

Frequently Asked Questions V-Connect Auto

Inhoudstafel (klik op de vraag om direct naar de juiste pagina te gaan)

Algemeen	4
Waar kunnen makelaars terecht met vragen?	4
Welke impact heeft de overgang van het oude naar het nieuwe product op de huidige contracten?	4
Hoe ga ik op de meest efficiënte manier naar de vernieuwde V-Connect?	4
Tarief of nieuwe zaak opmaken	4
Wat moet ik invullen bij 'informatie over het vorige contract'?	4
Wat indien het gaat om een overname?	4
Ik heb voornaam en naam omgedraaid, hoe kan ik dit aanpassen?	5
Waar kunnen we de informatie meegeven rond het contract bij een vorige verzekeraar?	5
Hoe maak ik een tarief op voor een wagen die nog niet werd aangekocht?	5
Beheerspakketen	5
Komen de digitaal getekende documenten ook mee met de bloc retour of moeten deze steeds gedownload worden?	5
Werkt de nieuwe V-Connect Auto ook via de Portima Connect - uitwisseling (vroegere AsWeb)?	5
Waarborgen	5
Wat wordt verstaan onder 'beperkt beroepsgebruik' in de 'Personal Line'?	5
Waarom kan ik geen waarborg <i>Materiële Schade</i> toevoegen?.....	5
Kan ik de waarborg 'bijstand na ongeval' ook uitvinken?	5
Tot welke ouderdom van het voertuig kan bijstand worden onderschreven?	5
Tot welke ouderdom van de moto kan bijstand worden onderschreven?	6
Waarom moet ik nu zelf de waarborgen aanvinken in plaats van de standaard waarborgen in het oude systeem?	6
Welke opties zijn er mogelijk voor dekking materieel/koopwaar?	6
Kan ik een bestaand contract aanpassen met een nieuwe waarborg?	6
Is de waarborg geldig voor zowel Personal als Commercial Line?	6
Waar geldt de waarborg banden?	6
Hoeveel banden worden er verzekerd?	6
Is de engelse vrijstelling ook van toepassing indien de klant niet kiest voor erkende garage ?	6
Kan ik de Engelse vrijstelling ook selecteren op een contract in de oude v-connect Auto?	6
Hoe lang geldt de Engelse vrijstelling?	6
Wat wordt er vergoed in geval van een Engelse vrijstelling met een tweede schadegeval in hetzelfde jaar als bij het eerste schadegeval het schadebedrag boven de 750 euro is?	6
Blijft de 0 vrijstelling in het eerste jaar bestaan?	6
Zijn de vrijstellingen inclusief of exclusief BTW?	6
Wat zijn de voorwaarden voor een waarborg economische werkloosheid?	7
Te verzekeren voertuigen	7
Welke voertuigen kan ik ingeven in de nieuwe V-Connect Auto en welke niet?	7
Welke risico's worden geweigerd (ondanks dat het systeem dit eventueel wel toelaat)?	7
Kunnen TL platen ook verzekerd worden aangezien dit in theorie geen taxi's zijn?	8
Waarom kan ik het voertuig van mijn klant niet terugvinden?	8
Waarom kan ik geen voertuig opzoeken via nummerplaat?	8
Wat houdt de opgezochte cataloguswaarde in?	8
Kan een bijkomende bestuurder opgehaald worden uit onze systemen?	8
Wat vul ik in voor een nieuw voertuig bij 'datum eerste inwerkingsstelling'?	8
Wat is de maximale Afschrijvingstermijn?	8

