

Frequently Asked Questions: migratie

Inhoudstafel

A. ALGEMEEN EN PRINCIPES VAN DE MIGRATIE	3
1. Wat zijn de principes van de migratie?	3
2. Welke contracten worden niet gemigreerd?	3
3. Hoe zal de migratie verlopen?	3
4. Wat is de planning voor heel 2022?	3
B. INFORMATIE VOOR DE MAKELAARS	3
1. Zal de migratie zorgen voor een hogere werklast voor de makelaars?	3
2. Wordt het polisnummer van de V-Connect-polis behouden?	3
3. Wanneer zijn de verzekeringsbewijzen (groene kaarten) beschikbaar na migratie?	3
4. Kan het verzekeringsbewijs (groene kaart) mee opgestuurd worden met het betalingsverzoek om overgang te vergemakkelijken?	4
5. Wat is het Best of Both principe?	4
6. Hoelang kan de klant genieten van het Best of Both principe?	4
7. Zal Vivium automatisch het Best of Both principe toepassen in geval van schade?	4
8. Krijgen makelaars een maandelijks lijst van de gemigreerde contracten?	4
9. Is het mogelijk een lijst met contracten ter beschikking te stellen met een vergelijking van de premie voor en na de migratie (jaarlijkse premie 2021 en jaarlijkse premie 2022)?	4
10. Wordt er een bloc retour aangevraagd na de migratie ?	4
11. Hoe kan u weten of een contract gemigreerd is?	5
12. Waar kan u de algemene voorwaarden raadplegen?	5
13. Waar kan een duplicaat gevonden worden van het nieuwe contract met de nieuwe bijzondere voorwaarden?	5
14. Is het oorspronkelijke contract met de oorspronkelijke bijzondere voorwaarden ook beschikbaar?	6
15. Waar kan de betalingsaanvraag teruggevonden worden?	6
16. Wat gebeurt er met de niet behandelde stukken op het moment van de migratie (vertraagd in het oude systeem) ?	6
17. Bonus-Malus : blijft deze zichtbaar in New V-Connect Auto? Kan de dienst auto de BM graad aanpassen op vraag van een makelaar?	6
18. Is een kopie van de kwijting in New V-Connect Auto zichtbaar? Zo ja, waar precies?	6
19. Zal de migratie nieuwe defecten veroorzaken?	6
C. IMPACT VAN DE MIGRATIE : PREMIES, COMMISSIES, KORTINGEN EN FRACTIONERINGSKOSTEN	6
1. Als een auto contract onderdeel uitmaakt van een Comfort Deal, wat gebeurt er dan met het SEPA mandaat/ moet er dan een nieuwe SEPA geactiveerd worden?	7
2. Welke referenties worden er gebruikt voor de verschillende SEPA mandaten (gemigreerd auto contract en andere contracten in de Comfort Deal)?	7
3. Is het mogelijk om de inningsdatum van de SEPA te kiezen (anders dan de 15 ^e van de maand of de datum van de hernieuwing) ?	7
4. Zal er bij de migratie een premieverschil zijn?	7
5. Worden kortingen gemigreerd?	7
6. Zal de overgang naar New V-Connect Auto een invloed hebben op de B/M graad?	7
7. BM graad: zal er voor de jonge bestuurders van gemigreerde contracten rekening gehouden worden met de verlaging van 2 graden per jaar?	7
8. Zal de migratie leiden tot premieverhogingen waarop klanten zullen reageren?	7
9. Wat is het Cap & Floor principe?	7

10.	Wordt er bij de berekening van de Cap & Floor rekening gehouden met factoren zoals de inning van contracten of het aantal polissen?	7
11.	Wat gebeurt er als het tarief in New V-Connect Auto minder gunstig is dan in de oude module V-Connect Auto?	8
12.	Bestaat er een lijst van gemeenten en gebieden met de segmentaties voor New V-Connect Auto?	8
13.	Kan een klant op basis van deze nieuwe voorwaarden en premies haar/zijn polis opzeggen?	8
14.	Moeten de huidige S2Pack klanten hun box teruggeven?	8
D.	COMMUNICATIE NAAR DE KLANT	8
1.	Worden de klanten geïnformeerd over het nieuwe contract?	8
E.	ONDERSTEUNING & FEEDBACK	8
1.	Met wie kunnen de makelaars contact opnemen als ze vragen over een gemigreerde polis hebben?	8
2.	Waar kan ik de e-learning/documentatie terugvinden?	8

