



Samen voor beter

Politiek Memorandum

Federale verkiezingen 26 mei 2019

fvt
MEER WAARDE
VOOR MAKELAARS



Inhoudsopgave

1. WIE IS FVF?	3
2. POLITIEKE STANDPUNTEN FVF	4
<ul style="list-style-type: none">• Dringend nood aan wetgevende pauze• Makelaars vragen respect, erkenning en level playing field• Digitalisering is geen synoniem voor desintermediatie• Rol makelaar bij schadeheer: oplossing medische gegevens nodig• Gebundelde verkoop hypothecair krediet en verzekeringen: feitelijke beknutting van rechten consument• Pensioenopbouw: aanpak dient 'Future-proof' te zijn• Kruispuntbanken: snellere en betere dienstverlening door inzage verzekeringsmakelaar• Rijksregisternummer: de verzekeringsmakelaar pleit voor een beter juridisch en praktisch kader• WebDIV: leidraad, maar met aandachtspunten	
3. DE VERZEKERINGSMAKELAAR	7
<ul style="list-style-type: none">• Zijn maatschappelijke en economische relevantie• In cijfers• Zijn rol in 5 facts	

1. Wie is FVF?

FVF, de Federatie voor Verzekerings- en Financiële tussenpersonen, is de wettig erkende beroepsvereniging voor de Nederlandstalige verzekeringsmakelaars en bundelt momenteel meer dan 1.600 makelaarskantoren in Vlaanderen.

Het leeuwendeel van de leden zijn kleine en middelgrote makelaarskantoren die zowel actief zijn op de particuliere markt als op de markt van de KMO's en bedrijven. Een significant deel van de leden is naast verzekeringsmakelaar ook bemiddelaar in bank- en beleggingsdiensten, bemiddelaar in hypotheccair krediet en/ of bemiddelaar in consumentenkrediet.

IN EEN NOTENDOP



1.600

**ONAFHANKELIJKE
MAKELAARSKANTOREN**



7.000

**ZELFSTANDIGEN +
PERSONEEL**

PROFIEL MAKELAAR



100%

**VERZEKERINGSMAKELAAR
IN HOOFDBEROEP**



**COURANTE
NEVENACTIVITEITEN**



BANKACTIVITEIT



**HYPOTHECAIR
KREDIET**



**CONSUMENTEN
KREDIET**

2. Politieke standpunten FVF

Als belangenorganisatie van de Nederlandstalige verzekeringsmakelaar stelt FVF een aantal concrete politieke prioriteiten voorop die tijdens de volgende legislatuur de nodige aandacht verdienen.

1 DRINGEND NOOD AAN EEN WETGEVENDE PAUZE

De verzekeringsmakelaars werden de afgelopen periode geconfronteerd met heel wat nieuwe wetgeving, waaronder de GDPR, anti-witwaswetgeving en de Richtlijn betreffende de Verzekeringsdistributie die recentelijk in de Belgische wetgeving werd omgezet.

De 'compliance'-kost voor de verzekeringsmakelaar swingt hierdoor serieus uit de pan. Een goede regelgeving is belangrijk, evenwel moet de sector voldoende tijd krijgen om de waaier aan nieuwe regels te implementeren. We vragen dat de sector, en in het bijzonder de verzekeringsmakelaar, de tijd wordt gegeven om zich aan te passen aan deze nieuwe reglementering.

2 MAKELAARS VRAGEN RESPECT, ERKENNING EN LEVEL PLAYING FIELD

Op wetgevend vlak worden vaak initiatieven genomen die rechtstreeks een impact hebben op de makelarij. FVF treedt op als belangenorganisatie voor deze beroepsgroep en vraagt dan ook om geconsulteerd te worden bij de opmaak van dergelijke initiatieven. Bij onvoldoende consultatie kunnen dergelijke initiatieven immers ongewenste neveneffecten hebben.

Bovendien is voor FVF een 'level playing field' tussen de diverse distributiekanaalen in verzekeringen een absolute must. Verzekeringen worden immers aangeboden via diverse aanbieders (naast makelaars bv. ook banken, agenten, garagisten, reisbureaus, ...) en daarom pleit FVF voor gelijke regels en voorwaarden tussen al deze marktspelers. Dit is zéér belangrijk aangezien de consument enkel zo op dezelfde manier beschermd wordt, ongeacht de aanbieder waarbij hij een verzekering afsluit.