Als er gekozen wordt voor factuurwaarde als verzekerde waarde, vanaf wanneer start de afschrijving dan?	8
Moet de huidige kilometerstand niet worden ingegeven?	8
Wat is er veranderd aan de categorieën voor kilometerstand?	9
VIVIUM vraagt naar een schadeattest voor de afgelopen 3 jaar, geldt dit ook voor de Bonus Malus?	9
Moeten voertuigen ouder dan 25 jaar als oldtimer verzekerd worden?	9
Kunnen mobilhomes die professioneel verhuurd worden ook verzekerd worden? En wat met Goboony?	9
Wat zijn de voorwaarden voor de dekking en waarborgen voor een mobilhome?	9
Kan de Materiële Schade voor een foodtruck of marktwagen verzekerd worden op basis van de waarde eerste risico?	9
Moet er steeds aangifte gedaan worden bij de politie om van de volledige dekking moto te kunnen genieten?	9
Moet de eigenaar van het voertuig dezelfde zijn als de verzekeringsnemer?	9
Als een jongere bestuurder toegevoegd wordt in de polis van zijn ouders, vervalt dan de extra vrijstelling voor jongeren? ..	9

Multi-Vehicle Polissen.....9

Wat is het voordeel voor de makelaar van het opmaken van een Multi-vehicle polis?	10
Wat zijn de voorwaarden van een Multi-Vehicle polis?	10
Mijn klant heeft reeds een voertuig in de oude V-Connect Auto en wil nu een voertuig toevoegen, kan dit met een Multi-Vehicle polis?	10
Hoe kan ik tijdens opmaak een extra voertuig toevoegen aan de polis?	10
Zijn de premies in een multi-vehicle polis per voertuig zichtbaar of wordt dit bij elkaar opgeteld?	10
Is er voor een multi-vehicle polis een aparte vrijstelling indien een derde met het voertuig rijdt?	10
Is een Multi-vehicle polis verplicht om van het combitarief auto/moto te genieten?	10
Kunnen een lichte vrachtwagen en personenwagen in een multi-vehicle polis?	10
Als er iets wijzigt aan de personenwagen in de multi-vehicle polis, heeft dit dan een impact op het tarief van de andere voertuigen in de polis?	11
Moeten de voertuigen in een multi-vehicle polis dezelfde aanvangsdatum hebben?	11

Tarieven.....11

Hoe verhoudt het nieuwe tarief zich tot het tarief uit de oude V-Connect Auto?	11
Hoe lang blijven tarieven in de toepassing staan?	11
Als een klant akkoord gaat met een tarief dat werd opgemaakt in de oude V-Connect Auto, kan ik dit dan nog steeds omzetten in een polis? En doe ik dit in de oude of de nieuwe toepassing?	11

Analyse maatschappij.....11

Hoe kan ik een bericht meegeven aan een beheerder van de maatschappij?	11
Als ik een tarief in acceptatie stuur bij de binnendiensten van VIVIUM, moet ik daarna nog iets doen?	11
Hoe kan ik nog iets wijzigen in een gemaakte tarief (bvb een waarborg vergeten toe te voegen)?	11
Als ik een nieuwe zaak in acceptatie stuur bij de binnendiensten van VIVIUM, moet ik daarna nog iets doen?	11
Waar moet ik op letten indien mijn dossier in analyse maatschappij gaat?	11
Hoe snel krijg ik reactie als ik mijn tarief of nieuwe zaak in analyse maatschappij stuur?	12
Naar welk e-mailadres worden de mails verstuurd na analyse maatschappij?	12

Contract en documenten.....12

Waarom moet het contract niet ondertekend worden?	12
Waarom is er geen apart MIFID-document beschikbaar wanneer er gekozen wordt voor de optie MIFID document Vivium?	12
Hoe maak ik een leasingdocument aan?	12
Waar breng ik de aanvangsdatum in bij opmaak?	12
Hoe krijg ik de documenten aangeleverd als deze enkel elektronisch beschikbaar zijn?	12
Moet ik iets opladen/downloaden in de toepassing?	12

Kortingen.....13

Hoe kan ik kortingen toevoegen bij de opmaak van een nieuwe zaak?	13
Welke promo codes kan ik toevoegen aan het contract?	13

