

Questions fréquemment posées : migration

Table des matières

A. GÉNÉRAL ET PRINCIPES DE LA MIGRATION	3
1. Quelles sont les principes de la migration ?	3
2. Quels contrats ne vont pas être migrés ?	3
3. Comment la migration va-t-elle se dérouler ?	3
4. Quel est le planning prévu pour 2022 ?	3
B. INFORMATIONS POUR LES COURTIER	3
1. La migration entraînera-t-elle une augmentation de la charge de travail des courtiers ?	3
2. Le numéro de police de la police V-Connect sera-t-il conservé ?	3
3. Quand sont les certificats d'assurance (cartes vertes) disponibles après la migration ?	4
4. Est-il possible d'envoyer un certificat d'assurance avec la demande de paiement afin de faciliter la transition ?	4
5. Quel est le principe du Best of Both ?	4
6. Jusqu'à quand pourra le client bénéficier du principe du Best of Both ?	4
7. Est-ce que Vivium appliquera automatiquement le principe Best of Both en cas de sinistre ?	4
8. Les courtiers recevront-ils une liste mensuelle des contrats migrés ?	4
9. Est-il possible de mettre à disposition une liste des contrats avec la prime avant migration et après migration ? (prime annuelle 2021 et prime annuelle 2022)	4
10. Un bloc retour sera-t-il généré après la migration ?	4
11. Comment savoir si un contrat a été migré ou pas ?	5
12. Où peut-on consulter les conditions générales ?	5
13. Où peut-on trouver un duplicata du nouveau contrat avec les nouvelles conditions particulières ?	5
14. Le contrat original avec les conditions particulières originales est-il également disponible ?	6
15. Où se trouve la demande de paiement ?	6
16. Que se passe-t-il avec les pièces non traitées (en retard), au moment de la migration ?	6
17. Bonus-Malus : reste-t-il visible dans New V-Connect Auto ? Le service auto peut-il adapter le degré BM à la demande du courtier ?	6
18. Une copie de la quittance est-elle visible dans New V-Connect Auto ? Où précisément ?	6
19. La migration entraînera-t-elle de nouveaux problèmes techniques ?	6
C. IMPACT DE LA MIGRATION : PRIMES, COMMISSIONS, RÉDUCTIONS ET FRAIS FRACTIONNÉS	7
1. Si le contrat auto migré fait partie d'un Vivium Comfort Deal, que se passera-t-il pour le mandat SEPA / un nouveau SEPA doit-il être activé ?	7
2. Quelles seront les références reprises sur les différents mandats SEPA (contrat auto migré et autre(s) contrat(s) dans le Comfort Deal) ?	7
3. Y a-t-il une possibilité de choisir la date de prélèvement du SEPA (autre que le 15 du mois ou la date de renouvellement) ?	7
4. Y aura-t-il une différence de prime lors de la migration ?	7
5. Les réductions vont-elles être migrées ?	7
6. Le transfert vers New V-Connect Auto va-t-il avoir un impact sur le B/M ?	7
7. Bonus-Malus : pour les jeunes conducteurs, tiendrons-nous compte de la diminution de 2 degrés par an pour les polices migrées ?	7
8. La migration entraînera-t-elle des augmentations de primes auxquelles les clients réagiront ?	7
9. Quel est le principe du Cap & Floor ?	7

10.	Le calcul du Cap & Floor prend-il en compte des facteurs tels que le recouvrement des contrats ou le nombre de polices ?	7
11.	Si la prime proposée par New V-Connect Auto est moins favorable que celle de V-Connect, que se passe-t-il ?	8
12.	Existe-t-il une liste des communes et des zones utilisées pour la segmentation dans New V-Connect Auto ?	8
13.	Un client peut-il résilier sa police sur la base de ces nouvelles conditions et primes ?	8
14.	Les client actuels S2Pack vont-ils devoir retirer le boîtier ?	8
D.	COMMUNICATIONS VERS LE CLIENT	8
1.	Les clients seront-ils informés du nouveau contrat ?	8
E.	SUPPORT & FEEDBACK	8
1.	Qui les courtiers peuvent-ils contacter en cas de question sur une police migrée ?	8
2.	Où puis-je trouver l'e-learning/documentation ?	8

A. Général et principes de la migration

1. Quelles sont les principes de la migration ?

- Changement de la plateforme (New V-connect Auto) ainsi que l'application du nouveau produit sur les contrats migrer
- Nous gardons le numéro de contrat existant
- Les différences de garanties, de clauses et d'exemptions, entre les 2 systèmes (l'ancien module et le nouveau module New V-Connect auto), seront traitées selon le principe « Best of Both » (« le meilleur des deux systèmes »).
- Les différences de primes, entre les deux systèmes, seront traitées selon le principe « Cap & Floor » (« Seuil et plafond »).