3 DIGITALISERING IS GEEN SYNONIEM VOOR DESINTERMEDIATIE

'Digitalisering' is een evolutie waar ook de makelarij in meegaat. Digitalisering staat niet enkel voor disruptie, integendeel! Het is vaak een efficiënt hulpmiddel voor de verzekeringsmakelaar om zijn beroep uit te oefenen, bovenal de consument een betere klantervaring te geven.

De activiteit van de verzekeringsmakelaar is en blijft een 'people business'. Voor complexe materies is en blijft een face-to-face omgeving belangrijk. Digitalisering is met andere woorden geen doel op zich, maar eerder een middel om als sector beter in te spelen op de verwachtingen van de consument.

Het is cruciaal dat de politieke wereld deze historische kernwaarden binnen de verzekeringssector blijft erkennen!

4 ROL MAKELAAR BIJ SCHADEBEHEER: OPLOSSING MEDISCHE GEGEVENS NODIG

De GDPR mag de dienstverlening van de verzekeringsmakelaar naar zijn klant niet beknotten. Bij wijze van voorbeeld kan verwezen worden naar de moeilijkheden die de verzekeringsmakelaar ondervindt bij de afhandeling en de opvolging van schadedossiers in het kader van een hospitalisatieverzekering. Gevoelige persoonsgegevens, zoals medische gegevens, kunnen in principe niet verwerkt worden, tenzij een specifieke rechtsgrond de verwerking toelaat. GDPR vermeldt onder andere de uitdrukkelijke toestemming van de betrokkene als één van de specifieke rechtsgronden die de verwerking van deze gegevens toelaat. De uitdrukkelijke toestemming zorgt voor talrijke moeilijkheden binnen de verzekeringssector, en in het bijzonder de verzekeringsmakelaars, omdat hier op heel diverse manieren invulling aan wordt gegeven.

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

5

GEBUNDELDE VERKOOP HYPOTHECAIR KREDIET EN VERZEKERINGEN: FEITELIJKE BEKNOTTING VAN RECHTEN CONSUMENT

Bij de zoektocht naar een hypothecair krediet schuiven sommige markspelers de consument een gebundeld aanbod voor van een woonkrediet en bepaalde verzekeringen. De consument krijgt een extra rentekorting indien deze ingaat op het gebundeld aanbod.

En hier knelt het schoentje! De rentekorting wordt in de praktijk door die markspelers als een 'magneet' gebruikt waarbij de consument zich voor 20 à 30 jaar bindt voor zijn verzekeringen. Deze wordt immers feitelijk gedwongen om de verzekeringen voor de gehele looptijd van het woonkrediet aan te houden, zo niet wordt hij geconfronteerd met een hogere rentevoet voor de aflossing van zijn krediet.

De gebundelde verkoop in zijn huidige vorm holt de rechten van de consument uit. Bovendien beknott het zijn vrije keuze voor verzekeringen. De verzekeringsmaatschappij kan bijvoorbeeld jaarlijks de premie verhogen, zonder dat de consument kan opzeggen op straffe van verval van de rentekorting. Als de consument wil overstappen naar andere verzekeringen staat deze met zijn rug tegen de muur.

Ook de informatieverplichtingen met betrekking tot de ESIS en het Jaarlijks Kostenpercentage (JKP) bieden onvoldoende soelaas om de consument voor deze feitelijke valstrik afdoende te informeren.

FVF pleit ervoor dat de consument op bepaalde momenten gemakkelijker uit de formule kan stappen, zonder dat de rentekorting als wurgstrik gebruikt kan worden. In enkele andere Europese landen heeft men deze schrijnende problematiek erkend en oplossingen gezocht. Zo mag bijvoorbeeld in Frankrijk de kredietinstelling de rentekorting niet tenietdoen wanneer de Franse consument een verzekeringscontract van een andere verzekeringspartij kan voorleggen met dezelfde verzekeringsvoorwaarden.

6

PENSIOENOPBOUW: AANPAK DIENT 'FUTURE-PROOF' TE ZIJN

Het belang van deze aanvullende pensioenvorm zal in de toekomst enkel maar stijgen. De opbouw ervan begint al heel vroeg. Bij pensioenopbouw, waaronder tweede en derde pijler, speelt de verzekeringsmakelaar eveneens een belangrijke rol.