Hoe kunnen kortingen toegevoegd worden bij de opmaak van een bijvoegsel?	13
Wanneer is de salonactie geldig en voor welke contracten ?	13
Wat is het effect op mijn commissie als ik de salonactie toepas?	13
Blijft de korting voor rijhulpsystemen nog steeds verworven vanaf 1 rijhulpsysteem of zijn er gradaties?	14
Stopzetting S2Pack (weCover) – welk voordeel is er dan nog voor jonge bestuurders?	14
Bijvoegsels	14
Welke bijvoegsels kunnen door de makelaar zelf worden aangemaakt?	14
Welke wijzigingen kunnen NIET door de makelaar zelf worden aangemaakt?	15
Hoe maak ik een bijvoegsel op voor een polis uit de oude V-Connect Auto (die nog niet gemigreerd werd naar de nieuwe V-Connect Auto)?	15
Tot wanneer in het verleden kan ik een poliswijziging doen?	15
Kan ik meerdere bijvoegsels maken op één dag?	15
Kan ik een schorsing of stopzetting ook doen via de bijvoegselmodule?	15
Moet ik het schadeverleden opnieuw ingeven voor een bijvoegsel?	16
Incasso	16
Wanneer worden inningen uitgevoerd in het nieuwe V-Connect Auto?	16
Wat is de procedure voor SEPA indien er een bijkomend voertuig verzekerd moet worden?	16
Wanneer is een SEPA mandaat verplicht?	17
Moet er in afwachting van het SEPA mandaat al een overschrijving gedaan worden voor de eerste premie?	17
In welke gevallen kan de klant opteren voor betaling via overschrijving?	17
Hoe kan ik in de nieuwe V-Connect Auto een SEPA mandaat ondertekenen?	17
Waarom zou ik werken via elektronisch tekenen?	17
Er wordt bij elektronisch tekenen en betalen gevraagd naar een GSM nummer of mailadres, wordt dit ook voor andere doeleinden gebruikt?	17
Hoe moet ik werken als ik via mijn beheerspakket al werk met elektronisch tekenen?	17
Hoe moet ik een fysiek getekend SEPA mandaat doorgeven aan de maatschappij?	17
Kunnen er ook buitenlandse GSM nummers en IBAN nummers ingegeven worden voor e-sign en e-pay?	18
Wanneer kan ik werken met SEPA Direct Debit?	18
Waar kan ik de kwijtingen en vervalddagberichten terugvinden?	18
New Loyalty	18
De VIVIUM Comfort Deal zal worden aangepast vanaf eind januari. Wat gebeurt er met de financiële groepering?	19
De voertuigen van een vennootschap die geen privé verzekeringen heeft, zullen in de toekomst niet meer in de Vivium Business Deal met bonusberekening komen. Gaat dit elders berekend worden of valt dit volledig weg?	19
Als een klant 3 polissen heeft bij Vivium waarbij ze voor het autocontract maandelijkse betaling heeft. Geniet ze nu van het vrijstellingsvoordeel in haar brandpolis?	19
Hoe kan de gratis premiesplitsing geregistreerd worden bij de opmaak van een eerste contract als het tweede contract nog niet werd opgemaakt?	19
Geldt voor alle polissen op éénzelfde adres dezelfde betalingstermijn?	19
Nieuwe contracten worden niet meer opgenomen in Business Deal, wat er verandert voor de bonus?	19
Wat gebeurt er met de SEPA mandaten via Comfort Deal nummer ?	19
Worden de nieuwe voorwaarden van totaalklant ook toegepast op de oude portefeuille(vb polissen die toch niet in comfort deal zitten) of wordt alles enkel toegepast op polissen vanaf 14-12 ?	19

Algemeen

Waar kunnen makelaars terecht met vragen?

Eerst en vooral ziet u doorheen de nieuwe V-Connect Auto op verschillende plaatsen oranje knoppen, in de vorm van informatiebubbel, bovenaan de pagina 'ontdek de toepassing' en 'hulp nodig' en rechtsonderin een chathulp. Dit is het DAP, oftewel Digitaal Adoptie Platform. Dit is een instrument dat u begeleidt en bijstaat tijdens het gebruik van de toepassing. Het verschaft u aanvullende informatie rechtstreeks in de vorm van interactieve gidsen, tooltips of pdf-bestanden. De leverancier van de toepassing is Lemon Learning, daarom zult u de merknaam "Lemon" binnen de toepassing ook aantreffen.