2. Quels contrats ne vont pas être migrer ?

- Les contrats qui ne couvrant pas la RC,
- Les véhicules agricoles et les camions de particuliers ;
- Les flottes,
- Les véhicules munis d'une plaque d'essai, de concessionnaires ou marchand,
- Les véhicules de transport,
- Les véhicules couverts en « omnium mission »,
- Certaines polices multirisques de particuliers (multi old timers, multi motos),
- Les véhicules sans permis,
- Les vélos électriques, voiture de golf, véhicule outil
- Les remorques ≤ 750 kg.

3. Comment la migration va-t-elle se dérouler ?

Migration mensuelle sur base de la date d'échéance annuelle du contrat

4. Quel est le planning prévu pour 2022 ?

- Weekend du 25/06/2022 – polices avec échéance principale 08/2022
- Weekend du 30/07/2022 – polices avec échéance principale 09/2022
- Weekend du 27/08/2022 – polices avec échéance principale 10/2022
- Weekend du 01/10/2022 – polices avec échéance principale 11/2022
- Weekend du 29/10/2022 – polices avec échéance principale 12/2022
- Weekend du 26/11/2022 – polices avec échéance principale 01/2023
- Weekend du 31/12/2022 – polices avec échéance principale 02/2023

B. Informations pour les courtiers

1. La migration entraînera-t-elle une augmentation de la charge de travail des courtiers ?

Non, la migration ne créera pas de charge de travail supplémentaire pour vous en tant que courtier.

2. Le numéro de police de la police V-Connect sera-t-il conservé ?

Oui, le numéro de police de la police V-Connect est conservé dans New V-Connect Auto.

3. Quand sont les certificats d'assurance (cartes vertes) disponibles après la migration ?

Si la police migrée se trouve en encaissement producteur, le certificat d'assurance sera disponible un mois avant la date d'échéance.

Cependant, si la police migrée se trouve en encaissement compagnie, le certificat d'assurance ne sera disponible qu'une semaine avant la date d'échéance.

4. Est-il possible d'envoyer un certificat d'assurance avec la demande de paiement afin de faciliter la transition ?

Ceci n'est pas possible.

5. Quel est le principe du Best of Both ?

- Au moment de la migration vers New V-Connect Auto, le client obtient la couverture, la meilleure des 2 systèmes.
- Si, pour le client, la couverture (garantie, franchise,) avant migration est plus intéressante qu'en New V-connect Auto, il gardera l'étendue des couvertures.
- Si, pour le client, la couverture (garantie, franchise,) est plus intéressante en New V-connect Auto que ce qu'il avait en V-connect, il obtiendra la couverture prévue en New V-Connect Auto.

6. Jusqu'à quand pourra le client bénéficier du principe du Best of Both ?

Le principe "Best of Both" sera d'application à partir de la migration du contrat jusqu'à au prochain avenant majeur. Par changement majeur, nous entendons un changement de véhicule ou un changement de preneur/ conducteur principal.

7. Est-ce que Vivium appliquera automatiquement le principe Best of Both en cas de sinistre ?

Non, notre service des sinistres ne jouera pas un rôle proactif. La vérification du caractère migré de la police appartient au courtier. Dans ce cas, vous devrez informer notre service des sinistres de la clause spécifique qui doit être appliquée.

8. Les courtiers recevront-ils une liste mensuelle des contrats migrés ?

La liste mensuelle des contrats migrés sera disponible dans V-Connect > Administration > chiffres bureau > Non-Life



Les courtiers qui n'ont pas accès à V-Connect peuvent contacter leur Account Manager Non-Life.

9. Est-il possible de mettre à disposition une liste des contrats avec la prime avant migration et après migration ? (prime annuelle 2021 et prime annuelle 2022)

Non, ceci n'est pas possible.

10. Un bloc retour sera-t-il généré après la migration ?

Lors du weekend de migration (date mentionnée plus haut), le courtier recevra un bloc retour technique vide. Lors du weekend de renouvellement (normalement une semaine après la migration), le courtier recevra le bloc retour avec les documents liés au renouvellement uniquement.