De verdere uitbouw van de tweede pijler staat terecht op de politieke agenda. Het toegankelijker maken van de tweede pijler voor de burger is uiteraard een fundamenteel beginsel. Maar de eindhalte is nog niet bereikt. Het nemen van fiscale beleidsmaatregelen om de aantrekkingskracht van aanvullende pensioenopbouw te vergroten, is voor FVF een belangrijke voorwaarde om de trein stevig op de rails te kunnen houden. Een politieke aanpak op lange termijn is hierbij aangewezen! Dit verzekert immers meer stabiliteit waardoor de vooropgestelde objectieven beter bereikt kunnen worden.

In de derde pijler is er bovendien ook ruimte voor een betere praktische invulling. Bij duaal pensioensparen is er bijvoorbeeld momenteel elk jaar een voorafgaande toestemming van de pensioenspaarder vereist voor een verhoogd plafond. Voor de pensioenspaarder die bijvoorbeeld consequent kiest voor een verhoogd plafond, is dit een lastige administratieve beslomming. Bovendien is duaal pensioensparen niet beschikbaar voor pensioenspaarders met klassieke formules (bijvoorbeeld gemengde levensverzekeringen en levensverzekeringen met een uitgesteld kapitaal met terugbetaling).

7

KRUISPUNTBANKEN: SNELLERE EN BETERE DIENSTVERLENING DOOR INZAGE VERZEKERINGSMAKELAAR

Er bestaan op heden diverse kruispuntbanken, zoals Sigidis, Mobivis en de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. Deze kruispuntbanken bevatten gegevens die nuttig zijn voor de werkzaamheden van de verzekeringsmakelaar. Een beperkte en beveiligde inzage tot de betrokken klantgegevens betekent voor een verzekeringsmakelaar een belangrijk hulpmiddel voor een betere en snellere dienstverlening.

Heel wat verzekeringsmakelaars zijn daarnaast ook kredietbemiddelaar. Voor de kredietbemiddelaar betekent een beperkte en beveiligde inzage bij de Centrale kredieten voor particulieren (CKP) een belangrijk hulpmiddel in het kader van zijn adviesverlening over kredieten. Momenteel mogen enkel de kredietgevers de databank consulteren, de kredietbemiddelaars vallen uit de boot.

8

RIJKSREGISTERNUMMER: DE VERZEKERINGSMAKELAAR PLEIT VOOR EEN BETER JURIDISCH EN PRAKTISCH KADER

FVF nam kennis van de Wet houdende diverse bepalingen met betrekking tot het Rijksregister en de bevolkingsregisters. De wet is al een stap in de goede richting, maar er is nog ruimte voor verbetering. De bepalingen inzake de mededeling van belangrijke gegevenswijzigingen door het Rijksregister zijn ongetwijfeld een verbetering, maar verzekeringsmakelaars stoten nog te vaak op praktische problemen bij de toepassing ervan. Omwille van nieuwe evoluties, bijvoorbeeld InsurTech, pleit FVF voor een beter juridisch en praktisch kader voor de verzekeringssector. In andere landen wordt het 'persoonsnummer' vaak verplicht aangewend om bijvoorbeeld een verzekering af te sluiten.

9

WEBDIV: LEIDRAAD, MAAR MET AANDACHTSPUNTEN

Het elektronisch inschrijven van kentekenplaten via WebDIV is een activiteit die de verzekeringsmakelaars dagelijks uitvoeren in het kader van de dienstverlening naar hun klanten toe. De FOD Mobiliteit en Vervoer heeft de laatste jaren heel wat projecten gelanceerd om in nog meer situaties kentekenplaten via WebDIV aan te vragen. Digitaal is dus het nieuwe normaal.

Verzekeringmakelaars hebben geen probleem met deze evolutie. Zij kunnen immers sneller hun klanten service geven. Echter, op regelmatige basis zijn er technische defecten waardoor de elektronische inschrijving niet mogelijk is. Het afslanken van de DIV-antennes en de DIV-helpdesk heeft misschien wel zijn budgettaire redenen, evenwel mag dit niet leiden tot een te lage service of bezetting. Makelaars melden regelmatig problemen aan de DIV-antennes of enorme wachttijden bij de telefonische helpdesk, waardoor de verzekeringsmakelaar en zijn klant heel wat frustraties oplopen.



