

1.7 REFERENTIEKADER

Gehanteerde referentiekaders

- Competent-fiche (SERV): C140101 Administratieve ondersteuning in de financiële sector, 20 oktober 2014
- Competent-fiche (SERV): C120101 Onthaal en dienstverlening in de financiële sector, 20 oktober 2014
- Competent-fiche (SERV): C110201 Verzekeringsadvies, 18 december 2014

Relatie tot het referentiekader

1. Competent-fiche C140101 Administratieve ondersteuning in de financiële sector

Volgende basisactiviteiten werden overgenomen (en aangepast of geherformuleerd aan de geldende terminologie binnen de sector):

- Telefonische oproepen beantwoorden/ Klanten ontvangen/ Klanten informeren of oriënteren. Id: 6442
- De onderdelen van administratieve dossiers registreren en controleren (situatieoverzicht, identiteitsbewijs, bestand Nationale Bank, ...) Id: 9367
- Dossiers van (potentiële) klanten of verzekeringsnemers verifiëren en opvolgen Id: 6421

Volgende basisactiviteiten werden niet opgenomen omdat deze niet van toepassing zijn op dit beroep:

- Briefwisseling registreren, sorteren, frankeren. Id: 18102
- Gegevens van klanten coderen en invoeren (registratie van cheques, beursorders, ...) en de opvolgingstabellen actualiseren. Id: 24214
- Fiscale attesten, aflossingstabellen, beursoverzichten, overzichten van de situatie van klanten, opvolgdocumenten, ... opstellen. Id: 8742

Bijkomende werden volgende specifieke activiteiten overgenomen:

- Prijsopgaves voor verzekeringscontracten opstellen en de contracten beheren (verzoek tot betaling van de bijdrage, controle van de betalingen, ...) Id: 21073

2. Competent-fiche C120101 Onthaal en dienstverlening in de financiële sector

Volgende basisactiviteiten werden overgenomen (en aangepast aan de geldende terminologie binnen de sector):

- Klanten ontvangen en hun vraag identificeren. Id: 21333

Volgende basisactiviteiten werden niet opgenomen omdat deze niet van toepassing zijn op dit beroep:

- Courante transacties en verrichtingen in beursportefeuilles registreren. Bewijsstukken overhandigen. Id: 9432
- Klanten informeren over diensten en producten rekening houdend met het inkomensniveau, het gespaard bedrag en de projecten (investerings, levensverzekering, ...) Id: 13989
- Klanten sensibiliseren over het gebruik van geldautomaten en e-services en ze daarbij ondersteunen. Id: 17518
- Reclame of vermelding van de wisselkoersen actualiseren (affiches, folders, ...) Id: 21564
- Documenten en producten klasseren en ze na verificatie van de identiteit afleveren (bankkaarten, chequeboekjes, aangetekend schrijven, ...) Id: 24192

Er werden geen bijkomende specifieke activiteiten overgenomen.

3. Competent-fiche C110201 Verzekeringsadvies

Volgende basisactiviteiten werden overgenomen (en aangepast aan de geldende terminologie binnen de sector):

- De verzekeringsnoden van de klant analyseren en hem over de voorgestelde producten informeren. Id: 22268
- De voorwaarden van het verzekeringscontract met de klant afspreken (bedrag van de premies, aard van de dekking, ...). De bewijsstukken verzamelen en voor akkoord overhandigen. Id: 23350
- Het verzekeringscontract van de klant actualiseren en de opvolggegevens registreren. Id: 15094

Volgende basisactiviteiten werden niet opgenomen omdat deze niet van toepassing zijn op dit beroep:

- Een klanten- of prospectenbestand uitwerken. Id: 18017

Bijkomende werden volgende specifieke activiteiten overgenomen:

- Vervaldagberichten versturen, de inning van premies opvolgen en de aansluitingsdocumenten aan de klanten bezorgen. Id: 24221
- De schademelding controleren of een expertiseprocedure opstarten (aanstellen van een expert) Id: 418
- Schadevergoedingsprocedures opstarten voor verzekerden of slachtoffers op basis van een beoordeling van de schade en de aansprakelijkheden van de betrokkenen. Id: 23334

