

## Questions fréquemment posées V-Connect Auto

### Table de matières (cliquez sur la question pour aller directement à la bonne page)

<b>Général</b> .....	<b>4</b>
À qui les courtiers peuvent-ils adresser leurs questions ? .....	4
Quel impact le passage de l'ancien au nouveau produit a-t-il sur les contrats en cours ? .....	4
Quel est le moyen le plus efficace pour accéder au nouveau V-Connect ? .....	4
<b>Créer une nouvelle affaire ou un tarif</b> .....	<b>4</b>
Que dois-je remplir dans la rubrique "informations sur le contrat précédent" ? .....	4
Et si c'est une reprise ? .....	4
J'ai inversé le prénom et le nom de famille, comment puis-je corriger cela ? .....	4
Où peut-on mentionner les informations concernant le contrat auprès de l'assureur précédent ? .....	5
Comment calculer un tarif pour un véhicule qui n'a pas encore été acheté ? .....	5
<b>Logiciel de gestion</b> .....	<b>5</b>
Les documents signés digitalement arrivent-ils aussi avec bloc retour ou doivent-ils toujours être téléchargés ? .....	5
Le nouveau V-Connect Auto fonctionne-t-il également avec l'échange Portima Connect (anciennement AsWeb) ? .....	5
<b>Garanties</b> .....	<b>5</b>
Qu'entend-on par "usage professionnel limité" dans le "Personal Line" ? .....	5
Pourquoi ne puis-je pas ajouter la garantie Dégâts Matériels ? .....	5
Puis-je choisir uniquement la garantie bris de glace ou incendie ? .....	5
Puis-je décocher la garantie "assistance après accident" ? .....	5
Jusqu'à quel âge du véhicule l'assistance peut-elle être souscrite ? .....	5
Jusqu'à quel âge de la moto l'omnium peut-elle être souscrite ? .....	5
Pourquoi maintenant je dois cocher les couvertures moi-même alors que dans l'ancien système les garanties standard étaient cochées ? .....	6
Quelles options sont disponibles pour la couverture matériels/marchandises ? .....	6
Puis-je ajouter une nouvelle garantie dans un contrat existant ? .....	6
La couverture pneus est-elle valable tant en Personal qu'en Commercial Line ? .....	6
Où la garantie pneus s'applique-t-elle ? .....	6
Combien de pneus sont assurés ? .....	6
La franchise anglaise s'applique-t-elle également si le client ne choisit pas un garage agréé ? .....	6
Puis-je sélectionner la franchise anglaise dans un contrat dans l'ancien V-connect Auto? .....	6
Pendant combien de temps la franchise anglaise s'applique-t-elle ? .....	6
En franchise anglaise, qu'est-ce qui est remboursé en cas de deuxième sinistre la même année si pour le premier sinistre le montant était en dessous de 750 € ? .....	6
La franchise 0 la première année est-elle maintenue ? .....	6
Les franchises sont-elles HTVA ou TVAC ? .....	6
Quelles sont les conditions pour la garantie chômage économique ? .....	6
<b>Véhicules à assurer</b> .....	<b>7</b>
Quels sont les véhicules que je peux encoder dans le nouveau V-Connect Auto et ceux que je ne peux pas ? .....	7
Quels risques seront refusés (même si le système les autorise) ? .....	7
Les plaques T-L peuvent-elles aussi être assurées puisqu'elles ne sont théoriquement pas des taxis ? .....	8
Pourquoi ne puis-je pas trouver le véhicule de mon client ? .....	8
Pourquoi ne puis-je pas rechercher un véhicule avec sa plaque d'immatriculation ? .....	8
Que signifie la valeur catalogue recherchée ? .....	8
Un conducteur supplémentaire peut-il être recherché dans nos systèmes ? .....	8

Que dois-je indiquer pour un véhicule neuf dans la rubrique "date de première mise en circulation" ?	8
Quelle est la durée maximale à partir de laquelle commence l'amortissement ?	8
Si la valeur facture est choisie comme valeur assurée, à partir de quand l'amortissement commence-t-il ?	8
Le kilométrage actuel ne doit-il pas être encodé ?	8
Qu'est-ce qui a changé dans les catégories de kilométrage annuel ?	9
Vivium demande une attestation de sinistre pour les 3 dernières années, cela compte-t-il aussi pour le Bonus Malus ?	9
Les véhicules de plus de 25 ans doivent-ils être assurés en tant que oldtimer ?	9
Les mobilhomes qui sont loués à titre professionnel peuvent-ils également être assurés ? Et qu'en est-il de Goboony ?	9
Quelles sont les conditions de couverture et les garanties pour un mobilhome ?	9
Les Dégâts Matériels d'un food truck ou d'un camion de maraîcher peuvent-ils être assurés sur la base d'une valeur premier risque ?	9
Une déclaration doit-elle toujours être faite à la police pour bénéficier d'une couverture totale en moto ?	9
Le propriétaire du véhicule doit-il être le même que le preneur d'assurance ?	9
Si un jeune conducteur est ajouté dans la police de ses parents, la franchise supplémentaire jeune conducteur n'est-elle pas d'application ?	9
<b>Polices Multi-Véhicules</b>	<b>10</b>
Quel est l'avantage pour le courtier de créer une police multi-véhicules ?	10
Quelles sont les conditions d'une police multi-véhicules ?	10
Mon client a déjà une police véhicule dans l'ancien V-Connect Auto et veut maintenant ajouter un véhicule, est-ce possible avec une police Multi-Véhicules ?	10
Comment puis-je ajouter un véhicule supplémentaire à la police ?	10
Les primes d'une police multi-véhicules sont-elles indiquées par véhicule ou sont-elles additionnées ?	10
Pour une police multi-véhicules, existe-t-il une franchise différente si c'est un tiers qui roule avec le véhicule ?	10
Une police multi-véhicules est-elle obligatoire pour bénéficier du tarif combiné auto/moto ?	10
Une camionnette et une voiture de tourisme peuvent-elles être incluses dans une police multi-véhicules ?	10
Si un changement est apporté à la voiture de tourisme dans la police multi-véhicules, cela a-t-il une incidence sur le tarif des autres véhicules de la police ?	10
Les véhicules d'une police multi-véhicules doivent-ils avoir la même date d'effet ?	11
<b>Tarifs</b>	<b>11</b>
Comment le nouveau tarif se comporte-t-il comparé au tarif de l'ancien V-Connect Auto ?	11
Combien de temps les tarifs restent-ils dans l'application ?	11
Si un client accepte un tarif établi dans l'ancien système V-Connect Auto, puis-je encore le convertir en police ? Et dois-je le faire dans l'ancienne ou la nouvelle application ?	11
<b>Analyse compagnie</b>	<b>11</b>
Comment puis-je transférer un message à un gestionnaire de la compagnie ?	11
Si j'envoie un tarif pour acceptation aux services internes de VIVIUM, dois-je encore faire quelque chose ?	11
Comment puis-je encore modifier un tarif qui a été créé (par exemple, si je veux ajouter une garantie) ?	11
Si j'envoie une nouvelle affaire pour acceptation au service interne de VIVIUM, dois-je encore faire quelque chose ?	11
À quoi dois-je faire attention si mon dossier passe en analyse compagnie ?	11
Dans quel délai recevrai-je une réponse si j'envoie mon tarif ou ma nouvelle affaire en analyse compagnie ?	12
À quelle adresse e-mail sont envoyés les e-mails après analyse compagnie ?	12
<b>Contrat et documents</b>	<b>12</b>
Pourquoi le contrat ne doit-il pas être signé ?	12
Pourquoi n'y a-t-il pas de document MIFID distinct disponible lorsque l'option document MIFID de Vivium est choisie ?	12
Comment créer un document de leasing ?	12
Où dois-je encoder la date d'effet à la création ?	12
Comment puis-je recevoir les documents s'ils ne sont disponibles que par voie électronique ?	12
Puis-je charger/télécharger des documents dans l'application ?	12