Mocht u nog vragen hebben over de nieuwe V-Connect Auto toepassing en zijn functionaliteiten die nog niet beantwoord werden, vraag dan ook zeker ook eens na bij uw Accountmanager.

Voor vragen omtrent tarificatie, acceptatie of product kan de makelaar zoals gewoonlijk terecht bij het Service Center via onderstaande contactgegevens. De snelste en meest efficiënte manier is echter om uw vraag stellen over een tarief of acceptatie is via analyse maatschappij in de nieuwe applicatie, dan behandelen we dit verzoek sowieso binnen 24u én kan u de zaak volledig zelf afwerken.

Telefoonnummer: 03 244 66 16
Mail: auto-ANT@vivium.be

Voor technische vragen kan de makelaar terecht bij de helpdesk.
Telefoonnummer: 0800 484 92
Mail: helpdesk@vivium.be

Schadebeheer is bereikbaar via de reguliere contactgegevens:
VIVIUM BRUSSEL: 02/406 32 67
claims-ns-bru@vivium.be
VIVIUM ANTWERPEN: 03/244 66 38
claims-ns-ant@vivium.be

Welke impact heeft de overgang van het oude naar het nieuwe product op de huidige contracten?

De contracten die op het oude V-Connect platform werden aangemaakt blijven voorlopig op het oude platform staan. Enkel polissen die nieuw werden aangemaakt in het nieuwe V-Connect Auto-platform zullen onder de voorwaarden van het nieuwe product vallen.

Hoe ga ik op de meest efficiënte manier naar de vernieuwde V-Connect?

Er zijn 3 manieren om in de nieuwe V-Connect Auto te komen:

1. Via V-Connect > Voertuigen > 'Tarief' of 'Nieuwe Zaak' en "neen" antwoorden op de vlootvraag
2. Via overzicht zaken kan je naar de nieuwe V-Connect Auto gaan
3. U kunt uiteraard ook starten vanuit Portima Connect

Tarief of nieuwe zaak opmaken

Wat moet ik invullen bij 'informatie over het vorige contract'?

Op het eerste scherm bij tarief of nieuwe zaak, wordt er gevraagd naar 'informatie over het vorige contract'. Hier moet je enkel info invullen indien het een bestaand contract bij Vivium betreft.

Wat indien het gaat om een overname?

In geval van een overname (mini)omnium en/of bijstand van vorige maatschappij kan de aanvangsdatum van de waarborgen BA en rechtsbijstand worden uitgesteld, voor andere waarborgen dient u de zaak in analyse maatschappij te sturen.

Ik heb voornaam en naam omgedraaid, hoe kan ik dit aanpassen?

Dit kan je zelf corrigeren door de klant op te zoeken en te klikken op 'Details screen contact bewerken'. Dit heeft geen impact op de reeds opgemaakte tarieven en/of nieuwe zaken.

Waar kunnen we de informatie meegeven rond het contract bij een vorige verzekeraar?

Momenteel is er nog geen veld voorzien om aan te geven of er een contract bij een vorige verzekeraar bestond. Gelieve bij opzeg door de vorige maatschappij de naam verzekeraar en polisnummer te vermelden via analyse maatschappij (in afwachting van aanpassing van onze toepassing).

Hoe maak ik een tarief op voor een wagen die nog niet werd aangekocht?

Zoals voorheen, u berekent het tarief in de toepassing en kunt de ingangsdatum schatten. Het is evenwel belangrijk steeds te onthouden dat een tarief sowieso maximaal 30 dagen geldig is. Als de effectieve levering een paar maand later pas gebeurt, dan kan het uiteraard gebeuren dat ons tarief ondertussen is aangepast en u uw klant dan ook een nieuwe, mogelijk verschillende offerte zal moeten voorleggen.

Beheerspakketen

Komen de digitaal getekende documenten ook mee met de bloc retour of moeten deze steeds gedownload worden?