4. Input indieners

Tenslotte werden volgende activiteiten door de indieners aan dit dossier toegevoegd:

- Organiseert het eigen werk en legt de prioriteiten vast
- 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
- Verzekert de betalingsopvolging
- Werkt deontologisch en volgens de geldende procedures

2. Competenties

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
1. Analyseert de klantenbehoeften in samenwerking met de verantwoordelijke				
• Stelt gerichte vragen aan de klant	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis Frans • Basiskennis Engels

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> • Beantwoordt vragen van de klant 		✓		<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van sociaal recht • Kennis van de antiwitwaswetgeving • Kennis van de gedragsregels AssurMIFID • 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
<ul style="list-style-type: none"> • Past het taalgebruik aan de klant aan 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Verwerkt de info a.d.h.v. interne procedures 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Adviseert een passende verzekering op basis van het profiel van de klant 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> • Wijst de klanten op aanvullende diensten of producten 		✓		
2. Vraagt offertes op, conform het verzekeringsbeleid				
<ul style="list-style-type: none"> • Verzamelt de nodige informatie om een offerte op te stellen 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van sociaal recht • Kennis van de antiwitwaswetgeving • Kennis van de gedragsregels AssurMIFID • Kennis van courante kantoorsoftware • Kennis van maatschappijapplicaties e.d. • Kennis van burgerlijk, handels en economisch recht • Kennis van specifieke verzekeringstakken (zie 1.3 afbakening) • Grondige kennis van de wet van 4
<ul style="list-style-type: none"> • Vraagt ontbrekende documenten en data op 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Selecteert mogelijke verzekeringsmaatschappijen 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> • Vraagt de offerte aan de geselecteerde verzekeringsmaatschappijen 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				april 2014 betreffende de verzekeringen en andere relevante wetgeving <ul style="list-style-type: none"> • Grondige kennis van interne werkprocedures
3. Identificeert passende offertes bij de geselecteerde verzekeringsmaatschappijen en legt ze aan de klant voor				
<ul style="list-style-type: none"> • Controleert de offertes op volledigheid 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van sociaal recht • Kennis van de gedragsregels AssurMIFID • Kennis van communicatietechnieken • Kennis van burgerlijk, handels en economisch recht • Kennis van specifieke verzekeringstakken (zie 1.3 afbakening) • Grondige kennis van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen en andere relevante wetgeving
<ul style="list-style-type: none"> • Selecteert passende offertes in functie van de gemaakte afspraken met de klant 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> • Bespreekt de selectie met een leidinggevende 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Verstuurt de offertes naar de klant 	✓			
4. Plaatst de verzekeringsdekking bij de verzekeringsmaatschappij				
<ul style="list-style-type: none"> • Beantwoordt vragen van de klant over de offertes 		✓		<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de antiwitwaswetgeving • Kennis van courante kantoorsoftware • Kennis van maatschappijapplicaties e.d. • 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
<ul style="list-style-type: none"> • Volgt een stappenplan om de verzekeringsdekking te plaatsen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Maakt afspraken met de klant over de betaling van de premies (termijnen, kredieten, ...) 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> • Laat de klant ondertekenen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Bezorgt de documenten aan de klant 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Levert voorlopige dekkingen af 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				verzekeringsproducten (zie 1.3 afbakening).
5. Beheert de dossiers en volgt ze op				
• Controleert de dossiers op volledigheid	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van sociaal recht • Kennis van de gedragsregels AssurMIFID • Kennis van courante kantoorsoftware • 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
• Bereidt vervalddagberichten 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	✓			
6. Controleert en factureert premieregularisaties				
• Volgt de inning van premies op en verwerkt ze in het beheersysteem	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van financiële algebra • Kennis van de gedragsregels AssurMIFID • Kennis van maatschappijapplicaties e.d. • Kennis van specifieke verzekeringstakken (zie 1.3 afbakening) • Kennis van de techniek en de fiscale aspecten van courante verzekeringsproducten (zie 1.3 afbakening)
• Volgt niet-betaalde premies op en behandelt deze volgens de richtlijnen van de onderneming		✓		