<b>Réductions</b> .....	<b>13</b>
Comment puis-je ajouter des réductions lors de la création d'une nouvelle affaire ? .....	13
Quels codes promotion puis-je ajouter au contrat ?.....	13
Comment ajouter des remises lors de la création d'un avenant ?.....	13
Quand l'action salon est-elle valable et pour quels contrats ?.....	13
Quel est l'effet sur ma commission si j'applique l'action salon ?.....	13
La réduction pour les systèmes d'aide à la conduite s'applique-t-elle toujours à partir d'un système d'aide à la conduite ou y a-t-il des gradations ? .....	13
Arrêt de S2Pack (weCover) - Quel avantage y a-t-il encore pour les jeunes ? .....	13
<b>Avenants</b> .....	<b>14</b>
Quels avenants peuvent-ils être effectués par le courtier ? .....	14
Quels avenants ne peuvent PAS être effectués par le courtier ?.....	14
Comment créer un avenant pour une police de l'ancien V-Connect Auto (qui n'a pas encore été migrée vers le nouveau V-Connect Auto) ? .....	14
Jusqu'à quand dans le passé puis-je modifier ma police ? .....	15
Puis-je créer plusieurs avenants le même jour ?.....	15
Puis-je effectuer une suspension ou une résiliation via le module d'avenant ? .....	15
Dois-je saisir à nouveau l'historique des sinistres pour un avenant ?.....	16
<b>Encaissement</b> .....	<b>16</b>
Quand les quittances sont-elles émises dans le nouveau V-Connect Auto ? .....	16
Quelle est la procédure pour le SEPA si un véhicule supplémentaire doit être assuré ? .....	16
Quand un mandat SEPA est-il obligatoire ?.....	16
En prévision du mandat SEPA, est-il nécessaire d'effectuer un virement pour la première prime ?.....	16
Dans quels cas le client peut-il opter pour le paiement par virement ? .....	16
Comment puis-je signer un mandat SEPA dans le nouveau V-Connect Auto ?.....	16
Pourquoi devrais-je travailler avec la signature électronique ? .....	17
Lors de la signature et du paiement électroniques, un numéro de téléphone portable ou une adresse électronique sont demandés. Ces informations sont-elles également utilisées à d'autres fins ? .....	17
Comment dois-je travailler si j'utilise déjà avec la signature électronique via mon logiciel de gestion ?.....	17
Comment dois-je transmettre à la compagnie un mandat SEPA signé physiquement ? .....	17
Quand puis-je travailler avec le prélèvement SEPA ?.....	17
Où puis-je trouver la quittance et l'avis d'échéance ? .....	18
<b>New Loyalty</b> .....	<b>18</b>
Le Comfort Deal VIVIUM sera adapté à partir de fin janvier. Que se passe-t-il avec le regroupement financier ? .....	18
À l'avenir, les véhicules d'une entreprise qui ne dispose pas d'une assurance privée ne seront plus pris en compte dans le calcul du bonus Vivium Business Deal. Sera-t-il calculé ailleurs ou pas du tout ?.....	18
Si un client a 3 polices chez Vivium et qu'il paye mensuellement pour le contrat auto, bénéficie-t-il de l'avantage franchise pour sa police incendie ? .....	19
Comment peut-on enregistrer le fractionnement gratuit de la prime lors de l'établissement du premier contrat si le deuxième contrat n'a pas encore été établi ? .....	19
Toutes les polices souscrites à la même adresse ont-elles la même échéance de paiement ? .....	19
Les nouveaux contrats ne seront plus inclus dans le Business Deal, qu'est-ce qui va changer pour la prime ? .....	19
Que se passe-t-il avec les mandats SEAP via un numéro Comfort Deal ? .....	19
Les nouvelles conditions pour un client total sont-elles d'application sur l'ancien portefeuille (par ex. les polices qui ne sont pas un Comfort Deal) ou sont-elles seulement appliquées sur les polices à partir du 14/12 ? .....	19

## Général

### À qui les courtiers peuvent-ils adresser leurs questions ?

Tout d'abord, sur la nouvelle application V-Connect Auto, vous verrez des boutons orange à différents endroits sous forme de bulles d'information, en haut de la page "découvrir l'application" et "besoin d'aide" et dans le coin inférieur droit une aide via un chat. Il s'agit de la DAP, ou 'Digital Adoption Platform'. Il s'agit d'un outil qui vous guide et vous aide à utiliser l'application. Il vous fournit des informations supplémentaires directement sous forme de guides interactifs, d'infobulles ou de fichiers pdf. Le fournisseur de l'application est Lemon Learning, vous trouverez donc également le nom de marque "Lemon" dans l'application.

Si vous avez des questions sur la nouvelle application V-Connect Auto et ses fonctionnalités auxquelles vous n'avez pas encore trouvé de réponse, n'hésitez pas à les poser à votre Account Manager.

Pour toute question concernant la tarification, l'acceptation ou le produit, le courtier peut contacter le Service Center comme d'habitude. La manière la plus rapide et la plus efficace de poser votre question concernant un tarif ou une acceptation est de passer par une demande d'analyse compagnie dans la nouvelle application. Nous traiterons votre demande dans les 24h et vous pourrez continuer l'affaire vous-même.

Numéro téléphone: 02 406 30 01  
Mail: [auto-bru@vivium.be](mailto:auto-bru@vivium.be)

Pour les questions techniques, le courtier peut contacter le helpdesk.  
Numéro téléphone: 0800 484 93  
Mail: [helpdesk@vivium.be](mailto:helpdesk@vivium.be)

Le service sinistres peut être contacté via les coordonnées habituelles :  
VIVIUM BRUXELLES 02/406 32 67  
[claims-ns-bru@vivium.be](mailto:claims-ns-bru@vivium.be)  
VIVIUM ANVERS: 03/244 66 38  
[claims-ns-ant@vivium.be](mailto:claims-ns-ant@vivium.be)

### Quel impact le passage de l'ancien au nouveau produit a-t-il sur les contrats en cours ?

Les contrats qui ont été créés sur l'ancienne plateforme V-Connect resteront pour le moment sur l'ancienne plateforme. Seules les nouvelles polices créées dans la nouvelle plateforme V-Connect Auto seront soumises aux conditions du nouveau produit.

### Quel est le moyen le plus efficace pour accéder au nouveau V-Connect ?

Il y a 3 façons d'accéder au nouveau V-Connect Auto :

1. Via V-Connect > Véhicules > "Tarification" ou "Nouvelle affaire" et répondez "non" à la question sur la flotte.
2. Vous pouvez accéder au nouveau V-Connect Auto via "affaires réalisées".
3. Vous pouvez aussi partir de Portima Connect.

## Créer une nouvelle affaire ou un tarif

### Que dois-je remplir dans la rubrique "informations sur le contrat précédent" ?

Sur le premier écran de la tarification ou de la nouvelle affaire, il vous est demandé de fournir des "informations sur le contrat précédent". Vous ne devez remplir ces informations que si elles concernent un *contrat existant chez Vivium*.

### Et si c'est une reprise ?

En cas de reprise de l'omnium (ou mini) et/ou de l'assistance de la compagnie précédente, seule la date de début des garanties RC et PJ peut être différée. Pour les autres garanties, vous devez envoyer l'affaire en analyse compagnie.

### J'ai inversé le prénom et le nom de famille, comment puis-je corriger cela ?

Vous pouvez corriger cela vous-même en recherchant le client et en cliquant sur 'Modifier les coordonnées'. Cela n'a aucune incidence sur les tarifs et/ou les nouvelles affaires déjà établies.

### **Où peut-on mentionner les informations concernant le contrat auprès de l'assureur précédent ?**

Actuellement, il n'y a pas de champ prévu pour indiquer s'il y avait un contrat auprès d'un assureur précédent. En cas de résiliation par la compagnie précédente, veuillez mentionner le nom de l'assureur, le numéro de police et envoyer votre dossier en analyse compagnie (en attente de l'adaptation de notre application).

### **Comment calculer un tarif pour un véhicule qui n'a pas encore été acheté ?**

Comme avant, vous calculez le tarif dans l'application et vous pouvez estimer la date d'effet. Toutefois, il est important de garder en mémoire qu'un tarif est valable pendant 30 jours maximum. Si la livraison du véhicule a lieu quelques mois plus tard, il est possible que notre tarif ait changé entre-temps. Vous devrez alors présenter une nouvelle offre, peut-être différente, au client.