Dans BRIO, les blocs retour se trouvent dans le menu 'traiter actualisation contrats' :

Actions

- Supprimer messages
- Assigner plusieurs messages
- Visualiser tous les messages
- Messagerie production et autr...
- Messagerie sinistre et autres
- Messagerie comptabilité
- Messagerie autres
- Montrer tous les statuts
- Montrer messages non assignés
- Traiter bordereaux termes
- Traiter extraits de compte
- Traiter actualisation contrats**
- Traiter participations bénéficiai...
- Traiter péréquations
- Traiter versements libres
- Traiter MSB origine cie
- Traiter MPB Campagne comm...
- Traiter MPB Appel prime
- Traiter MPB Doc. pour inf. du p...
- Traiter opt-in Zoomit
- Traiter rapport livraison Zoomit
- Faxorter en Faxiel

VUE DES MESSAGES REÇUS - FILTRE : TOUS - STATUT: MESSAGES LUS OU NON TRAITÉS - MESSAGES ASSIGNÉS

FILTRE SUPPRIMER FILTRE (>2000+?) 2000+

<Néant>	Statut	Réception	Sujet
≡	Non traité	22/04/2022 04:00:05	A--Focant & Lenoir-Auto-600970337
≡	Non traité	22/04/2022 03:01:06	A--Mike Mike-Brand/incendie-212021351
≡	Non traité	22/04/2022 03:01:03	A--Mike Mike-Brand/incendie-212021350
≡	Non traité	18/04/2022 13:39:26	A--NSdgZI NSeXyl-Auto-111000118638
≡	Non traité	18/04/2022 13:19:59	GRANGE Jean-Christophe-Auto-161000027
≡	Non traité	18/04/2022 13:01:17	A--NSdgZI NSeXyl-Auto-111000118637
≡	Non traité	15/04/2022 17:04:03	A--dpvunrghusc-Auto-161000057364
≡	Non traité	15/04/2022 17:03:52	A--rscgvhzhpoah-Auto-161000057362
≡	Non traité	15/04/2022 17:03:47	A--otaycypgvqqx-Auto-161000057361
≡	Non traité	15/04/2022 17:03:33	A--eqkzbtghcjya-Auto-161000057360
≡	Non traité	15/04/2022 17:03:24	A--whxtfpeaosog-Auto-161000057359
≡	Non traité	15/04/2022 17:02:57	A--zzuqgyiwjfd-Auto-161000057358

11. Comment savoir si un contrat a été migré ou pas ?

Dans V-Connect, recherchez le contrat ou le client (au centre de l'écran dans V-connect) et vous verrez l'écran "Détails du client". Si la case à côté de n° de police est orange, cela signifie que le contrat a été migré vers New V-Connect Auto mais qu'il n'est pas encore actif et se trouve donc toujours dans la période de transition. Si la case cochée est verte, cela signifie que l'échéance annuelle est passée et que le contrat est actif dans New V-Connect Auto.

Données du client

[Nouvelle recherche](#)

[Preneur d'assurance](#)

JUNI METAL , Lefin 5 C, 4860 PEPINSTER

Adresse e-mail : junimetal001@gmail.com

GSM : 0499.25.72.19

[+ Plus de détail / Modifier](#)

Police sélectionnée

Numéro de police	Produit	Statut	Date d'effet	Date d'expiration	Producteur	Documents	Quittances	VCD
600079185	VIVIUM Auto	En cours	15/07/2010		12471			

[+ Afficher polices](#)

12. Où peut-on consulter les conditions générales ?

Les conditions générales peuvent être consultées via la bibliothèque en V-connect ou via ce lien : [Conditions générales \(vivium.be\)](#)

13. Où peut-on trouver un duplicata du nouveau contrat avec les nouvelles conditions particulières ?

Les nouvelles conditions particulières sont consultables dans New V-Connect Auto. Il suffit d'identifier le contrat et de se rendre dans l'onglet "documents".

→ Rechercher un contrat → Rechercher des documents → Ajouter des documents

14. Le contrat original avec les conditions particulières originales est-il également disponible ?

Le contrat original avec les conditions particulières originales reste disponible dans V-Connect. Toutefois, il ne sera plus possible d'apporter des modifications à ce contrat.

15. Où se trouve la demande de paiement ?

La demande de paiement peut être consultée dans New V-Connect Auto dans l'onglet Documents de la police concernée.

16. Que se passe-t-il avec les pièces non traitées (en retard), au moment de la migration ?

En préparation du weekend de migration, les services internes Non-Life traitent les pièces ouvertes pour les polices qui seront migrées. Les pièces seront donc traitées avant la migration.

17. Bonus-Malus : reste-t-il visible dans New V-Connect Auto ? Le service auto peut-il adapter le degré BM à la demande du courtier ?