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				afbakening). <ul style="list-style-type: none"> • Grondige kennis van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen en andere relevante wetgeving
7. Organiseert het eigen werk en legt de prioriteiten vast				
<ul style="list-style-type: none"> • Plant zijn dag zodat de activiteiten op tijd uitgevoerd worden 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van principes van klantvriendelijkheid • Kennis van communicatietechnieken • Kennis van onderhandelingstechnieken • Grondige kennis van interne werkprocedures
<ul style="list-style-type: none"> • Rapporteert aan de verantwoordelijke en werkt volgens zijn aanwijzingen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Doet beroep op een leidinggevende waar nodig 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Wisselt efficiënt informatie uit met collega's en verantwoordelijken 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Handelt klachten af volgens de interne procedures 		✓		
8. Analyseert de binnenkomende schadeaanfite en kijkt de toepassing van de voorwaarden van de verzekeringspolis na				
<ul style="list-style-type: none"> • Verzamelt alle nodige informatie 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van sociaal recht • Kennis van de gedragsregels AssurMIFID • Kennis van courante kantoorsoftware • Kennis van maatschappijapplicaties e.d. • Kennis van communicatietechnieken • 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).
<ul style="list-style-type: none"> • Vergelijkt alle elementen in de verklaring met de voorwaarden van de polis 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> • Stelt vast of de schade gedekt is door de polis 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Reageert deontologisch op signalen van fraude 		✓		

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<ul style="list-style-type: none"> • Grondige kennis van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen en andere relevante wetgeving • Grondige kennis van interne werkprocedures
9. Identificeert bij schadebeheer de mogelijke problemen en zoekt naar oplossingen in samenwerking met de verantwoordelijke				
<ul style="list-style-type: none"> • Omschrijft het probleem in duidelijke bewoordingen 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de gedragsregels AssurMIFID • Kennis van maatschappijapplicaties e.d. • Kennis van communicatietechnieken • Kennis van specifieke verzekeringstakken (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
<ul style="list-style-type: none"> • Formuleert advies over de verdere behandeling van problemen aan de verantwoordelijke 		✓		
10. Communiceert en wisselt informatie uit met de verzekeringsmaatschappijen, de advocaten en de experts, in samenwerking met de verantwoordelijke				
<ul style="list-style-type: none"> • Verstrekt informatie en geeft instructies aan de betrokken partijen 		✓		<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de gedragsregels AssurMIFID • Kennis van communicatietechnieken • Kennis van onderhandelingstechnieken • 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
<ul style="list-style-type: none"> • Communiceert duidelijk en schriftelijk over conclusies en bevindingen aan de betrokken partijen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Onderhandelt en stelt oplossingen voor in het belang van de klant 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> • Gaat discreet om met vertrouwelijke informatie 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Maakt een overzicht van de gemaakte afspraken en actiepunten. 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				april 2014 betreffende de verzekeringen en andere relevante wetgeving <ul style="list-style-type: none"> • Grondige kennis van interne werkprocedures
11. Behandelt en beheert de dagelijkse en administratieve opvolging van de schadedossiers				
<ul style="list-style-type: none"> • Bespreekt eventuele maatregelen ter beperking van de schade met de klant 		✓		<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van sociaal recht • Kennis van de gedragsregels AssurMIFID • Kennis van courante kantoorsoftware • Kennis van maatschappijapplicaties e.d. • Kennis van communicatietechnieken • Kennis van burgerlijk, handels en economisch recht
<ul style="list-style-type: none"> • Bewaakt de voortgang van de behandeling van het dossier 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> • Sluit het dossier af na uitbetaling van de schadevergoeding 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Registreert de aard en de kost van schadegevallen in de applicatie 	✓			
12. Verzekert de betalingsopvolging				
<ul style="list-style-type: none"> • Bewaakt de tijdige uitbetaling door de verzekeringsmaatschappij 		✓		<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van maatschappijapplicaties e.d. • 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
<ul style="list-style-type: none"> • Bewaakt de uitbetaling van de correcte schadevergoeding 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Meldt onregelmatigheden aan de leidinggevende 		✓		
13. Werkt deontologisch en volgens de geldende procedures				
<ul style="list-style-type: none"> • Volgt de veiligheidsprocedures i.v.m. toegang tot het kantoor op 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de gedragsregels AssurMIFID • Kennis van communicatietechnieken • Kennis van
<ul style="list-style-type: none"> • Volgt de AssurMIFID-gedragsregels en interne procedures strikt toe 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> Gaat discreet om met vertrouwelijke informatie 	✓			<ul style="list-style-type: none"> onderhandelingstechnieken Grondige kennis van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen en andere relevante wetgeving Grondige kennis van interne werkprocedures
<ul style="list-style-type: none"> Werkt klantvriendelijk 	✓			