## **Logiciel de gestion**

### **Les documents signés numériquement arrivent-ils aussi avec bloc retour ou doivent-ils toujours être téléchargés ?**

Les documents numériques seront envoyés avec le bloc retour. S'ils ont été signés avec e-sign dans le nouveau V-Connect Auto, ils seront signés et transmis, mais si la signature électronique est effectuée via le logiciel de gestion, la signature ne peut être transmise. Dans ce dernier cas, les documents signés (électroniquement) doivent être téléchargés séparément via l'ancien V-Connect Auto (voir également la réponse à la question "Comment travailler si je travaille déjà avec la signature électronique via mon logiciel de gestion ?")

### **Le nouveau V-Connect Auto fonctionne-t-il également avec l'échange Portima Connect (anciennement AsWeb) ?**

Oui, le lien avec Portima Connect demeure.

## **Garanties**

### **Qu'entend-on par "usage professionnel limité" dans le "Personal Line" ?**

La nouvelle application comporte 2 "catégories de produits" : la première est la "personal line" dans laquelle nous assurons des véhicules à usage privé et à usage professionnel limité. La seconde est la "commercial line".

L'usage professionnel limité s'applique lorsque moins de 50% des jours d'activité impliquent des déplacements en clientèle, en agences, entrepôts, succursales ou sur des chantiers de construction.

### **Pourquoi ne puis-je pas ajouter la garantie Dégâts Matériels ?**

Le courtier doit d'abord sélectionner la garantie *bris de glace, incendie ou forces de la nature* avant de pouvoir choisir l'option Dégâts Matériels.

### **Puis-je choisir uniquement la garantie bris de glace ou incendie ?**

Cela dépend de l'âge du véhicule. Cela est possible pour les véhicules de plus de 8 ans, mais pas pour les véhicules plus récents. Lorsque vous sélectionnez une de ces garanties, vous devez également sélectionner les autres garanties, qui sont alors automatiquement cochées. Toutefois, le système lui-même indiquera quelles combinaisons sont possibles ou obligatoires.

### **Puis-je décocher la garantie "assistance après accident" ?**

Oui, vous pouvez. Cette option est cochée par défaut car cette couverture est presque toujours choisie, mais elle peut aussi être décochée. Si cette garantie n'est pas cochée et que la garantie "assistance après une panne" est choisie, l'assistance ne sera couverte qu'en cas de panne et non en cas d'accident.

### **Jusqu'à quel âge du véhicule l'assistance peut-elle être souscrite ?**

L'assistance peut être souscrite pour un véhicule de maximum 10 ans.

### **Jusqu'à quel âge de la moto l'omnium peut-elle être souscrite ?**

Pour les motos de moins d'un an il sera possible de souscrire une couverture omnium complète. Après un an, seule la formule « tiers identifiable » est disponible.

**Pourquoi maintenant je dois cocher les couvertures moi-même alors que dans l'ancien système les garanties standard étaient cochées ?**

Avec le nouveau V-Connect Auto, VIVIUM souhaite proposer une offre transparente et modulaire au client. Le client verra exactement quelles sont les garanties pour lesquelles il est assuré et il peut, bien entendu, ajouter ou supprimer des garanties lorsque cela est possible. Nous avons également ajouté certaines garanties telles que la garantie pneus et surclassement. Par exemple, alors que dans l'ancien V-Connect l'assistance vol faisait partie de l'assistance étendue, le vol doit maintenant être coché séparément pour être inclus dans la police.

**Quelles options sont disponibles pour la couverture matériels/marchandises ?**

Dans le cadre de la "Commercial Line" pour les voitures et camionnettes, vous pouvez maintenant aussi assurer le matériel et les marchandises si vous souscrivez une omnium. La couverture est fournie au premier risque et vous pouvez choisir entre 2 options pour le montant : maximum 5000 € ou maximum 12.500 €.

**Puis-je ajouter une nouvelle garantie dans un contrat existant ?**

Une nouvelle garantie ne peut être ajoutée que dans la nouvelle application. Vous pouvez recréer la police dans le nouveau système en y ajoutant la nouvelle garantie, et mentionner le numéro de police de l'ancien V-Connect dans le champ "informations sur le contrat précédent". Cela créera une activité pour nos gestionnaires de dossier qui se chargeront de résilier la police dans l'ancien V-Connect (tout en conservant le BM et l'ancienneté).

**La couverture pneus est-elle valable tant en Personal qu'en Commercial Line ?**

La garantie pneus peut être souscrite tant en Personal qu'en Commercial Line (voiture de tourisme, camionnette ou minibus), à condition que la garantie 'assistance panne' ait également été souscrite. En Commercial Line, cette couverture ne peut être souscrite que pour les usages suivants : usage mixte et usage professionnel.

**Où la garantie pneus s'applique-t-elle ?**

La garantie pneus est valable sur le territoire belge et dans un rayon de 30 km au-delà des frontières.

**Combien de pneus sont assurés ?**

Les pneus sont assurés par essieu, donc si l'un des deux est endommagé, les deux pneus sont couverts.

**La franchise anglaise s'applique-t-elle également si le client ne choisit pas un garage agréé ?**

Oui mais le client reçoit une réduction supplémentaire sur sa franchise (anglaise ou pas) s'il choisit un garage agréé.

**Puis-je sélectionner la franchise anglaise dans un contrat dans l'ancien V-connect Auto?**

Non, la franchise anglaise est uniquement disponible dans le nouveau V-Connect Auto et ne peut donc pas être ajoutée à une police existante dans l'ancien système.

**Pendant combien de temps la franchise anglaise s'applique-t-elle ?**

La franchise anglaise reste valable tant que le client conserve l'omnium.

**En franchise anglaise, qu'est-ce qui est remboursé en cas de deuxième sinistre la même année si pour le premier sinistre le montant était en dessous de 750 € ?**

Il n'y a pas de limite au nombre de fois qu'une franchise anglaise peut être appliquée au cours d'une année civile.

**La franchise 0 la première année est-elle maintenue ?**

La franchise 0 la première année disparaît dans le nouveau produit. Elle a été remplacée par une vraie franchise anglaise dès le premier jour.

**Les franchises sont-elles HTVA ou TVAC ?**

Les franchises sont toujours HTVA.

**Quelles sont les conditions pour la garantie chômage économique ?**

La possibilité de souscrire la garantie chômage économique dépend du type de véhicule, de son utilisation principale et de son âge (jusqu'à 8 ans). Le système en tiendra compte lors de l'encodage de la demande. Cette garantie ne dépend pas d'autres garanties.

## Véhicules à assurer

Quels sont les véhicules que je peux encoder dans le nouveau V-Connect Auto et ceux que je ne peux pas ?

USAGE	Tourisme & affaire			Mobil home	2 roues et assimilés		Oldtimer				Autres véhicules	Caravane	Remorque
	Voiture	Camionnette	Mini bus	Mobil home	Moto/ cyclo	Quad/ Tricycle	Voiture	Camionnette	Mini bus	Moto	Transport > 3,5 T	Caravane	<3,5 T / ≥3,5 T
Usage privé (= privé et chemin du travail ou privé et chemin du travail avec un usage professionnel limité)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x (<3,5T)
Usage mixte (=Privé + chemin du travail + professionnel)	x	x	x	x	x	x					x	x	x
Professionnel	x	x	x	x	x	x						x	x
Voiture de remplacement	x	x	x		x								
Auto-école	x	x	x		x						x		x
Voiture de cérémonie (location avec chauffeur)	x	x	x				x	x	x				
Transport de personnes			x										
Taxi (avec taximètre)	x		x										
Ambulance	x	x											
Corbillard	x	x											
Transport pour compte propre		x									x		x
Transport pour compte d'autrui		x									x		x
Livraisons	x	x			x						x		
Maraîcher		x									x		x
Foodtruck		x									x		x
Dépanneuse		x									x		

Les catégories de véhicules indiquées en rouge peuvent être tarifées dans le nouveau V-Connect Auto. Cependant, ils ne font PAS partie de notre scope et seront refusés.