3. De verzekeringsmakelaar

Zijn maatschappelijke en economische relevantie

Het verzekeren van risico's en de zoektocht naar zekerheden is voor heel wat mensen - particulier of bedrijf - belangrijk. Immers, het goed beschermen van materiële zaken (zoals auto, woning, bedrijf, ...) en immateriële zaken (zoals gezondheid, pensioenopbouw voor de oude dag, ...) is immens belangrijk om de toekomst veilig te stellen.

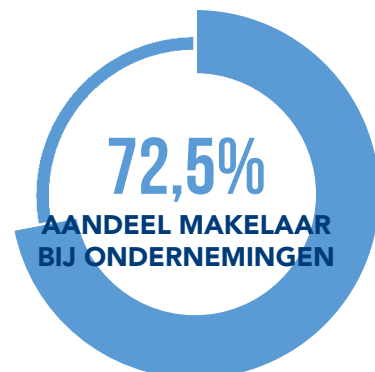
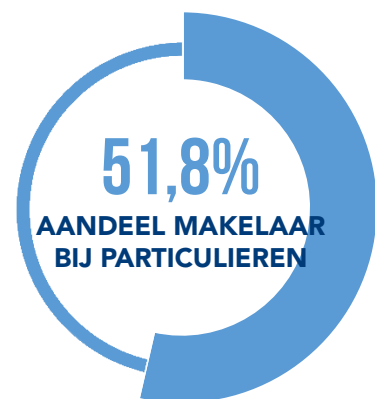
Het vinden van **goede verzekeringsoplossingen** op maat van de persoonlijke behoeften en verlangens van de verzekeringsnemer is hierbij belangrijk. Juist hier vervult de verzekeringsmakelaar een **belangrijke brugfunctie** tussen de consument en de verzekeringsmaatschappijen!

“ **Voor de distributie van verzekeringsproducten is en blijft België een makelaarsland. De rol en maatschappelijke waarde van de verzekeringsmakelaar is niet weg te denken.** ”

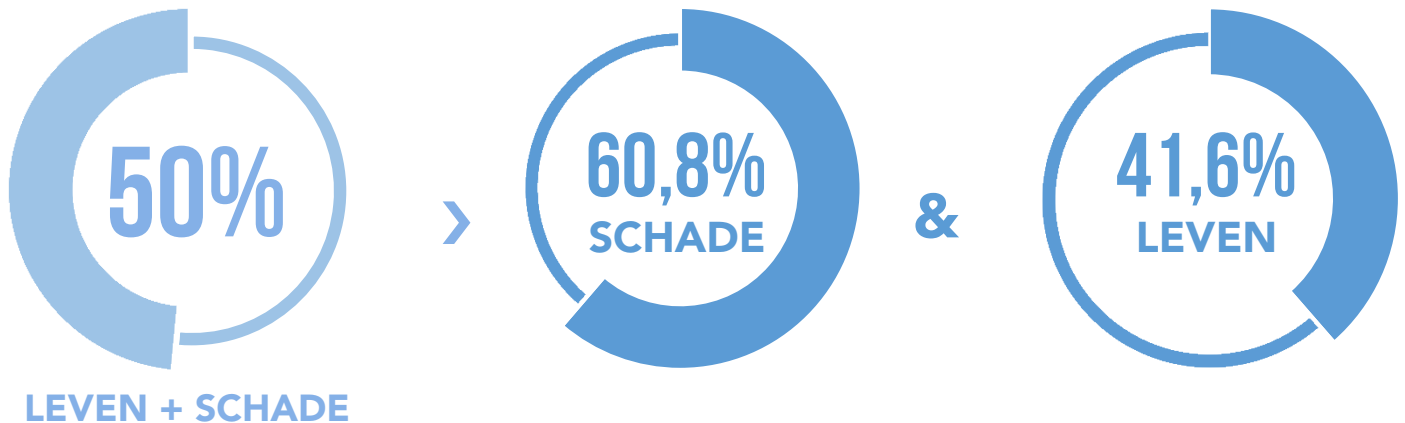
De distributie van verzekeringen in België gebeurt door diverse kanalen: bankverzekeraars, directe verzekeraars, mutualiteiten, verzekeringsagenten, alternatieve distributie (bijvoorbeeld garagisten) en verzekeringsmakelaars. Verzekeringsmakelaars onderscheiden zich van de andere distributiekkanalen door hun **onafhankelijke positie** t.a.v. de diverse verzekeringsmaatschappijen. Ze zijn dus niet gebonden aan een bepaalde verzekeringsmaatschappij.