Le BM est visible dans New V-Connect Auto. Les étapes à suivre :

- Allez dans la police migrée dans New V-Connect Auto
- Cliquez sur l'onglet « Documents »
- Cliquez sur « Créer des documents »
- Sélectionnez le type de document « Contrat actuel »
- Le contrat actuel sera généré en PDF sur lequel vous trouverez le degré BM.

Le BM ne peut pas être écrasé dans New V-Connect Auto mais peut-être ajusté sur simple demande du courtier au service auto.

18. Une copie de la quittance est-elle visible dans New V-Connect Auto ? Où précisément ?

Oui, les quittances sont visibles dans New V-Connect Auto.

Client : Pierre Leroy
 Vivium Auto (110000004466) En vigueur [Déclencher un bloc-retour du contrat](#)

[SYNTHÈSE](#) | [COORDONNÉES](#) | [ACTIVITÉS OUVERTES](#) (0) | [NOTES](#) (0) | [CLAUSES](#) (4) | [DOCUMENTS](#) (3) | [QUITTANCES](#) (✓)

Période de contrat #1: 24/02/22 - 24/02/23 Statut: En règle (Afficher la facturation du client)

Méthode de facturation: Encaissement Compagnie (par défaut)
 Périodicité de paiement: Plan de paiement mensuel
 Mode de paiement: Virement
 Référence de la domiciliation: 31011000004466A20220224
 Statut de la domiciliation: En attente - Document signé
 Mode d'envoi: papier

Quittance(s) à payer

DATE D'ÉCHÉANCE	NUMÉRO	MONTANT	COMMISSION	STATUT DU PAIEMENT
24/02/22	1000172100	58,97 €	8,05 €	Non payé
15/03/22	1000172101	58,97 €	8,05 €	Non payé

19. La migration entraînera-t-elle de nouveaux problèmes techniques ?

Pendant la migration, les contrats auto présents dans V-Connect seront transférés vers la plateforme New V-Connect Auto. Toutefois, cette migration ne générera pas de nouveaux défauts car aucun ajustement fonctionnel ne sera effectué dans New V-Connect Auto.

C. Impact de la migration : Primes, commissions, réductions et frais fractionnés

1. Si le contrat auto migré fait partie d'un Vivium Comfort Deal, que se passera-t-il pour le mandat SEPA / un nouveau SEPA doit-il être activé ?

Le mandant SEPA qui est actif dans un VCD sera utilisé pour toutes les polices auto qui sont migrées en le « copiant ». Par conséquent, vous n'avez pas besoin de prendre d'autres mesures pour activer le SEPA pour le contrat auto.

Si la police migrée est incluse dans le VCD, il y a un dédoublement automatique du mandat SEPA. Il y a donc 2 prélèvements différents.

2. Quelles seront les références reprises sur les différents mandats SEPA (contrat auto migré et autre(s) contrat(s) dans le Comfort Deal) ?

Le mandat SEPA, pour la police migrée, aura comme référence une combinaison du numéro de police et de la date de signature, comme c'est déjà le cas en l'ancien système pour les polices qui ne sont pas incluses dans un VCD. Les polices qui restent dans le VCD conservent, comme référence sur le mandat SEPA, le numéro du VCD.

3. Y a-t-il une possibilité de choisir la date de prélèvement du SEPA (autre que le 15 du mois ou la date de renouvellement) ?

Non, la date de prélèvement ne peut pas être modifiée.

4. Y aura-t-il une différence de prime lors de la migration ?

Des différences de primes peuvent se produire pendant la migration. Toutefois, celles-ci sont conformes aux différences de primes traditionnelles associées aux renouvellements annuels. En outre, le système Cap & Floor empêchera l'apparition de grandes différences de primes.

5. Les réductions vont-elles être migrées ?

Oui, les réductions seront migrées.

6. Le transfert vers New V-Connect Auto va-t-il avoir un impact sur le B/M ?

Le B/M ne changera pas durant la migration étant donné que les conditions générales ne changent pas. L'information concernant la prime est identique qu'actuellement ; dans l'ancien système, la dernière prime payée est indexée et dans New V-Connect Auto, la dernière prime payée est soumise au Cap&Floor. Le client est informé de sa nouvelle prime à chaque renouvellement annuel.

7. Bonus-Malus : pour les jeunes conducteurs, tiendrons-nous compte de la diminution de 2 degrés par an pour les polices migrées ?