2.2 BESCHRIJVING COMPETENTIES ADHV DE DESCRIPTORELEMENTEN

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

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
- Verstrekt informatie en geeft instructies aan de betrokken partijen
- Bewaakt de voortgang van de behandeling van het dossier

Motorische vaardigheden

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.

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

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
- Plaats 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
- Communiceert 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 EN VOORWAARDEN

Wettelijke attesten en voorwaarden

Voor de beroepsuitoefening van 'Verzekeringsconsulent' is het beschikken van volgende attesten en/of voldoen aan volgende voorwaarden wettelijk verplicht:

- slagen voor de examens "wetgeving" en "AssurMiFID" (basiskennisniveau) zoals bepaald in Wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen (Art. 270)
- of houder zijn van een bachelor- of masterdiploma zoals bepaald in KB van 25 maart 1996 (Art. 25, §1, 1°, 2°)

Bijkomende attesten

Voor het uitoefenen van bepaalde werkzaamheden en/of in bepaalde contexten kunnen bepaalde attesten en/of certificaten nodig of wenselijk zijn:

- slagen voor de facultatieve examens verbonden met de technische kennis van de verschillende verzekeringstakken (basiskennisniveau) waarvoor de verzekeringsmakelaar of –agent, waar de verzekeringsconsulent werkzaam is, ingeschreven is zoals bepaald in Wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen (Art. 270)

3. Arbeidsmarktrelevantie / maatschappelijke relevantie

3.1 ARBEIDSMARKTRELEVANTIE

Tewerkstelling

De verzekeringsmarkt

Niet alleen de verzekeringsondernemingen zijn op de Belgische verzekeringsmarkt actief. Ook andere ondernemingen of zelfstandigen bieden er hun diensten aan bij particulieren en verzekeringsondernemingen.

Alles samen stelt de Belgische verzekeringsmarkt 45.300 personen te werk. Het gaat om werknemers in verzekeringsondernemingen, in agentschappen of in de makelarij¹:

- ▶ het personeel dat werkt in de verzekeringsondernemingen die onder het toepassingsgebied van het Paritair Comité 306 vallen²;
- ▶ de tussenpersonen (agenten en makelaars), die meestal zelfstandigen zijn;
- ▶ de personen in dienst van makelaarskantoren of verzekeringsagentschappen^{3 4};
- ▶ de verzekeringsondernemingen die niet onder het toepassingsgebied van het Paritair Comité 306 vallen, stellen naar schatting een 70-tal personen te werk⁵.