In cijfers

OMZET VERZEKERINGSMAKELAARS IN 2017



MARKTAANDEEL VERZEKERINGSMAKELAARS IN 2017



bron: distributiekanaal 2017 van Assuralia

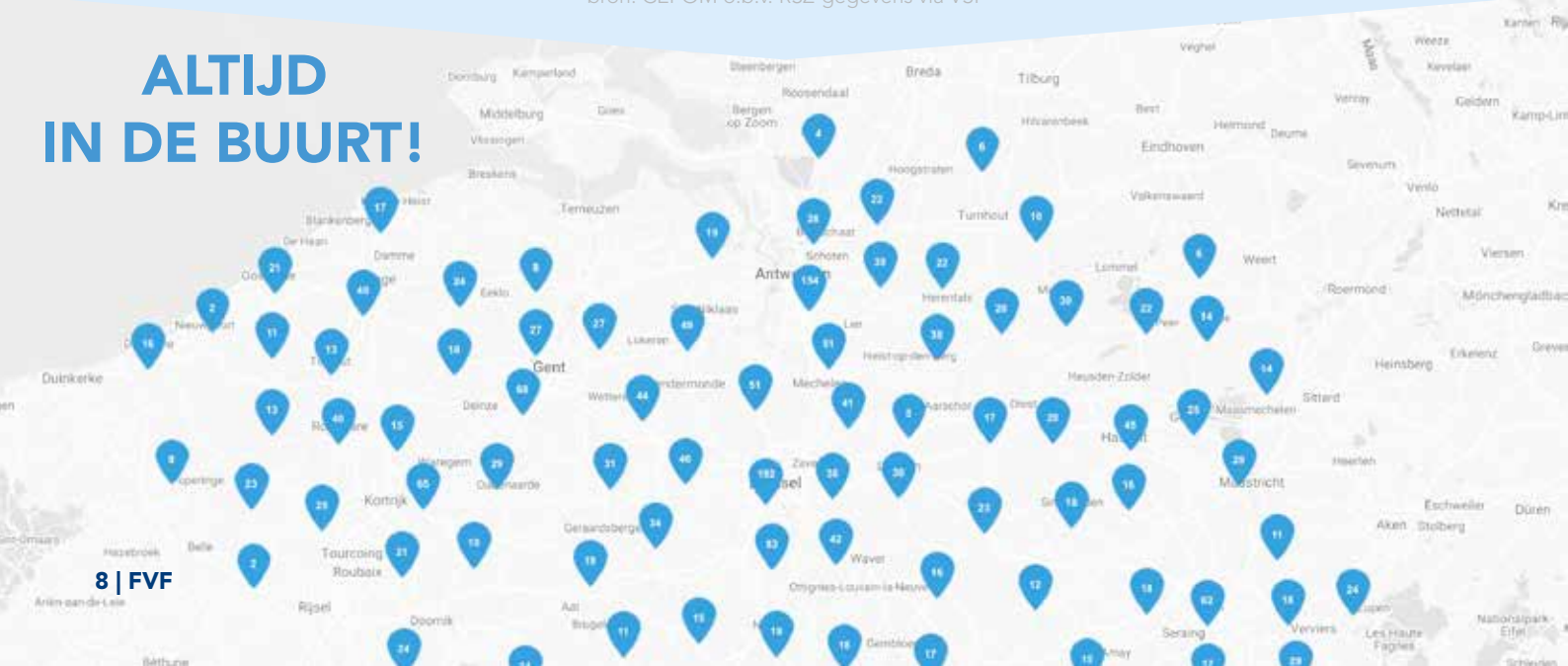


12.000

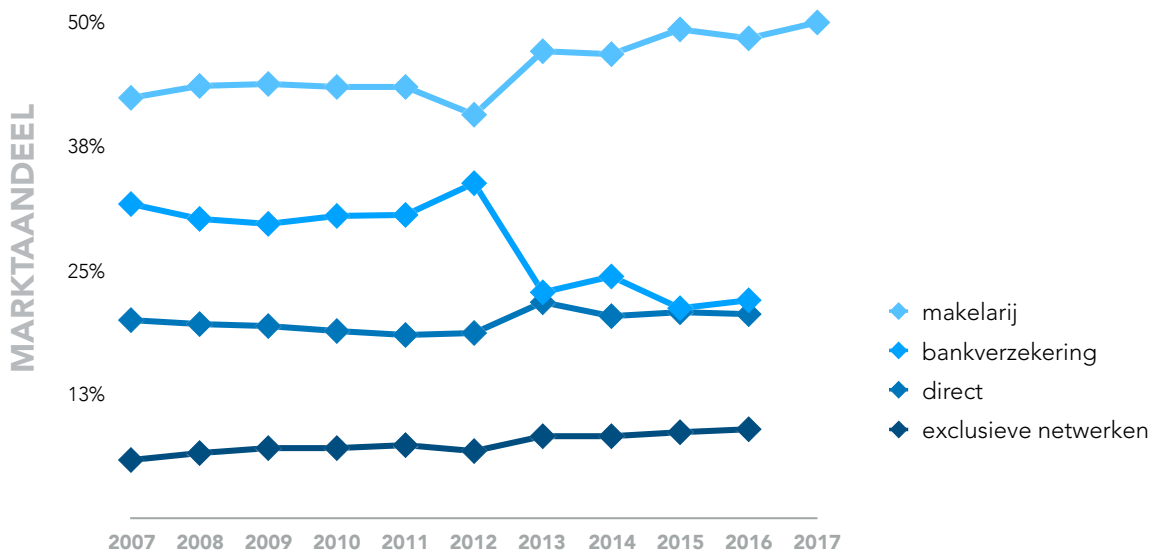
PERSONEN WORDEN TEWERKGESTELD BIJ ONAFHANKELIJKE VERZEKERINGSKANTOREN

bron: CEPOM o.b.v. RSZ-gegevens via VSI

ALTIJD IN DE BUURT!



MAKELAAR IS EN BLIJFT EEN VASTE WAARDE!



bron: studie naar distributiekkanalen van Assuralia

Verzekeringsmakelaars zijn bovendien **zelfstandige ondernemers** die in heel wat segmenten van de markt actief zijn (bijvoorbeeld schadeverzekeringen en/ of levensverzekeringen, nicheverzekeringen, ...). Door zijn **heterogene karakter** zit de dienstverlening van de verzekeringmakelaar bovendien verstrengeld in alle sociale lagen van de bevolking en alle economische sectoren die de Belgische economie rijk is.

Zijn toegevoegde waarde is **geen 'luxedienst'** maar toegankelijk voor alle Belgische consumenten. De diensten van de verzekeringmakelaars zijn hierdoor een 'verzekering bovenop een verzekering'.