A. Algemeen en principes van de migratie

1. Wat zijn de principes van de migratie?

- Wijziging van platform (New V-connect Auto) alsook toepassing van het nieuwe product op de gemigreerde contracten.
- Geen wijziging van het oude contractnummer, m.a.w. het contractnummer zal overgenomen worden in de nieuwe automodule New V-connect Auto
- De verschillende waarborgen, clausules en uitzonderingen, tussen de twee modules (oude en nieuwe module Auto), zullen behandeld worden volgend het principe “Best of both” (het beste van de twee systemen).
- De verschillen in premie tussen de twee modules, zullen behandeld worden volgens het principe “Cap & Floor” (drempel en plafond).

2. Welke contracten worden niet gemigreerd?

De meeste auto contracten zullen migreren naar New V-connect Auto, behalve de contracten van :

- De contracten die geen BA dekken,
- De landbouwvoertuigen en de vrachtwagens van particulieren,
- De vlotten,
- De voertuigen met een nummerplaat betreffende proefrit, concessiehouders of verkopers,
- De transportvoertuigen,
- De voertuigen gedekt in “omnium dienstopdracht”
- Bepaalde contracten multirisico van particulieren (multi old timers, multi moto),
- De voertuigen toegelaten zonder rijbewijs,
- De elektrische fietsen, golfkarretjes, werfwagens,
- De aanhangwagens ≤ 750 kg.

3. Hoe zal de migratie verlopen?

- Maandelijks migreren we op basis van de jaarlijkse vervalldag van het contract

4. Wat is de planning voor heel 2022?

- Weekend van 25/06/2022 – polissen vervalmaand 08/2022
- Weekend van 30/07/2022 – polissen vervalmaand 09/2022
- Weekend van 27/08/2022 – polissen vervalmaand 10/2022
- Weekend van 01/10/2022 – polissen vervalmaand 11/2022
- Weekend van 29/10/2022 – polissen vervalmaand 12/2022
- Weekend van 26/11/2022 – polissen vervalmaand 01/2023
- Weekend van 31/12/2022 – polissen vervalmaand 02/2023

B. Informatie voor de makelaars

1. Zal de migratie zorgen voor een hogere werklast voor de makelaars?

Nee, de migratie zal voor u als makelaar geen extra werklast met zich meebrengen.

2. Wordt het polisnummer van de V-Connect-polis behouden?

Ja, het polisnummer van de V-Connect-polis wordt behouden in New V-Connect Auto.

3. Wanneer zijn de verzekeringsbewijzen (groene kaarten) beschikbaar na migratie?

Indien de gemigreerde polis op inning producent staat, dan is de groene kaart beschikbaar 1 maand voor de hoofdvervaldag.

Wanneer echter de gemigreerde polis op inning maatschappij staat dan is de groene kaart slechts 1 week voor de hoofdvervaldag beschikbaar.

4. Kan het verzekeringsbewijs (groene kaart) mee opgestuurd worden met het betalingsverzoek om overgang te vergemakkelijken?

Dit is niet mogelijk.

5. Wat is het Best of Both principe?

- Op het ogenblik van de migratie naar New V-connect Auto krijgt de klant de beste waarborg van de 2 systemen.
- Als voor de klant de waarborg voor migratie (dekking, vrijstelling,...) interessanter is dan in New V-connect Auto behoudt hij de oorspronkelijke waarborg.
- Als de nieuwe waarborg (dekking, vrijstelling,...) in New-V-connect Auto interessanter is voor de klant, krijgt hij de waarborg voorzien in New V-connect Auto

6. Hoelang kan de klant genieten van het Best of Both principe?

Best of both principe is van toepassing vanaf de migratie van het contract tot de eerste grote wijziging van het contract, zoals wijziging van voertuig of wijziging van verzekeringnemer/hoofdbestuurder.