Les catégories de véhicules non mentionnées dans la liste ci-dessus ne peuvent PAS être encodés dans V-Connect Auto. Pour ces véhicules, une proposition d'assurance complétée et signée doit être envoyée par e-mail (Anvers : [auto-ANT@pv.be](mailto:auto-ANT@pv.be) ; Bruxelles : [auto-bru@vivium.be](mailto:auto-bru@vivium.be) ).

### Quels risques seront refusés (même si le système les autorise) ?

Le système vous permet actuellement de sélectionner certains risques que la compagnie n'acceptera malheureusement pas. Vous trouverez ci-dessous une vue d'ensemble :

À refuser:	Acceptation possible sous conditions strictes, veuillez contacter la compagnie :
Ambulances	Dépanneuse
Taxi (avec taximètre)	Corbillard
Véhicule de cérémonie avec chauffeur	Auto-école
Service de livraison	Véhicule de remplacement

Transport de personnes	
Transport pour le compte d'autrui	
Transport de marchandises dangereuses - code ADR ≥ 7	

### **Les plaques T-L peuvent-elles aussi être assurées puisqu'elles ne sont théoriquement pas des taxis ?**

Non, ils ne peuvent pas non plus être assurés comme les taxis normaux.

### **Pourquoi ne puis-je pas trouver le véhicule de mon client ?**

Pour la liste, nous dépendons de la base de données du fournisseur externe Informex. Vivium n'a aucun contrôle sur ce dernier. Veuillez noter que la base de données Informex est synchronisée avec les données de la DIV quotidiennement. Cela signifie que les informations ne sont pas disponibles en temps réel. Si la voiture a été immatriculée à la DIV le jour même, elle ne pourra donc pas encore être recherchée dans la base de données Informex (et donc pas non plus via le nouveau V-Connect Auto). Cela fonctionnera le jour suivant. Informex travaille sur une solution permettant de fournir des données en temps réel à partir de début 2022.

Si la voiture a été signalée à la DIV il y a plus de 24 heures et qu'elle est toujours introuvable via Informex, il peut y avoir une autre raison à cela. Une situation qui peut exceptionnellement se produire est que le véhicule dispose d'un pack performance, ce qui signifie que le véhicule a un KW plus élevé que la normale. Cela peut entraîner des problèmes, car les véhicules sont recherchés par KW dans le nouveau V-Connect Auto. Dans ce cas, le véhicule peut être recherché avec le KW normal et le KW peut être ajusté manuellement par le courtier lui-même. Notez qu'il s'agit d'un cas exceptionnel et que cela ne se produira pas souvent.

### **Pourquoi ne puis-je pas rechercher un véhicule avec sa plaque d'immatriculation ?**

Cela n'est actuellement pas autorisé par la loi. Toutefois, cette fonctionnalité n'a pas encore été supprimée, car Assuralia négocie actuellement avec le gouvernement pour l'autoriser à nouveau. Tant que ce n'est pas le cas, la fonction ne peut pas être utilisée. Cependant, les véhicules peuvent toujours être recherchés par le biais du numéro de châssis ou de la marque/modèle. Si le numéro de châssis est disponible, nous vous recommandons de rechercher le véhicule en l'utilisant plutôt que la marque/modèle car cela donne un résultat plus rapide et plus précis. En outre, en saisissant le numéro de châssis, la valeur catalogue de base sera automatiquement remplie.

### **Que signifie la valeur catalogue recherchée ?**

La valeur catalogue recherchée est toujours sans options. Si nécessaire, le courtier doit l'ajuster manuellement.

### **Un conducteur supplémentaire peut-il être recherché dans nos systèmes ?**

Non, ce n'est pas possible pour le moment.

### **Que dois-je indiquer pour un véhicule neuf dans la rubrique "date de première mise en circulation" ?**

Dans le champ "véhicule", sous "date de première immatriculation", vous pouvez cocher la case "Le véhicule n'est pas encore en circulation". Vous ne devez cocher cette case que lorsqu'il s'agit d'un nouveau véhicule (la date de première immatriculation sera alors automatiquement adaptée à la date du jour).

### **Quelle est la durée maximale à partir de laquelle commence l'amortissement ?**

La période maximale pour commencer l'amortissement est de 24 mois à compter de la première immatriculation.

### **Si la valeur facture est choisie comme valeur assurée, à partir de quand l'amortissement commence-t-il ?**

L'amortissement commence à partir du jour de la première immatriculation, même si la valeur de la facture est choisie.

### **Le kilométrage actuel ne doit-il pas être encodé ?**

Non, cela n'est actuellement pas demandé dans la nouvelle application. Nous faisons confiance à nos courtiers !

**Qu'est-ce qui a changé dans les catégories de kilométrage annuel ?**

- Moins de 5 000 km par an
- Entre 5 000 km et 20 000 km par an
- Plus de 20 000 km par an

Si le client parcourt moins de 5 000 km par an, il bénéficiera d'une réduction de 5 %. Si le client parcourt plus de 5000 km par an, aucune réduction supplémentaire n'est appliquée.

**Vivium demande une attestation de sinistre pour les 3 dernières années, cela compte-t-il aussi pour le Bonus Malus ?**

L'attestation de sinistre que Vivium demande de pouvoir présenter en cas de besoin est une attestation pour les 3 dernières années mais pour déterminer le Bonus Malus, une attestation de sinistre doit être fournie pour les 5 dernières années.

**Les véhicules de plus de 25 ans doivent-ils être assurés en tant que oldtimer ?**

Non, ce n'est pas une obligation. Les véhicules qui ne sont pas utilisés conformément à la réglementation sur les oldtimers sont assurés normalement.

**Les mobilhomes qui sont loués à titre professionnel peuvent-ils également être assurés ? Et qu'en est-il de Goboony ?**

Nous assurons les mobilhomes uniquement en usage privé, pas pour une activité de location.

Goboony est distinct de l'assurance RC. Lorsqu'un client souscrit une assurance par l'intermédiaire de Goboony, il bénéficie d'une couverture et il peut assurer son mobilhome via l'intermédiaire de VIVIUM pour un usage exclusivement privé, ceci est donc à part de notre nouveau produit.

**Quelles sont les conditions de couverture et les garanties pour un mobilhome ?**

Les conditions suivantes sont d'application :

- Une masse maximale autorisée de maximum 3.5 tonnes
- Pas de limitation de longueur
- Assistance Accident, assistance dépannage ou vol doit être souscrit
- La garantie assistance peut être souscrite jusqu'à 10 ans, la garantie contenu jusqu'à 8 ans
- Dans les cas où un véhicule de remplacement de catégorie équivalente n'est pas disponible, l'assuré pourra demander une indemnité de remplacement jusqu'à un maximum de 200 EUR par jour, avec un maximum de 30 jours. Le remboursement sera basé sur la présentation des factures originales.

**Les Dégâts Matériels d'un food truck ou d'un camion de maraîcher peuvent-ils être assurés sur la base d'une valeur premier risque ?**

Oui

**Une déclaration doit-elle toujours être faite à la police pour bénéficier d'une couverture totale en moto ?**

En cas de (tentative de) vol, la garantie n'est acquise que si le preneur d'assurance déclare le vol aux autorités compétentes dans les 24 heures après en avoir été informé.

**Le propriétaire du véhicule doit-il être le même que le preneur d'assurance ?**

Er wordt in de toepassing niet gevraagd naar de eigenaar van het voertuig maar hier wordt wel vanuit gegaan.

**Si un jeune conducteur est ajouté dans la police de ses parents, la franchise supplémentaire jeune conducteur n'est-elle pas d'application ?**

Pour la RC, une franchise supplémentaire de 150€ est facturée si le jeune n'est pas mentionné dans la police. Elle n'est pas d'application si le jeune est mentionné comme conducteur dans la police.

Pour l'omnium, la franchise est doublée si le jeune conducteur n'est pas mentionné dans la police. Ceci n'est pas d'application si le jeune est renseigné comme conducteur dans la police

## Polices Multi-Véhicules

### Quel est l'avantage pour le courtier de créer une police multi-véhicules ?

L'avantage est que le tarif combiné est toujours appliqué immédiatement. De cette manière, la police peut être confectionnée sans l'intervention des services internes. En outre, cette solution est également pratique pour le client puisque tous les véhicules sont regroupés dans un seul contrat et avec une seule facture, ne nécessitant qu'un seul mandat SEPA.