“ De verzekeringmakelaar is tevens een belangrijke lokale werkgever. Zijn activiteit is en blijft ‘People Business’, voor en door ‘People’.

”

Zijn rol in 5 facts

1

Verzekeringsmakelaars begeleiden en adviseren hun klanten in het vinden van verzekeringsoplossingen op maat.

2

Verzekeringsmakelaars helpen en verdedigen de belangen van hun klanten bij de uitvoering van een verzekeringsovereenkomst (bijvoorbeeld een schadegeval).

3

De lokale verankering van de verzekeringsmakelaars in steden en gemeenten is groot. De diensten van de makelaars zijn daardoor heel toegankelijk.

4

Een persoonlijke contacteconomie met de klant dragen verzekeringsmakelaars hoog in de vaandel. 'Vertrouwen' en 'ontzorgen' zijn hierbij twee sleutelementen.

5

Door hun onafhankelijke positie wakkeren de verzekeringsmakelaars de concurrentie tussen de verzekeringsmaatschappijen zeer sterk aan. Dit heeft een positief effect op het aanbod en de keuzevrijheid van de consument.



FVF (Federatie voor Verzekerings- en Financiële tussenpersonen)

Autolei 250 | 2160 Wommelgem
Tel 03 244 12 80 | BTW BE 0408.383.064
info@fvf.be | www.fvf.be