De digitale documenten worden meegestuurd met de bloc retour. Indien deze getekend werden met e-sign in de nieuwe V-Connect Auto zullen deze getekend worden doorgestuurd maar als het elektronisch tekenen gebeurt via het beheerspakket dan kan de handtekening niet worden meegestuurd. In dit laatste geval moeten de (elektronisch) getekende documenten apart via de oude V-Connect Auto worden opgeladen (zie ook het antwoord bij de vraag 'Hoe moet ik werken als ik via mijn beheerspakket al werk met elektronisch tekenen?').

Werkt de nieuwe V-Connect Auto ook via de Portima Connect - uitwisseling (vroegere AsWeb)?

Ja, de link met Portima Connect blijft bestaan.

Waarborgen

Wat wordt verstaan onder 'beperkt beroepsgebruik' in de 'Personal Line'?

De nieuwe toepassing heeft 2 zogenaamde 'productlijnen', de eerste is 'Personal line', waarin we voertuigen verzekeren voor privé gebruik en beperkt beroepsgebruik. De tweede is 'Commercial Line'.

Beperkt beroepsgebruik is van toepassing in geval van minder dan 50% van de activiteitsdagen met een verplaatsing naar cliënteel, agentschappen, opslagplaatsen, filialen of bouwterreinen.

Waarom kan ik geen waarborg *Materiële Schade* toevoegen?

De makelaar moet eerst de waarborg *Glasbraak, natuurrampen of brand* aanduiden vooraleer gekozen kan worden voor de waarborg *Materiële Schade*.

Kan ik enkel de waarborg glasbraak of brand kiezen?

Dit hangt af van de ouderdom van het voertuig. Voor voertuigen ouder dan 8 jaar is dit wel mogelijk, voor jongere voertuigen niet. Wanneer u dan één van deze waarborgen selecteert moet u ook de andere waarborgen erbij nemen, deze worden dan automatisch ook aangevinkt. Maar het systeem zal zelf aangeven welke combinaties mogelijk of verplicht zijn.

Kan ik de waarborg 'bijstand na ongeval' ook uitvinken?

Ja dit kan. Deze staat standaard aangevinkt omdat deze waarborg nagenoeg altijd gekozen wordt maar kan ook worden uitgevinkt. Als deze waarborg inderdaad wordt uitgevinkt en de waarborg 'bijstand na pech' wel wordt gekozen zal er enkel bijstand gedekt zijn in geval van pech en niet in geval van een ongeval.

Tot welke ouderdom van het voertuig kan bijstand worden onderschreven?

Bijstand kan worden onderschreven tot een voertuig van maximum 10 jaar oud.

Tot welke ouderdom van de moto kan bijstand worden onderschreven?

Voor motorfietsen jonger dan een jaar zal het mogelijk zijn om volledige dekking in MS af te sluiten. Na een jaar is alleen de formule "met 1/3 geïdentificeerd" beschikbaar.

Waarom moet ik nu zelf de waarborgen aanvinken in plaats van de standaard waarborgen in het oude systeem?

Met de nieuwe V-Connect Auto wil VIVIUM een transparant en modulair aanbod bieden aan de klant. De klant zal exact zien voor welke waarborgen hij/zij verzekerd is en kan, uiteraard waar mogelijk, waarborgen toevoegen of verwijderen. Ook hebben we enkele waarborgen toegevoegd zoals de waarborg banden en de wagen upgrade. Bvb. Waar in de oude V-Connect de bijstand diefstal onderdeel uitmaakte van de uitgebreide bijstand moet diefstal nu apart aangevinkt worden om mee te nemen in de polis.

Welke opties zijn er mogelijk voor dekking materieel/koopwaar?

U kan binnen de 'commercial line' voor personenwagens en lichte vrachtwagens nu ook het materieel en koopwaar verzekeren indien u een omnium onderschrijft. De dekking wordt voorzien in eerste risico en u kan qua bedragen kiezen uit 2 opties, namelijk maximal 5.000 euro of 12.500 euro.

Kan ik een bestaand contract aanpassen met een nieuwe waarborg?

Een nieuwe waarborg kan enkel worden toegevoegd in de nieuwe toepassing.