7. Zal Vivium automatisch het Best of Both principe toepassen in geval van schade?

Neen, onze dienst schade zal hierbij geen proactieve rol opnemen. De controle of de voorwaarden van de “oude” polis uitgebreider zijn dan die van de gemigreerde zijn voor u als makelaar. U zal in dit geval onze dienst schade moeten informeren over de specifieke clause die moet toegepast worden.

8. Krijgen makelaars een maandelijkse lijst van de gemigreerde contracten?

De maandelijkse lijst van de gemigreerde contracten zal beschikbaar zijn in V-connect> Administratie > kantoorcijfers > Non-Lfe



Makelaars die geen toegang hebben kunnen contact opnemen met hun Account Manager Non-Life.

9. Is het mogelijk een lijst met contracten ter beschikking te stellen met een vergelijking van de premie voor en na de migratie (jaarlijkse premie 2021 en jaarlijkse premie 2022)?

Neen, dit is niet mogelijk.

10. Wordt er een bloc retour aangevraagd na de migratie ?

Tijdens het migratieweekend (data eerder hierboven vermeld), zal de makelaar een technische bloc retour (lege bloc retour) ontvangen. Tijdens het hernieuwingsweekend (normaal één week na de migratie), zal de makelaar een bloc retour ontvangen met enkel de hernieuwingsdocumenten.

In BRIO, zijn de bloc retours terug te vinden in het menu onder “contracten bijwerking behandelen”.

ONTVANGEN BERICHTEN OVERZICHT - FILTER : ALLE - TOESTAND: NIET BEHANDELDE, GELEZEN OF BEHANDELDE BERICHTEN - TOEGEWEZEN (OF NIET) BER...

EXTERN FILTER OPHEFFEN (199)

Toestand	Ontvangst	Onderwerp	Actie
Niet behandeld	19/04/2022 14:53:24	A--E F i-Auto-600970338	Contract, update, initiatief verzekeraar
Niet behandeld	19/04/2022 14:53:07	A--VAN DEN EEDE PASCAL-Auto-600970333	Contract, update, initiatief verzekeraar
Niet behandeld	19/04/2022 14:53:06	A--M & V GROEP-Auto-600970340	Contract, update, initiatief verzekeraar
Niet behandeld	19/04/2022 14:53:05	A--GE INVEST-Auto-600970339	Contract, update, initiatief verzekeraar
Niet behandeld	19/04/2022 14:53:04	A--Focant & Lenoir-Auto-600970337	Contract, update, initiatief verzekeraar
Niet behandeld	19/04/2022 14:53:01	A--KLAASEN JOZEF-Auto-600970335	Contract, update, initiatief verzekeraar
Niet behandeld	19/04/2022 14:52:50	A--VAN DEN BRANDE ALFONS-Auto-600970331	Contract, update, initiatief verzekeraar
Niet behandeld	19/04/2022 14:52:48	A--Frakin Joël-Auto-600970334	Contract, update, initiatief verzekeraar
Niet behandeld	19/04/2022 14:52:41	A--KLANKBERT-Auto-600970336	Contract, update, initiatief verzekeraar
Niet behandeld	19/04/2022 14:52:27	A--Gebets Mieke-Auto-600970332	Contract, update, initiatief verzekeraar
Gelezen	08/04/2022 12:10:36	A--FRIDG B-Auto-600662033	Contract, update, initiatief verzekeraar
Niet behandeld	08/04/2022 12:10:31	A--DE VOLDER DANIEL-Auto-600738229	Contract, update, initiatief verzekeraar

11. Hoe kan u weten of een contract gemigreerd is?

In V-Connect zoekt u de polis of klant op (centraal op het scherm in V-Connect) en komt u terecht in het scherm "Klantgegevens". Als het vinkje dat bij de autopolis staat oranje is, betekent dat het contract is gemigreerd naar New V-Connect Auto, maar dat het nog niet actief is en het zich dus nog in de transitieperiode bevindt. Indien het vinkje groen is, betekent dat de jaarlijkse vervaldatum voorbij is en het contract actief is in New V-Connect Auto.