Deze 45.300 verzekeringsprofessionals zijn als volgt verdeeld:

Grafiek 1: Verdeling van de verzekeringsprofessionals in de Belgische verzekeringsmarkt



Bronnen : RSVZ, Cijfers 2015
RSZ & Assuralia, Cijfers 2016

Evolutie van het aantal arbeidsplaatsen in PC 307, statuut en geslacht

Laatste aanpassing: 20 maart 2018

Sectorgroep	PC	Statuut	Geslacht	2014/1	2014/2	2014/3	2014/4	2015/1	2015/2	2015/3	2015/4	2016/1	2016/2	2016/3	2016/4	2017/1	2017/2	2017/3
Financiële sector	307	Arbeiders	Mannen	22	27	25	24	25	29	31	28	28	32	31	30	30	33	32
			Vrouwen	466	457	447	451	448	448	445	435	423	421	421	412	400	405	406
		Bedienden	Mannen	3.756	3.754	3.779	3.827	3.857	3.837	3.838	3.836	3.921	3.912	3.993	4.034	4.039	4.040	4.036
			Vrouwen	7.991	7.995	8.028	8.029	8.061	8.063	8.119	8.147	8.205	8.233	8.277	8.269	8.289	8.292	8.253

Vacatures

VDAB heeft geen cijfers voor dit beroep.

De opgenomen cijfers betreffen twee beroepen die het meest nauw aansluiten bij het beroep van verzekeringsconsulent:

- verzekeringsadviseur
- bediende in de financiële sector/bankbediende.

I. Aantal vacatures

(in het normaal economisch circuit zonder uitzendopdrachten en indien beschikbaar het aantal vacatures voor uitzendopdrachten) en aandeel in de sector.

i. Spreiding over de betrokken sectoren

Ontvangen vacatures 2017

Beroep/Arbeidscircu t/ Sector	11 Antwerpen	12 Mechelen	13 Turnhout	22 Leuven	24 Vilvoorde	31 Brugge	34 Kortrijk-Roeselare	35 Oostende-Westhoek	41 Aalst-Oudenaarde	44 Gent	46 Sint-Niklaas-Dendermonde	74 Limburg-Oost	75 Limburg-West	99 Buiten Vlaanderen	Eindtotaal	Openstaande vacatures eind dec 2017
AA3250 Verzekeringsadviseur																
NEC zonder Uitzendopdrachten rechtstreeks aan VDAB gemeld																
18. Financiële diensten	10	19	6	5	20	4	5	5	3	23	17	5	18		140	24
19. Zakelijke dienstverlening	1	3			2		3			2			199		210	8
21. Diensten aan personen															0	
23. Openbare besturen	3								1				1		5	
24. Onderwijs				2											2	
Totaal	14	22	6	7	22	4	8	5	4	25	17	5	218		357	32
Uitzendopdrachten															0	
15. Transport, logistiek en post											1				1	1
17. Informatica, media en telecom										2					2	
20. Uitzendbureaus en arb	71	11	9	28	32	18	31	27	14	34	11	6	33	10	335	44
Totaal	71	11	9	28	32	18	31	27	14	36	12	6	33	10	338	45
Totaal AA3250 Verzek	85	33	15	35	54	22	39	32	18	61	29	11	251	10	695	77
AB3220 Bankbediende																
NEC zonder Uitzendopdrachten rechtstreeks aan VDAB gemeld																
18. Financiële diensten	17	8	8	18	11	5	2	11	3	68	7	14	10		182	32
19. Zakelijke dienstverlening					4				1				7		12	
23. Openbare besturen	20								1						21	10
Totaal	37	8	8	18	15	5	2	11	5	68	7	14	17		215	42
2 Uitzendopdrachten															0	
11. Overige industrie															0	1
17. Informatica, media en telecom										15					15	2
20. Uitzendbureaus en arb	48	21	4	27	36	1	3	4	5	66	9	31	41	2	298	57
Totaal	48	21	4	27	36	1	3	4	5	81	9	31	41	2	313	60
Totaal AB3220 Bankbediende	85	29	12	45	51	6	5	15	10	149	16	45	58	2	528	102
Eindtotaal	170	62	27	80	105	28	44	47	28	210	45	56	309	12	1223	179

Opmerkingen: uitzendopdrachten: meestal is de eigenlijke sector van tewerkstelling niet gekend