Wat u wel kunt doen is de polis opnieuw opmaken in het nieuwe systeem met een toevoeging van de nieuwe waarborg en via het veld 'informatie over het vorige contract' het polisnummer uit de oude V-Connect meegeven. Dit zal een activiteit creëren bij onze dossierbeheerders waarbij de polis in de oude V-Connect vernietigd zal worden (waarbij BM & anciënniteit behouden blijven).

Is de waarborg geldig voor zowel Personal als Commercial Line?

De waarborg banden kan worden onderschreven voor zowel personal line als commercial line (personenwagen, bestelwagen of minibus), op voorwaarde dat ook de dekking "bijstand pech" is onderschreven. Bij commercial line kan deze waarborg enkel onderschreven worden voor volgende gebruiken: gemengd gebruik en beroepsgebruik.

Waar geldt de waarborg banden?

De waarborg banden is geldig op Belgisch grondgebied en binnen een straal van 30 km buiten de grens.

Hoeveel banden worden er verzekerd?

Banden worden per as verzekerd dus als er 1 kapot is worden beide banden vergoed.

Is de engelse vrijstelling ook van toepassing indien de klant niet kiest voor erkende garage ?

Ja, maar klant krijgt bij gebruik erkende garage wel een extra korting op zijn (engelse) vrijstelling.

Kan ik de Engelse vrijstelling ook selecteren op een contract in de oude v-connect Auto?

Nee, de Engelse vrijstelling is enkel beschikbaar in de nieuwe V-Connect Auto en kan dus ook niet worden toegevoegd aan een bestaande polis in het oude systeem.

Hoe lang geldt de Engelse vrijstelling?

De Engelse vrijstelling blijft gelden zolang de klant deze omnium behoudt.

Wat wordt er vergoed in geval van een Engelse vrijstelling met een tweede schadegeval in hetzelfde jaar als bij het eerste schadegeval het schadebedrag boven de 750 euro is?

Er zit geen limiet op het aantal keren dat een Engelse vrijstelling mag toegepast worden binnen 1 kalenderjaar.

Blijft de 0 vrijstelling in het eerste jaar bestaan?

De vrijstelling met 0 vrijstelling in het eerste jaar verdwijnt in het nieuwe product. Dit werd vervangen door een echte Engelse vrijstelling vanaf dag 1.

Zijn de vrijstellingen inclusief of exclusief BTW?

De vrijstellingen zijn steeds exclusief BTW.

Wat zijn de voorwaarden voor een waarborg economische werkloosheid?

Of een waarborg economische werkloosheid kan worden onderschreven hangt af van het voertuigtype, hoofdgebruik en leeftijd voertuig (tot 8 jaar). Bij het invoeren in de toepassing zal het systeem hiermee rekening houden. Deze waarborg is niet afhankelijk van andere waarborgen.

Te verzekeren voertuigen

Welke voertuigen kan ik ingeven in de nieuwe V-Connect Auto en welke niet?

	Toerisme & zaken			Mobilhome	Tweewielers en gelijkgestelden		Oldtimer				Andere voertuigen	Caravan	Aanhang-wagen
GEbruik	Personen-wagen	Lichte vrachtwagen	Minibus	Mobilhome	Moto/Bromfiets	Quad/Tricycle	Personen-wagen	Lichte vrachtwagen	Minibus	Moto	Vervoer > 3,5 T	Caravan	<3,5 T / ≥3,5 T
Privé gebruik (= privé en naar het werk of privé en naar het werk met beperkt professioneel gebruik)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x (<3,5T)
Gemengd gebruik (=Privé + naar het werk + beroepsdoeleinden)	x	x	x	x	x	x					x	x	x
Beroepsdoeleinden	x	x	x	x	x	x						x	x
Vervangwagen	x	x	x		x								
Rijschool	x	x	x		x						x		x
Ceremonievoertuig (verhuur met bestuurder)	x	x	x				x	x	x				
Personenvervoer			x										
Taxi (met taximeter)	x		x										
Ziekenwagen	x	x											
Lijkwagen	x	x											
Vervoer voor eigen rekening		x									x		x
Vervoer rekening derden		x									x		x
koerierdienst	x	x			x						x		
Marktwagen		x									x		x
Foodtruck		x									x		x
Takelwagen		x									x		

Voertuigcategorieën vermeld in het rood kunnen getarifeerd worden in de nieuwe V-Connect Auto. Deze behoren echter NIET tot onze scope en zullen geweigerd worden.