### Quelles sont les conditions d'une police multi-véhicules ?

Personal Line

- 1 seul véhicule dans la catégorie "Tourisme et affaires" (voiture particulière, camionnette ou minibus)
- Le conducteur principal est le même pour tous les véhicules
- 6 véhicules maximum

Commercial Line :

- Plusieurs véhicules "Tourisme & Affaires" (voiture particulière, camionnette ou minibus) peuvent être ajoutés à la police multi-véhicules.
- Avec ou sans conducteur principal ; si le conducteur principal est choisi, il sera le même pour tous les véhicules du contrat.

### Mon client a déjà une police véhicule dans l'ancien V-Connect Auto et veut maintenant ajouter un véhicule, est-ce possible avec une police Multi-Véhicules ?

Oui, c'est possible (à condition que les conditions mentionnées ci-dessus soient respectées). Dans ce cas, le courtier peut créer une nouvelles affaire dans le nouveau V-Connect Auto pour l'ancien véhicule et le véhicule supplémentaire, et saisir le numéro de police de l'ancien V-Connect dans le champ "informations sur le contrat précédent". Cela créera une activité pour nos gestionnaires de dossier qui se chargeront de résilier la police dans l'ancien V-Connect (tout en conservant le BM et l'ancienneté).

### Comment puis-je ajouter un véhicule supplémentaire à la police ?

Allez dans l'écran "véhicule(s)" et cliquez sur "Ajouter un véhicule supplémentaire".

### Les primes d'une police multi-véhicules sont-elles indiquées par véhicule ou sont-elles additionnées ?

Si une police multi-véhicules est établie, les primes individuelles pour chaque véhicule seront indiquées dans les détails de la police.

### Pour une police multi-véhicules, existe-t-il une franchise différente si c'est un tiers qui roule avec le véhicule ?

Il n'y a pas de franchise particulières liées à l'existence d'une police multi-véhicules. La réduction de prime est appliquée sur la base d'une déclaration du preneur d'assurance. Si cela ne correspond pas à la réalité, la police concernée pourra faire l'objet d'une demande d'assainissement.

### Une police multi-véhicules est-elle obligatoire pour bénéficier du tarif combiné auto/moto ?

Il n'est pas nécessaire de rédiger une police multi-véhicules pour différents véhicules, il est également possible de résoudre ce problème par le biais de différents contrats, mais le courtier ne peut pas le faire lui-même et doit passer par le Service Center. Comme il ne s'agit pas du flux habituel, le processus ne se déroule pas avec l'efficacité habituelle et le courtier devra attendre plus longtemps pour obtenir les documents. De plus, les documents passeront par le circuit papier et non digitalement.

### Une camionnette et une voiture de tourisme peuvent-elles être incluses dans une police multi-véhicules ?

En « Commercial Line », une camionnette et une voiture peuvent être incluses dans une police multi-véhicules.

En « Personal Line » les voitures particulières et les camionnettes ne peuvent pas être incluses dans police multi-véhicules car ils appartiennent tous deux à la catégorie "Tourisme et affaires" (voir les conditions ci-dessus). Le véhicule principal est toujours une voiture de tourisme ou une camionnette. Les véhicules ajoutés sont uniquement des motos, des oldtimers, des mobil-homes et des remorques.

### Si un changement est apporté à la voiture de tourisme dans la police multi-véhicules, cela a-t-il une incidence sur le tarif des autres véhicules de la police ?

Si la voiture particulière reste dans la police, les tarifs des autres véhicules ne changeront pas. Si la voiture particulière est retirée du contrat, le tarif sera adapté.

### **Les véhicules d'une police multi-véhicules doivent-ils avoir la même date d'effet ?**

Non, les différents véhicules d'une police multi-véhicules ne doivent pas nécessairement avoir la même date d'effet. Dans certains cas (par exemple, des garanties supplémentaires qui n'ont pas la même date de début que la date de début de la police), une « analyse compagnie via un message libre » est requise.

## **Tarifs**

### **Comment le nouveau tarif se comporte-t-il comparé au tarif de l'ancien V-Connect Auto ?**

Le produit du nouveau V-Connect Auto est entièrement renouvelé et la structure tarifaire est complètement différente de celle du produit précédent. Dans tous les cas, nous avons essayé de rester aussi compétitifs qu'auparavant, de sorte que les différences devraient, en principe, être très faibles.

### **Combien de temps les tarifs restent-ils dans l'application ?**

Un tarif/offre est valable pendant 30 jours. Après 90 jours, le tarif disparaîtra de l'application. Lorsque vous supprimez le tarif de la rubrique "affaires réalisées", il n'est pas encore supprimé dans l'application.

### **Si un client accepte un tarif établi dans l'ancien système V-Connect Auto, puis-je encore le convertir en police ? Et dois-je le faire dans l'ancienne ou la nouvelle application ?**

En principe, il est encore possible de terminer cette ancienne affaire dans l'ancien V-Connect si ce tarif ne date pas de plus de 30 jours, en cliquant dessus via "affaires réalisées" et en le terminant.

Les nouvelles affaires doivent être créées dans le nouveau système. Seules pour les modifications apportées à un contrat en cours ou pour les flottes, l'ancien système peut encore être utilisé. Il n'est donc pas question, en principe, de comparer les tarifs.

## **Analyse compagnie**

### **Comment puis-je transférer un message à un gestionnaire de la compagnie ?**

Pour envoyer un message à un gestionnaire de la compagnie, vous devez remplir le champ jaune sous "Envoyez en analyse compagnie (facultatif)".

### **Si j'envoie un tarif pour acceptation aux services internes de VIVIUM, dois-je encore faire quelque chose ?**

Le tarif est bloqué, vous pouvez convertir ce tarif en nouvelle affaire mais vous ne pouvez rien ajuster d'autre.

### **Comment puis-je encore modifier un tarif qui a été créé (par exemple, si je veux ajouter une garantie) ?**

Si vous souhaitez modifier un tarif, vous devez copier le tarif, le modifier et le soumettre à nouveau à la compagnie.

### **Si j'envoie une nouvelle affaire pour acceptation au service interne de VIVIUM, dois-je encore faire quelque chose ?**

Les services internes de VIVIUM traiteront le dossier et le remettront ensuite au courtier. Le courtier en est informé par e-mail et peut alors finaliser lui-même l'affaire (la compagnie ne délivre plus de documents). Le courtier dispose de 7 jours pour finaliser le dossier, à compter de la date d'effet du contrat. Si les 7 jours sont écoulés, il devra être établi par la compagnie. Étant donné que cela allonge le processus et exige un travail supplémentaire pour les gestionnaires, nous espérons l'éviter autant que possible.

### **À quoi dois-je faire attention si mon dossier passe en analyse compagnie ?**

Si les services internes demandent un document au courtier pour pouvoir débloquer une nouvelle affaire, et que le courtier le télécharge ensuite sans autre action, aucune activité n'est créée pour les services internes. Cela risque de créer des dossiers en suspens qui ne seront pas suivis. Pour éviter cela, le courtier doit renvoyer l'affaire en analyse afin qu'une activité soit créée pour les services internes. Si le motif initial de l'analyse avait été déclenché par une demande du courtier, il doit modifier cette demande initiale. (par exemple, "merci d'appliquer une remise supplémentaire" dans la demande initiale doit être changé en "merci d'appliquer une remise supplémentaire, les documents ont été téléchargés"). S'il y a une autre raison pour laquelle le dossier a été mis en analyse (par exemple, le nombre de sinistres), une analyse devra être demandée. De cette façon, l'affaire sera traitée plus rapidement.

### Dans quel délai recevrai-je une réponse si j'envoie mon tarif ou ma nouvelle affaire en analyse compagnie ?

Les services internes de VIVIUM feront tout leur possible pour vous envoyer une réponse dans les meilleurs délais, au moins dans les 24 heures. Nous vous demandons toutefois de faire preuve de compréhension, car la nouvelle application requiert également une nouvelle méthode de travail de la part de nos services internes, à laquelle ils devront, comme vous, s'habituer au début du lancement.