Klantgegevens

Nieuwe opzoeking

Verzekeringnemer

JUNI METAL, Lefin 5 C, 4860 PEPINSTER

E-mailadres: junimetal001@gmail.com

GSM: 0499.25.72.19

+ Meer tonen / Wijzigen

Geselecteerde polis

Polisnummer	Product	Status	Aanvangsdatum	Einddatum	Producent	Documenten	Kwijtingen	VCD
600079185	VIVIUM Auto	In voege	15/07/2010		12471			

+ Toon polissen

12. Waar kan u de algemene voorwaarden raadplegen?

De algemene voorwaarden kunnen geraadpleegd worden via de bibliotheek in V-Connect of via deze link: [Algemene voorwaarden \(vivium.be\)](#)

13. Waar kan een duplicaat gevonden worden van het nieuwe contract met de nieuwe bijzondere voorwaarden?

De nieuwe bijzondere voorwaarden worden niet samen met de migratie communicatie verzonden. Deze nieuwe bijzondere voorwaarden kunnen echter wel manueel geraadpleegd worden in New V-Connect Auto via:

→ Contract opzoeken → Documenten → Documenten toevoegen

14. Is het oorspronkelijke contract met de oorspronkelijke bijzondere voorwaarden ook beschikbaar?

Het oorspronkelijke contract met oorspronkelijke bijzondere voorwaarden blijft beschikbaar in V-Connect. Het zal echter niet meer mogelijk zijn om nog aanpassingen te maken op dit contract.

15. Waar kan de betalingsaanvraag teruggevonden worden?

De betalingsaanvraag kan geraadpleegd worden in New V-Connect Auto in het tabblad *Documenten* van de respectievelijke polis.

16. Wat gebeurt er met de niet behandelde stukken op het moment van de migratie (vertraagd in het oude systeem) ?

Als voorbereiding op het migratieweekend behandelt Operations Non-Life de openstaande stukken voor de polissen die gemigreerd zullen worden. De stukken zullen dus behandeld worden voorafgaand aan de migratie.

17. Bonus-Malus : blijft deze zichtbaar in New V-Connect Auto? Kan de dienst auto de BM graad aanpassen op vraag van een makelaar?

BM is zichtbaar in New V-Connect Auto. De te volgen stappen:

- Ga in de gemigreerde polis in New V-Connect Auto
- Klik op het documenten-tabblad
- Klik op “documenten aanmaken”
- Selecteer documenttype “huidig contractdocument”
- Huidige stand van zaken van polis wordt gegenereerd in PDF. In dit document staat de BM-graad opgenomen.

BM is niet overschrijfbaar in New V-Connect Auto doch kan op eenvoudig verzoek (verzoek producent) aangepast worden via dienst auto.

18. Is een kopie van de kwijting in New V-Connect Auto zichtbaar? Zo ja, waar precies?

Ja, kwijtingen zijn steeds beschikbaar in New V-Connect Auto.

Klant: Dre Van Goethem
 Vivium Auto (111000127099) In voege [Contract bloc retour aanvragen](#)

OVERZICHT	CONTACTGEGEVENS	OPENSTAANDE ACTIVITEITEN	OPMERKINGEN	CLAUSULES	DOCUMENTEN	KWIJTINGEN
☰	👤	0	0	4	5	✓

Termijn van het contract: #1: 25/07/22 - 25/07/23 Status: In orde (Facturatiegegevens klant weergeven)

Facturatiemethode: Inning Maatschappij (standaard)
 Periode premiebetaling: Jaarlijks betalingsplan
 Huidige betaalwijze: Overschrijving
 Wijze van verzending: E-mail

Openstaande kwijting(en)