Voertuigcategorieën niet vermeld in bovenstaande lijst kunnen NIET opgesteld worden in V-Connect Auto. Voor deze voertuigen dient een ingevuld en ondertekend verzekeringsvoorstel gestuurd worden via mail (Antwerpen: auto-ANT@pv.be; Brussel auto-bru@vivium.be).

Welke risico's worden geweigerd (ondanks dat het systeem dit eventueel wel toelaat)?

Het systeem laat momenteel toe om enkele risico's te selecteren die de maatschappij helaas niet zal toestaan en die dus geweigerd zullen worden. Hieronder vindt u daarvan een overzicht:

Te weigeren:

Eventuele aanvaarding onder strikte voorwaarden, contacteer de maatschappij hiervoor:

Ziekenwagens	Takelwagen
Taxi (met taximeter)	Lijkwagen
Ceremonievoertuig met bestuurder	Rijschool
Koerierdienst	Vervangwagen
Bezoldigd personenvervoer	
Vervoer rekening derden	
Vervoer van gevaarlijke producten - code ADR ≥ 7	

Kunnen TL platen ook verzekerd worden aangezien dit in theorie geen taxi's zijn?

Neen, ook deze kunnen net als gewone taxi's niet verzekerd worden.

Waarom kan ik het voertuig van mijn klant niet terugvinden?

Voor de lijst zijn wij afhankelijk van de database van de externe leverancier Informex. Vivium heeft hier zelf geen controle over. Merk op dat de Informex-database dagelijks met de gegevens van DIV gesynchroniseerd wordt. Dit betekent dat de informatie niet in real-time beschikbaar is. Indien de auto de dag zelf werd geregistreerd bij DIV zal deze bijgevolg nog niet opgezocht kunnen worden in de Informex-database (en dus ook niet via het nieuwe V-Connect Auto). De dag nadien zal dit wel het geval zijn. Informex werkt momenteel wel aan een oplossing om de data real-time te voorzien vanaf begin 2022.

Indien de auto reeds langer dan 24u geleden bij DIV werd aangegeven en deze alsnog niet terug te vinden is via Informex, dan kan er een andere reden voor zijn. Een mogelijke situatie die uitzonderlijk kan voorvallen is dat het voertuig bijvoorbeeld een performance pack heeft, waardoor het voertuig een hogere KW heeft dan normaal het geval is. Dit kan moeilijk zijn, aangezien de voertuigen op KW opgezocht worden in het nieuwe V-Connect Auto. In dat geval kan het voertuig opgezocht worden met de normale KW en kan de KW door de makelaar zelf manueel aangepast worden. Merk op dat dit een uitzonderlijk geval is en niet vaak zal voorvallen.

Waarom kan ik geen voertuig opzoeken via nummerplaat?

Dit is momenteel wettelijk gezien niet toegelaten. Deze functionaliteit is echter nog niet weggenomen, aangezien Assuralia momenteel aan het onderhandelen is met de overheid om dit opnieuw toe te laten. Zolang dit niet het geval is, kan de functie niet gebruikt worden. Wel kunnen voertuigen nog steeds opgezocht worden via chassisnummer of via Merk/Model. Indien het chassisnummer beschikbaar is raden wij u aan het voertuig hiermee op te zoeken in plaats van via Merk/model aangezien dit het snelste en meest accurate resultaat geeft. Ook zal door het invullen van het chassisnummer direct de basis cataloguswaarde automatisch worden ingevuld.

Wat houdt de opgezochte cataloguswaarde in?

De opgezochte cataloguswaarde is steeds zonder opties. Indien nodig moet de makelaar dit nog manueel aanpassen.