### À quelle adresse e-mail sont envoyés les e-mails après analyse compagnie ?

L'application utilise toujours l'adresse électronique générale du bureau que nous avons dans nos systèmes. Il n'existe actuellement aucune possibilité d'utiliser une adresse électronique spécifique à cette fin.

## Contrat et documents

### Pourquoi le contrat ne doit-il pas être signé ?

En concertation avec le service juridique, le processus de signature a été simplifié dans cette nouvelle plateforme. Le document *Offre* contient toutes les déclarations, ainsi qu'une mention du numéro de contrat. Ce document doit être signé par le client. Comme le numéro de contrat a déjà été inclus dans le premier document, il n'est plus nécessaire que le client signe également le document *Contrat*, ce qui simplifie le processus tant pour le courtier que pour le client.

### Pourquoi n'y a-t-il pas de document MIFID distinct disponible lorsque l'option document MIFID de Vivium est choisie ?

La partie MIFID est incluse dans les documents de la police, mais n'est pas explicitement mentionnée.

### Comment créer un document de leasing ?

Un document de leasing peut être créé par le courtier. À cette fin, seules les données de leasing doivent être remplies lors de la création de la nouvelle affaire ou de l'avenant (dans l'écran "véhicule(s)") : Le véhicule fait-il l'objet d'un financement sous forme de crédit ou de leasing ? \* et dans l'écran "informations complémentaires", la société de leasing doit être indiquée.

### Où dois-je encoder la date d'effet à la création ?

À la création, la date d'effet de la tarification ou de la nouvelle affaire se trouve dans l'écran garantie "calcul de la prime" en haut.

Attention : Dans l'écran suivant (écran contrat), il est possible d'adapter la date d'effet des garanties RC et/ou PJ. L'ajustement des dates d'effet des autres garanties devra faire l'objet d'une demande en analyse compagnie.

### Comment puis-je recevoir les documents s'ils ne sont disponibles que par voie électronique ?

Les documents sont toujours livrés au format PDF. Si votre ordinateur ne possède pas de lecteur PDF, vous pouvez le télécharger gratuitement sur [www.adobe.be](http://www.adobe.be). Vous pouvez trouver ces documents dans l'onglet « documents » et les télécharger sur votre PC.

### Puis-je charger/télécharger des documents dans l'application ?

Il est possible d'ajouter des documents dans l'application lors d'une demande d'analyse compagnie. Nous vous conseillons d'utiliser cette fonctionnalité (par exemple pour une offre de la concurrence ou une attestation de système anti-vol), cela conduira à un traitement plus rapide de votre demande.

Tarif (0009005157) Tarifé



The screenshot shows a navigation bar with four tabs: APERÇU, ACTIVITÉS OUVERTES (1), NOTES (1), and DOCUMENTS (1). The DOCUMENTS tab is active. To the right, there are two buttons: "Télécharger le tarif + bloc retour" and "Télécharger le tarif". Below the navigation bar, there is a "Documents" section with a "+ Télécharger des documents" button and a "Rechercher des documents" button. Underneath, there is a form to "Ajouter un document" with a dropdown menu for "Type de document" and a "Sélectionnez un type de document" label. At the bottom, there is a table with columns: NOM, TYPE DE DOCUMENT, and DATE DU TÉLÉCHARGEMENT. The table contains one entry: "Tarief.pdf", "Tarif", and "27/01/22".

NOM	TYPE DE DOCUMENT	DATE DU TÉLÉCHARGEMENT
Tarief.pdf	Tarif	27/01/22

En outre, vous recevrez les documents pour le client sous format numérique et vous pourrez les télécharger pour les remettre au client.

## Réductions

### Comment puis-je ajouter des réductions lors de la création d'une nouvelle affaire ?

Pour ajouter des réductions, il faut d'abord calculer la prime (sans réductions) au bas de l'écran de tarification. Ensuite, vous devez aller en bas de l'écran et cliquer sur *Paramètres*. Dans ce cas, des réductions, réduction de commissions, code promotion et/ou des surprimes peuvent être ajoutées. Ensuite, la prime avec les réductions, peut être recalculée.

Lors de la création d'une nouvelle affaire, le bouton "paramètres" se trouve en haut. Celui-ci reste toujours visible à l'écran, même si le courtier fait défiler l'écran vers le bas.

### Quels codes promotion puis-je ajouter au contrat ?

Il n'y a actuellement aucun code promo disponible. Si le client remplit les conditions liées au code promo applicable au moment où il y en aura un de disponible, le courtier aura le libre choix de l'appliquer ou non.

### Comment ajouter des remises lors de la création d'un avenant ?

Pour accéder aux réductions dans la création d'un avenant, cliquez sur « Paramètres ».

### Quand l'action salon est-elle valable et pour quels contrats ?

L'action est valable pour toutes les nouvelles affaires et les changements de véhicule effectués entre le 13 décembre 2021 et le 30 avril 2022 :

- VIVIUM Auto Responsabilité Civile + Omnium (= garanties "incendie", "bris de glace", "forces de la nature et animaux", "dégâts matériels" et éventuellement "vol")
- Pour les véhicules de type "tourisme et affaires" pour les particuliers et les entreprises.

Le preneur d'assurance qui a souscrit les garanties mentionnées ci-dessus avec la franchise anglaise, bénéficiera d'une réduction de 10% sur la prime "dégâts matériels" pendant toute la durée du contrat.

La réduction de 10% sur la prime "dégâts matériels" prend fin en cas :

- De changement de véhicule
- De changement de type de franchise

Consultez les conditions de l'action salon sur le [site de Vivium](#).

### Quel est l'effet sur ma commission si j'applique l'action salon ?

Cela a le même effet que lorsque vous accordez vous-même une réduction : si la prime que le client paie diminue et que la commission est un pourcentage de la prime, alors la commission diminue également.

### La réduction pour les systèmes d'aide à la conduite s'applique-t-elle toujours à partir d'un système d'aide à la conduite ou y a-t-il des gradations ?

La réduction est toujours accordée dès qu'un système est présent, il n'y a pas de différence avec l'ancien système.

### Arrêt de S2Pack (weCover) - Quel avantage y a-t-il encore pour les jeunes ?

weCover, dans sa forme actuelle, ne sera plus commercialisé. Vous ne pourrez donc plus faire de nouveau contrat weCover. Les réductions weCover associées aux garanties Responsabilité Civile et Dégâts Matériels ne sont donc plus possibles. Cela simplifie l'offre pour les jeunes conducteurs car désormais les jeunes peuvent profiter d'un tarif réduit automatiquement et sans engagement. La réduction pour les jeunes sera appliquée directement dans le tarif sur base d'une réduction moyenne. Pour les conducteurs jusqu'à 21 ans inclus, le tarif est réduit d'environ 15% en RC et DM. Pour les conducteurs entre 22 ans et 26 ans, le tarif est réduit de 5 à 10% en RC et DM.

Pour les clients actuels avec un contrat weCover, rien ne change pour le moment.

## Avenants

### Quels avenants peuvent-ils être effectués par le courtier ?

#### Modification de contrat :

L'avenant peut être effectué :

- À la date d'échéance principale (dans un délai de maximum 60 jours avant la date d'échéance)
- À une date postérieure à la date d'échéance principale (dans un délai de maximum 60 jours avant la date d'échéance)

#### Changements liés au paiement de la prime

- Changement du mode d'encaissement (à condition que le fractionnement choisi ne nécessite pas de mandat SEPA)
- Modification de fractionnement de la prime :
  - Si la périodicité nécessite un mandat SEPA, celui-ci doit être régularisé en même temps.