VERVALDATUM	NUMMER	BEDRAG	COMMISSIE	STATUS BETALING ⓘ
25/07/22	1004699064	1.007,39 €	136,73 €	Niet betaald

19. Zal de migratie nieuwe defecten veroorzaken?

Tijdens de migratie worden V-Connect-polissen overgezet naar het New V-Connect Auto platform. Deze migratie zal echter geen nieuwe defecten generen aangezien er geen functionele aanpassingen worden gemaakt in New V-Connect Auto

C. Impact van de migratie : Premies, commissies, kortingen en fractioneringskosten

1. Als een auto contract onderdeel uitmaakt van een Comfort Deal, wat gebeurt er dan met het SEPA mandaat/ moet er dan een nieuwe SEPA geactiveerd worden?

Het SEPA mandaat dat actief is in het VCD zal gebruikt worden voor alle auto polissen die gemigreerd werden door ze te kopiëren. U moet dus geen bijkomende actie ondernemen om de SEPA voor het autocontract te activeren. Voor het gemigreerde autocontract dat deel uitmaakt van de VCD zal er een automatische ont dubbeling zijn van het SEPA mandaat. Er zullen dus 2 verschillende inhoudingen zijn.

2. Welke referenties worden er gebruikt voor de verschillende SEPA mandaten (gemigreerd auto contract en andere contracten in de Comfort Deal)?

Het SEPA mandaat voor de gemigreerde polis heeft als referentie een combinatie van het polisnummer en de datum van handtekening, zoals nu ook al het geval in het oude systeem voor de polissen die niet vervat zitten in een VCD. De polissen die in het VCD blijven, behouden het nummer van het VCD als referentie op het SEPA mandaat.

3. Is het mogelijk om de inningsdatum van de SEPA te kiezen (anders dan de 15^e van de maand of de datum van de hernieuwing) ?

Neen, de inningsdatum kan niet worden aangepast.

4. Zal er bij de migratie een premieverschil zijn?

Er kunnen bij de migratie premieverschillen optreden. Deze liggen echter in lijn met de klassieke premieverschillen die met jaarlijkse hernieuwingen gepaard gaan. Bovendien zal het systeem van de Cap & Floor grote premieverschillen tegengaan.

5. Worden kortingen gemigreerd?

Ja

6. Zal de overgang naar New V-Connect Auto een invloed hebben op de B/M graad?

De B/M graad zal tijdens de migratie niet veranderen aangezien de algemene voorwaarden niet veranderen. De premie-informatie is dezelfde als thans; in het oude systeem werd de laatst betaalde premie geïndexeerd en in New V-Connect Auto is de laatst betaalde premie onderworpen aan het Cap&Floor principe. De klant wordt bij elke jaarlijkse vernieuwing op de hoogte gebracht van de nieuwe premie.

7. BM graad: zal er voor de jonge bestuurders van gemigreerde contracten rekening gehouden worden met de verlaging van 2 graden per jaar?

Als voldaan is aan de voorwaarden om van deze daling te genieten zal deze toegepast worden. Tijdens de migratie geven wij de huidige BM graad door. In het beheersysteem zal dan de nieuwe BM graad berekend worden, rekening houdend met alle factoren.

8. Zal de migratie leiden tot premieverhogingen waarop klanten zullen reageren?

Bij de gemiddelde premieverhoging bij de hernieuwing worden de stijging van de gemiddelde schadepremies mee in rekening genomen. Dit principe is ongewijzigd ten opzichte van het verleden. De wijze waarop de gemiddelde premieverhoging op de individuele contracten wordt berekend veranderd. Het nieuwe systeem zal aanzienlijke verhogingen en verlagingen beperken, zodat de premies op de hernieuwing beter afgestemd worden op de tarieven die van toepassing zijn op de nieuwe contracten.

9. Wat is het Cap & Floor principe?

Het principe van de Cap & Floor bestaat erin de schommelingen van de hernieuwingspremies tussen een maximum (Cap) en een minimum (Floor) te beperken. Op die manier worden buitensporige schommelingen tijdens de hernieuwing vermeden.