- ii. Aantal openstaande vacatures (aantal, spreiding, evolutie)
- openstaande vacatures (aantal, evolutie)

Beroep / Arbeidscircuit	jan/15	feb/15	mrt/15	apr/15	mei/15	jun/15	jul/15	aug/15	sep/15	okt/15	nov/15	dec/15
AA3250 Verzekeringsadviseur												
1 NEC zonder Uitzendopdrachten rechtstreeks aan VDAB geme	13	16	21	26	35	42	27	15	18	26	26	22
2 Uitzendopdrachten	4	7	8	7	8	9	13	20	23	20	23	22
Totaal AA3250 Verzekeringsadviseur	17	23	29	33	43	51	40	35	41	46	49	44
AB3220 Bankbediende												
1 NEC zonder Uitzendopdrachten rechtstreeks aan VDAB geme	38	37	46	60	42	47	39	58	57	48	64	74
2 Uitzendopdrachten	67	73	70	73	69	62	45	28	26	43	61	56
Totaal AB3220 Bankbediende	105	110	116	133	111	109	84	86	83	91	125	130
Eindtotaal	122	133	145	166	154	160	124	121	124	137	174	174

Beroep / Arbeidscircuit	jan/16	feb/16	mrt/16	apr/16	mei/16	jun/16	jul/16	aug/16	sep/16	okt/16	nov/16	dec/16
AA3250 Verzekeringsadviseur												
1 NEC zonder Uitzendopdrachten rechtstreeks aan VDAB geme	27	31	40	44	47	41	52	45	40	42	42	45
2 Uitzendopdrachten	16	25	23	37	132	138	46	64	60	72	83	43
Totaal AA3250 Verzekeringsadviseur	43	56	63	81	179	179	98	109	100	114	125	88
AB3220 Bankbediende												
1 NEC zonder Uitzendopdrachten rechtstreeks aan VDAB geme	38	61	69	47	35	33	44	31	26	30	21	18
2 Uitzendopdrachten	47	49	45	53	85	63	50	37	30	34	32	42
Totaal AB3220 Bankbediende	85	110	114	100	120	96	94	68	56	64	53	60
Eindtotaal	128	166	177	181	299	275	192	177	156	178	178	148

Beroep / Arbeidscircuit	jan/17	feb/17	mrt/17	apr/17	mei/17	jun/17	jul/17	aug/17	sep/17	okt/17	nov/17	dec/17
AA3250 Verzekeringsadviseur												
1 NEC zonder Uitzendopdrachten rechtstreeks aan VDAB geme	52	62	54	62	51	44	36	33	35	38	33	42
2 Uitzendopdrachten	46	68	66	59	52	52	44	36	38	35	49	54
Totaal AA3250 Verzekeringsadviseur	98	130	120	121	103	96	80	69	73	73	82	96
AB3220 Bankbediende												
1 NEC zonder Uitzendopdrachten rechtstreeks aan VDAB geme	24	40	50	42	39	40	33	46	41	40	42	42
2 Uitzendopdrachten	56	50	54	81	49	51	47	43	52	48	53	60
Totaal AB3220 Bankbediende	80	90	104	123	88	91	80	89	93	88	95	102
Eindtotaal	178	220	224	244	191	187	160	158	166	161	177	198

- Openstaande vacatures (aantal, spreiding)