#### Les modifications liées à (l'utilisation du) véhicule :

- Adapter les informations concernant le véhicule :
  - Type de carburant
  - La valeur assurée ne peut pas être diminuée (si elle est recherchée via le numéro de châssis, cette valeur sera correctement calculée).
  - Ajouter des options à assurer
  - Modifier les KW (uniquement vers le haut, pas de puissance inférieure) (si vous recherchez via le numéro de châssis, cette valeur sera correctement calculée).
  - Modifier la date de la première immatriculation
- Changement de la plaque d'immatriculation
- Ajouter un système de sécurité
- Utilisation principale du véhicule
- Nombre de kilomètres par an
- Ajouter une société de financement
- Ajouter un système anti-vol

#### Changement de véhicule

- Ajouter un véhicule
- Supprimer le véhicule

#### Conducteur :

- Changer le conducteur principal
- Ajout de conducteurs
- Modification des coordonnées/coordonnées de contact du conducteur

#### Garanties :

- Ajouter/supprimer une garantie
- Octroyer des réductions
- Ajuster la commission

### Quels avenants ne peuvent **PAS** être effectués par le courtier ?

- Changement de la date d'effet de la police
- Changement dans la police antérieure à la date d'effet de l'avenant précédent (par exemple, avenant à la date X si l'avenant précédent avait déjà établie avec une date d'effet à X+1).
- Preneur d'assurance
- Le passage à une formule dégressive ou à la valeur réelle n'est pas possible pour les véhicules qui avaient moins de 2 ans au moment de la souscription.

### Comment créer un avenant pour une police de l'ancien V-Connect Auto (qui n'a pas encore été migrée vers le nouveau V-Connect Auto) ?

Pour les polices de l'ancien V-Connect, vous pouvez créer un avenant dans l'ancien V-Connect Auto, sauf dans quelques cas :

- Changement de véhicule, lorsque le client opte pour une garantie qui n'est PAS incluse dans l'offre de l'ancien V-Connect (par exemple action salon de l'auto 2022, garantie pneus)
- Changement de preneur d'assurance et/ou de conducteur habituel
- Si une nouvelle affaire pour un véhicule supplémentaire (d'une autre catégorie que "Tourisme et affaires") est créée, ce qui permet d'appliquer un tarif combiné :
  - Créer la police multi-véhicules dans le nouveau V-Connect
  - Ajoutez le numéro de police de l'ancien système dans la rubrique "informations sur le contrat précédent".
  - Cela créera une activité pour le Back-Office qui se chargera de résilier la police de l'ancien V-Connect (le BM et l'ancienneté seront conservés).

### Jusqu'à quand dans le passé puis-je modifier ma police ?

Un changement de police peut être effectué jusqu'à 7 jours dans le passé.

### Puis-je créer plusieurs avenants le même jour ?

Oui, dans le nouveau V-Connect Auto, il est possible de créer plusieurs avenants le même jour (par exemple : création d'une police et ensuite immédiatement après un avenant pour ajout de garantie).

### Puis-je effectuer une suspension ou une résiliation via le module d'avenant ?

Non, il s'agit d'un bouton distinct dans l'écran d'aperçu de la police : "résilier le contrat" (voir la capture d'écran ci-dessous).

Client : Juju Guevara

Vivium Auto (110000004265)

En vigueur

[Déclencher un bloc-retour](#)

SYNTHÈSE	COORDONNÉES	ACTIVITÉS OUVERTES	NOTES	C
☰	👤	0	0	

[Changer le contrat](#) [Annuler le contrat](#) [Dupliquer le contrat](#)

View Contract as of: 09/12/2021 [Appliquer](#)

Dans le champ "motif", il est possible d'indiquer un motif et la date de début de la suspension ou de la résiliation (voir capture d'écran).

Client : Juju Guevara

Vivium Auto (110000004265)

En vigueur

[Déclencher un bloc-retour](#)

SYNTHÈSE	COORDONNÉES	ACTIVITÉS OUVERTES	NOTES	CLAUSES	DOCUMENTS	QUITTANCES
☰	👤	0	0	12	3	✓

[Changer le contrat](#) [Annuler le contrat](#) [Dupliquer le contrat](#)

View Contract as of: 09/12/2021 [Appliquer](#)

#### Annuler le contrat

Motif*	-- Veuillez choisir. --	Description	
Méthode de remboursement*	-- Veuillez choisir. --		
Date d'effet*	DD/MM/YYYY		

[Ne pas annuler](#) [Démarrer l'annulation](#)

Une suspension entraînera donc un avenant d'annulation avec le motif "suspension". Cela implique donc également un remboursement de la prime.

### Dois-je saisir à nouveau l'historique des sinistres pour un avenant ?

Si l'historique des sinistres n'a pas changé depuis l'établissement de la police, cela n'est pas nécessaire. Si de nouveaux sinistres sont survenus pendant la durée du contrat, ils doivent être indiqués lors de la confection d'un avenant.

## Encaissement

### Quand les quittances sont-elles émises dans le nouveau V-Connect Auto ?

Les contrats avec une échéance de paiement mensuelle sont encaissés le 15 du mois. Les contrats avec échéance de paiement trimestrielle ou semestrielle sont encaissés à la date de l'échéance. Concrètement, cela signifie un changement de jour d'encaissement pour (1) les clients qui ont actuellement un manteau avec un fractionnement trimestriel ou semestriel et pour (2) les clients qui n'ont actuellement pas de manteau et qui paient mensuellement. Pour les autres clients, le jour d'encaissement ne changera pas.

	Collections ancien V-Connect pour Mantels	Collections ancien V-Connect pour les non-Mantels	Collections nouveau V-Connect Auto (à la fois des contrats Loyalty et non-Loyalty)
Paiement mensuel	Le 15 du mois	À la date d'échéance	Le 15 du mois
Paiement trimestriel ou semestriel	Le 15 du mois	À la date d'échéance	À la date d'échéance

### Quelle est la procédure pour le SEPA si un véhicule supplémentaire doit être assuré ?

Dans l'ancien V-Connect, tous les véhicules peuvent être ajoutés au SEPA (manteau) existant. Dans le nouveau V-Connect Auto, un nouveau SEPA doit être créé pour chaque véhicule supplémentaire, sauf si le véhicule est ajouté dans une police "multi-véhicules". Les quittances ne seront donc plus regroupées financièrement. Pour les contrats existants dans l'ancien V-Connect, le regroupement financier continuera d'exister pour le moment.

### Quand un mandat SEPA est-il obligatoire ?

Un mandat SEPA est obligatoire en cas de prime fractionnée dans Personal Line et en cas de paiement mensuel dans Commercial Line.

### En prévision du mandat SEPA, est-il nécessaire d'effectuer un virement pour la première prime ?

Lors de la signature et de la transmission d'un mandat SEPA, aucun virement ne doit être effectué, la première prime sera donc réglée par prélèvement automatique. Afin d'éviter de payer deux fois la prime, il est important que la signature et la transmission du mandat SEPA se fassent rapidement et soient correctement suivies par le courtier. Il est encore plus efficace de signer le mandat SEPA électroniquement, il sera alors immédiatement rempli, activé et archivé.

### Dans quels cas le client peut-il opter pour le paiement par virement ?

En tant que personne physique, le client peut uniquement opter pour le paiement annuel par virement.

En tant que personne morale, le client peut opter pour des paiements annuels, semestriels ou trimestriels par virement.

Pour pouvoir sélectionner le paiement mensuel, l'affaire doit être en encaissement compagnie avec mandat SEPA. Si le courtier a une méthode d'encaissement standard différente, il devra la modifier.

### Comment puis-je signer un mandat SEPA dans le nouveau V-Connect Auto ?

En plus de la signature traditionnelle sur papier, il est également possible, avec la nouvelle application, de signer le mandat SEPA par voie électronique. La signature électronique du mandat SEPA, ainsi que de l'offre, est recommandée.

Cette signature électronique peut se faire de deux manières : par une signature immédiate via le smartphone ou par une signature différée par e-mail. Dans le premier cas, le client reçoit immédiatement un code par SMS sur son smartphone. Dans

le second cas, le client reçoit un e-mail dans lequel il doit cliquer sur un lien et qui génère également un code par SMS ou e-id (nous recommandons de travailler par SMS). Il faut ensuite le compléter et le SEPA sera généré et activé.