10. Wordt er bij de berekening van de Cap & Floor rekening gehouden met factoren zoals de inning van contracten of het aantal polissen?

In de Cap & Floor wordt geen rekening gehouden met de context van de klant in zijn geheel. De factoren waar rekening mee wordt gehouden zijn:

- De bonus-malus
- De leeftijd van de bestuurder
- Het aantal schadegevallen in fout

- De leeftijd van het contract

Deze factoren worden al toegepast voor de berekening van de Cap & Floor in de reeds lopende contracten in New V-Connect Auto.

11. Wat gebeurt er als het tarief in New V-Connect Auto minder gunstig is dan in de oude module V-Connect Auto?

Op het ogenblik van de migratie worden de tariefverschillen beperkt of zelfs geneutraliseerd door de toepassing van Cap & Floor. In de meerderheid van de gevallen mag de klant in geen geval een negatiever effect ondervinden dan de jaarlijkse premieverhoging door toepassing van de indexering in V-Connect.

12. Bestaat er een lijst van gemeenten en gebieden met de segmentaties voor New V-Connect Auto?

In de oude module V-Connect Auto waren de parametergegevens voor segmentatie vrij eenvoudig, aangezien er slechts vier of vijf segmentatie-elementen waren. In New V-Connect Auto zijn er echter tientallen parameters die worden gebruikt voor segmentatie. Bovendien zullen deze parameters op regelmatige basis aangepast worden afhankelijk van bepaalde omstandigheden (bv. om concurrentieel te blijven in bepaalde regio's). Het is dus niet mogelijk om een exhaustieve lijst van de parameters te voorzien en het zal steeds moeilijker worden om een premie handmatig te berekenen vanwege het aantal parameters dat bij de berekening betrokken zijn.

13. Kan een klant op basis van deze nieuwe voorwaarden en premies haar/zijn polis opzeggen?

Zoals bij elke verlenging van een Niet-Leven contract behoudt de klant de mogelijkheid om het contract te beëindigen in geval van tariefverhogingen. Om deze gevolgen te beperken wordt er met het "Best of Both" principe gewerkt. Dit zorgt ervoor dat de klant zijn originele voorwaarden of zelfs betere voorwaarden verkrijgt.

14. Moeten de huidige S2Pack klanten hun box teruggeven?

Ja, de dienstverlening voor S2Pack stopt, de klant kan zijn S2Box naar het dichtstbijzijnde recyclagepark deponeren. De klant behoudt wel de S2Pack korting op het moment van de migratie.

D. Communicatie naar de klant

1. Worden de klanten geïnformeerd over het nieuwe contract?

Enkel de klanten die in het bezit zijn van een S2Pack zullen geïnformeerd worden ,dat de dienstverlening stopt, per post. Voor alle andere type contracten zal er geen communicatie gebeuren naar de klanten.

E. Ondersteuning & feedback

1. Met wie kunnen de makelaars contact opnemen als ze vragen over een gemigreerde polis hebben?

Makelaars kunnen met vragen over een specifiek gemigreerde polis contact opnemen met de dienst auto via e-mail auto.ANT@vivium.be of per telefoon op 03/244.66.16. In geval van algemene vragen over de migratie kunnen de makelaars contact opnemen met hun Account Manager Non-Life.

2. Waar kan ik de e-learning/documentatie terugvinden?

Om u zo goed mogelijk te informeren en te anticiperen op uw vragen, hebben wij een e-learning van 30 minuten voorbereid om de principes en gevolgen van de migratie uit te leggen. De e-learning is beschikbaar op het Business School-platform en kunt u volgen op uw eigen tempo, waar en wanneer dat u past: Open e-learning digitale transformatie Auto Vivium. Om deze te bekijken klikt u op Log In en geeft u uw login en wachtwoord in. Klik dan op de inschrijfknoop. In hetzelfde tabblad verschijnt de startknop voor de e-learning. U kunt ook een samenvattende fiche in V-Connect vinden (Informatie>Vivium Auto > FAQ).