Openstaande vacatures eind dec 2017

Beroep / Arbeidscircuit	11 Antwerpen	12 Mechelen	13 Turnhout	22 Leuven	24 Vilvoorde	31 Brugge	34 Kortrijk-Roeselare	35 Oostende-Westhoek	41 Aalst-Oudenaarde	44 Gent	46 Sint-Niklaas-Dendermonde	74 Limburg-Oost	75 Limburg-West	99 Buiten Vlaanderen	Eindtotaal
AA3250 Verzekeringsadviseur															
NEC zonder Uitzendopdrachten rechtstreeks aan VDAB gemeld	2	3	1		7		1	1		6	1	1	9		42
Uitzendopdrachten	20	1	1	1	5	1	2	5	3	2	1	1		2	54
Totaal AA3250 Verzekeringsadviseur	22	4	2	1	12	1	3	6	3	8	2	2	9	2	96
AB3220 Bankbediende															
NEC zonder Uitzendopdrachten rechtstreeks aan VDAB gemeld	12	1	1	4	2	1	1	1		12		6			42
Uitzendopdrachten	16	0		8	3	1		1	1	5		1	2		60
Totaal AB3220 Bankbediende	28	1	1	12	5	2	1	2	1	17	0	7	2	0	102
Eindtotaal	50	5	3	13	17	3	4	8	4	25	2	9	11	2	198

II. Evolutie van het aantal vacatures (in de tijd)

Ontvangen vacatures evolutie 2013 - 2017

Beroep / Arbeidscircuit	2013	2014	2015	2016	2017
AA3250 Verzekeringsadviseur					
NEC zonder Uitzendopdrachten rechtstreeks aan VDAB gemeld	28	64	124	418	397
Uitzendopdrachten	17	70	95	479	433
Totaal AA3250 Verzekeringsadviseur	45	134	219	897	830
AB3220 Bankbediende					
NEC zonder Uitzendopdrachten rechtstreeks aan VDAB gemeld	219	233	339	225	239
Uitzendopdrachten	123	445	472	383	386
Totaal AB3220 Bankbediende	342	678	811	608	625
Eindtotaal	387	812	1030	1505	1455

III. Spreiding van het aantal vacatures per provincie en/of per regio

Ontvangen vacatures 2017

Beroep/Arbeidscircuit	11 Antwerpen	12 Mechelen	13 Turnhout	22 Leuven	24 Vilvoorde	31 Brugge	34 Kortrijk-Roeselare	35 Oostende-Westhoek	41 Aalst-Oudenaarde	44 Gent	46 Sint-Niklaas-Dendermonde	74 Limburg-Oost	75 Limburg-West	99 Buiten Vlaanderen	Eindtotaal
AA3250 Verzekeringsadviseur															
NEC zonder Uitzendopdrachten rechtstreeks aan VDAB gemeld	14	22	6	7	22	4	8	5	4	25	17	5	218		397
Uitzendopdrachten	71	11	9	28	32	18	31	27	14	36	12	6	33	10	433
Totaal AA3250 Verzekeringsadviseur	85	33	15	35	54	22	39	32	18	61	29	11	251	10	830
AB3220 Bankbediende															
NEC zonder Uitzendopdrachten rechtstreeks aan VDAB gemeld	37	8	8	18	15	5	2	11	5	68	7	14	17		239
Uitzendopdrachten	48	21	4	27	36	1	3	4	5	81	9	31	41	2	386
Totaal AB3220 Bankbediende	85	29	12	45	51	6	5	15	10	149	16	45	58	2	625
Eindtotaal	170	62	27	80	105	28	44	47	28	210	45	56	309	12	1455

IV. Aantal niet-werkende werkzoekenden

Niet werkende werkzoekenden einde dec 2017 op basis van max. 8 beroepsaspiraties

Beroep	11 Antwerpen	12 Mechelen	13 Turnhout	22 Leuven	24 Vilvoorde	31 Brugge	34 Kortrijk	35 Oostende	41 Aalst-Oudenaarde	44 Gent	46 Sint-Niklaas/Dendermonde	74 Limburg Oost	75 Limburg West	Eindtotaal
AA3250 Verzekeringsadviseur	21	6	9	10	11	4	4	5	6	9	4	11	13	113
AB3220 Bankbediende	64	20	22	20	38	9	15	9	25	30	16	16	23	307
Eindtotaal	85	26	31	30	49	13	19	14	31	39	20	27	36	420

V. Knelpuntberoep

Verzekeringsadviseur en bediende in de financiële sector zijn geen knelpuntberoepen.

4. Samenhang

Verzekeringsmakelaar

Verzekeringsagent