#### **Pourquoi devrais-je travailler avec la signature électronique ?**

Il y a plusieurs avantages à travailler avec la signature électronique (e-sign). Tout d'abord, cela permet d'économiser sur les coûts du papier. En outre, les documents signés sont automatiquement archivés et peuvent être consultés ultérieurement par vous et par les services internes. Le mandat SEPA est également activé automatiquement afin que les prélèvements puissent commencer sans délai. Enfin, une demande de paiement n'est plus envoyée ou ajoutée aux documents de la police afin d'éviter un paiement et un prélèvement simultanés via la banque.

#### **Lors de la signature et du paiement électroniques, un numéro de téléphone portable ou une adresse électronique sont demandés. Ces informations sont-elles également utilisées à d'autres fins ?**

Non, cela ne sera utilisé que pour la signature ou le paiement électronique, jamais à des fins commerciales.

#### **Comment dois-je travailler si j'utilise déjà avec la signature électronique via mon logiciel de gestion ?**

Étant donné qu'en cas d'une signature électronique en dehors de V-Connect Auto, les documents et le mandat SEPA ne peuvent pas être activés automatiquement, vous devrez travailler comme pour une signature papier, c'est-à-dire en téléchargeant les documents dans l'ancien V-Connect (voir question ci-dessous pour la procédure).

#### **Comment dois-je transmettre à la compagnie un mandat SEPA signé physiquement ?**

Si l'on ne travaille pas avec une signature électronique via le nouveau V-Connect Auto mais avec une signature physique pour le mandat SEPA, ces documents signés doivent être remis à la compagnie. Malheureusement, il n'est pas encore possible de le faire via le nouveau V-Connect Auto, cela doit être fait via l'ancienne application.

- Aller dans l'ancien V-Connect
- Aller dans administration
- Sous Domiciliation, vous trouverez "Télécharger mandat SEPA" où vous pouvez ajouter et transmettre les documents scannés.

*Veillez noter :* L'ajout du mandat SEPA via les documents dans la nouvelle application ne générera aucune activité pour les services internes et ne sera donc PAS traité.

#### **Quand puis-je travailler avec le prélèvement SEPA ?**

Il s'agit de l'option de paiement la plus recommandée et elle est souvent obligatoire pour certains fractionnements. Un mandat SEPA signé est nécessaire avant de procéder au prélèvement sur le compte du client.

Ce mode de paiement ne s'applique qu'aux quittances "encaissement compagnie".

Les quittances "encaissement producteur" (le mode d'encaissement de la police est encaissement producteur ou encaissement mixte) sont uniquement encaissées par le courtier.

## Où puis-je trouver la quittance et l'avis d'échéance ?

La quittance et l'avis d'échéance se trouvent dans l'onglet « quittances » dans l'écran contrat (voir ci-dessous). Si le client opte pour le paiement par domiciliation, les fichiers PDF ne sont pas disponibles (uniquement l'affichage électronique du montant à payer). Le document ne sera disponible que lors du paiement par virement.

Client : Jujú Guevara  
 Vivium Auto (110000004265) En vigueur [Déclencher un bloc-retour du contrat](#)

SYNTHÈSE	COORDONNÉES	ACTIVITÉS OUVERTES	NOTES	CLAUSES	DOCUMENTS	QUITTANCES
		0	0	12	3	

[Changer le contrat](#)
[Annuler le contrat](#)
[Dupliquer le contrat](#)

View Contract as of: 27/01/2022 [Appliquer](#)

### Détails

Intermédiaire initial PERSONNEL-PERSONNEL_vivium_4003 (4003)	Date d'effet 7 décembre 2021	Date d'échéance 7 décembre 2022	Prime HT	1.666,79 €
Intermédiaire actuel PERSONNEL-PERSONNEL_vivium_4003 (4003)	Votre référence Aucun	Statut En vigueur	Taxes et suppléments légaux	425,18 €
			Prime TTC	2.091,97 €

Véhicule(s)

Conducteur(s)

Opérations en cours Tous [Rechercher des opérations](#)

NUMÉRO DE RÉFÉRENCE	TYPE	STATUT	STATUT ANALYSE COMPAGNIE	PRIME	DATE D'EFFET
0018094268	Nouvelle affaire	En vigueur	-	2.091,97 €	7/12/21

## New Loyalty

### Le Comfort Deal VIVIUM sera adapté à partir de fin janvier. Que se passe-t-il avec le regroupement financier ?

Avec le lancement du nouveau V-Connect Auto, les contrats Auto et Non-Auto seront gérés sur des systèmes différents et le service de regroupement financier ne sera plus proposé. Par conséquent, un mandat SEPA devra être créé et envoyé par police.

Les clients qui ont déjà des contrats dans un groupement financier peuvent continuer à bénéficier de ce service, sauf s'il s'agit d'un contrat Auto qui migre vers V-Connect Auto. Aucun autre contrat ne peut être ajouté à ce groupement financier. Pour ces clients, le regroupement financier fonctionne comme suit :

- Avec domiciliation, la prime est perçue le 15 du mois ou, si ce n'est pas un jour ouvrable, le jour ouvrable précédent.
- Sans domiciliation, la demande de paiement est envoyée dans le mois qui précède le mois d'échéance.

### À l'avenir, les véhicules d'une entreprise qui ne dispose pas d'une assurance privée ne seront plus pris en compte dans le calcul du bonus Vivium Business Deal. Sera-t-il calculé ailleurs ou pas du tout ?

Ceci disparaît complètement.

**Si un client a 3 polices chez Vivium et qu'il paye mensuellement pour le contrat auto, bénéficie-t-il de l'avantage franchise pour sa police incendie ?**

Le système vérifiera automatiquement les adresses des différentes polices et si elles sont identiques et contiennent au moins 3 contrats dans 3 branches différentes, l'avantage franchise sera automatiquement appliqué.

- Cet avantage est accordé au maximum 1 fois par an et par contrat. Les conditions du BM et du garage agréé restent également applicables.
- Uniquement pour les voitures, camionnettes & minibus en T&A et en incendie

Un contrat auto Commercial Line (seulement en auto) au nom d'une entreprise compte également s'il se trouve à la même adresse que les contrats de la personne physique (pour les personnes physiques et morales pour l'usage mixte et l'usage professionnel).

**Comment peut-on enregistrer le fractionnement gratuit de la prime lors de l'établissement du premier contrat si le deuxième contrat n'a pas encore été établi ?**

Dès que Comfort Deal disparaîtra à la fin du mois de janvier, il y aura un champ spécifique lors de la création d'un contrat incendie et/ou RC familiale. Il sera alors possible d'indiquer que le fractionnement gratuit des primes est applicable, afin que cet avantage puisse déjà être accordé lors de l'établissement du premier contrat.

**Toutes les polices souscrites à la même adresse ont-elles la même échéance de paiement ?**

Dans le nouveau système, chaque police peut suivre sa propre systématique de paiement. Avec le nouveau Vivium Comfort Deal, il ne s'agit plus d'un contrat groupé mais d'un programme d'avantages automatique pour les polices de différentes branches à la même adresse.

**Les nouveaux contrats ne seront plus inclus dans le Business Deal, qu'est-ce qui va changer pour la prime ?**

Les nouveaux contrats auto (sauf pour les flottes) ne sont plus inclus dans le Business Deal. Toutefois, si le contrat auto était déjà dans un Business Deal, nous en tiendrons compte pour le bonus.

**Que se passe-t-il avec les mandats SEAP via un numéro Comfort Deal ?**

Les mandats SEPA seront transférés automatiquement dès que le produit Comfort Deal sera supprimé ; vous ou votre client n'avez rien à faire pour cela.

**Les nouvelles conditions pour un client total sont-elles d'application sur l'ancien portefeuille (par ex. les polices qui ne sont pas un Comfort Deal) ou sont-elles seulement appliquées sur les polices à partir du 14/12 ?**

L'octroi automatique d'avantages pour les clients totaux sera appliqué tant sur l'ancien portefeuille que sur les nouvelles affaires réalisées.

Toutes les questions concernant le nouveau programme de fidélisation ou l'offre VIVIUM Comfort Deal seront reprises, à partir de fin janvier, dans le FAQ spécifique à l'offre VIVIUM Comfort Deal. Vous le trouverez également sur [la page d'information de V-Connect Auto](#).