Si les conditions pour bénéficier de cette diminution sont réunies, elle sera appliquée. Lors de la migration, nous transférons le degré BM actuel. Le nouveau degré BM sera ensuite calculé dans le système de gestion en tenant compte de tous les facteurs.

8. La migration entraînera-t-elle des augmentations de primes auxquelles les clients réagiront ?

La hausse moyenne de la prime au renouvellement est déterminée afin de compenser la hausse des coûts moyens des sinistres. Ce principe reste inchangé par rapport au passé. La façon de ventiler la hausse moyenne de prime sur les contrats individuel, change. Le nouveau système prévoit de limiter les hausses et baisses significatives, et de mieux aligner les primes au renouvellement aux tarifs en vigueur sur les nouveaux contrats

9. Quel est le principe du Cap & Floor ?

Le principe de Cap & Floor consiste en limiter les variations de primes au renouvellement entre un maximum (Cap) et un minimum (Floor). Ainsi, de trop grandes variations de prime au renouvellement sont évitées.

10. Le calcul du Cap & Floor prend-il en compte des facteurs tels que le recouvrement des contrats ou le nombre de polices ?

Le contexte du client dans sa globalité n'est pas pris en compte dans le Cap & Floor. Les facteurs pris en compte sont :

- Le B/M
- L'âge et l'expérience du conducteur principal
- Le nombre d'années sans sinistre RC en tort

- L'ancienneté du contrat

Ces facteurs sont déjà appliqués pour le calcul du Cap & Floor dans les contrats déjà en cours dans New V-Connect Auto.

11. Si la prime proposée par New V-Connect Auto est moins favorable que celle de V-Connect, que se passe-t-il ?

Au moment de la migration, les différences tarifaires sont limitées, voire neutralisées, par l'application du Cap & Floor. Dans la majorité des cas, le client ne devrait en aucun cas subir un effet plus négatif que l'augmentation annuelle de la prime résultant de l'application de l'indexation dans V-Connect.

12. Existe-t-il une liste des communes et des zones utilisées pour la segmentation dans New V-Connect Auto ?

Dans V-Connect, seuls 4 ou 5 paramètres étaient utilisés pour la segmentation. En New V-Connect Auto, ce sont des dizaines de paramètres qui sont utilisés. En outre, ces paramètres seront régulièrement ajustés en fonction de certaines circonstances (par exemple, pour rester compétitif dans certaines régions). Il n'est donc pas possible de fournir une liste exhaustive de paramètres et il sera de plus en plus difficile de calculer une prime manuellement en raison du nombre de paramètres intervenant dans le calcul.

13. Un client peut-il résilier sa police sur la base de ces nouvelles conditions et primes ?

Comme pour tout renouvellement d'un contrat Non-Vie, le client conserve la possibilité de résilier le contrat en cas d'augmentation des tarifs. Afin de limiter ces conséquences, le principe du "Best of Both" est appliqué. Le client est ainsi assuré d'obtenir ses conditions initiales ou de meilleures conditions.

14. Les clients actuels S2Pack vont-ils devoir retirer le boîtier ?

Oui, le service S2Pack prend fin, le client peut déposer sa S²Box dans le centre de recyclage le plus proche. Par contre, le client conserve la réduction liée au S2Pack lors de la migration.

D. Communications vers le client

1. Les clients seront-ils informés du nouveau contrat ?

Seuls les clients possédant un S2Pack seront informés par courrier que le service prend fin. Pour les autres types de contrats, aucune communication ne sera envoyée vers le client.

E. Support & feedback

1. Qui les courtiers peuvent-ils contacter en cas de question sur une police migrée ?

Les courtiers peuvent contacter le service auto pour toute question concernant une police migrée spécifique, soit par e-mail auto-bru@Vivium.be soit par téléphone au 02/406.30.01. Pour toute question générale concernant la migration, les courtiers peuvent contacter leur Account Manager Non-Life.

2. Où puis-je trouver l'e-learning/documentation ?

Pour vous informer au mieux et anticiper vos questions, nous avons préparé un e-learning de 30 minutes afin de vous expliquer les principes et les impacts de la migration ; à suivre à votre propre rythme, où et quand cela vous convient.

Celui-ci est disponible sur la plateforme de la business school : Open e-learning Transformation digitale Vivium Auto. Pour y avoir accès, cliquez sur Log In et entrez votre identifiant et mot de passe. Ensuite, cliquez sur le bouton d'inscription. Une fois inscrit, un lien s'affichera directement dans ce même onglet.

Vous trouverez également une fiche récapitulative dans V-Connect (Information>Vivium Auto> FAQ).