Kan een bijkomende bestuurder opgehaald worden uit onze systemen?

Neen, dit is momenteel niet mogelijk.

Wat vul ik in voor een nieuw voertuig bij 'datum eerste inkeerstelling'?

In het veld voertuig onder 'datum eerste inkeerstelling' kan u 'Het voertuig is nog niet in het verkeer gebracht' aanvinken, dit moet je enkel aanvinken indien het een nieuw voertuig betreft (datum eerste inkeerstelling wordt dan automatisch aangepast aan de datum van vandaag).

Wat is de maximale Afschrijvingstermijn?

De maximale termijn voor aanvang van de afschrijving is 24 maanden vanaf de eerste inkeerstelling.

Als er gekozen wordt voor factuurwaarde als verzekerde waarde, vanaf wanneer start de afschrijving dan?

De afschrijving begint vanaf dag van de 1e inschrijving, ook al werd er voor factuurwaarde gekozen.

Moet de huidige kilometerstand niet worden ingegeven?

Neen, dit wordt momenteel niet gevraagd in de nieuwe toepassing. Wij vertrouwen onze makelaars!

Wat is er veranderd aan de categorieën voor kilometerstand?

In de nieuwe V-Connect Auto zijn er 3 categorieën:

- Minder dan 5.000 km per jaar
- Tussen 5.000 km -20.000 km per jaar
- Meer dan 20.000km per jaar

Indien de klant minder dan 5.000km per jaar rijdt krijgt hij een korting van 5%. Indien de klant meer dan 5000 km per jaar rijdt wordt er dus geen extra korting toegepast.

VIVIUM vraagt naar een schadeattest voor de afgelopen 3 jaar, geldt dit ook voor de Bonus Malus?

Het schadeattest dat VIVIUM vraagt om te kunnen voorleggen indien nodig is een attest van 3 jaar maar voor het bepalen van de Bonus Malus moet een verklaring van het schadeverleden worden gegeven voor de afgelopen 5 jaar.

Moeten voertuigen ouder dan 25 jaar als oldtimer verzekerd worden?

Neen, dit is geen verplichting. Voertuigen die niet gebruikt worden conform de reglementering old timer worden gewoon verzekerd.

Kunnen mobilhomes die professioneel verhuurd worden ook verzekerd worden? En wat met Goboony?

Wij verzekeren enkel de mobilhome voor eigen gebruik, niet de verhuur-activiteit.

Goboony staat los van de BA verzekering. Als een klant via Goboony een verzekering afsluit heeft hij een dekking en kan hij zijn mobilhome via VIVIUM in uitsluitend privé gebruik verzekeren, dit staat dus los van ons nieuwe product.

Wat zijn de voorwaarden voor de dekking en waarborgen voor een mobilhome?

Volgende voorwaarden zijn van toepassing:

- Maximaal toegelaten massa van 3.5 Ton
 - Geen beperking van lengte
 - Selectie van bijstand ongeval, bijstand pech of diefstal
 - De waarborg bijstand kan onderschreven worden tot 10 jaar; de waarborg inhoud tot 8 jaar
 - Indien er geen vervangingsvoertuig van een gelijkwaardige categorie beschikbaar is, kan de verzekerde een vervangingsvergoeding aanvragen tot een maximum van 200 EUR per dag, met een maximum van 30 dagen.
- De terugbetaling zal gebaseerd zijn op het voorleggen van de originele facturen.

Kan de Materiële Schade voor een foodtruck of marktwagen verzekerd worden op basis van de waarde eerste risico?

Ja.

Moet er steeds aangifte gedaan worden bij de politie om van de volledige dekking moto te kunnen genieten?

In geval van (poging tot) diefstal is de waarborg slechts verworven voor zover de verzekeringnemer binnen 24 uur nadat hij in kennis werd gesteld ter plaatse aangifte doet bij de bevoegde overheid.

Moet de eigenaar van het voertuig dezelfde zijn als de verzekeringsnemer?

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

Als een jongere bestuurder toegevoegd wordt in de polis van zijn ouders, vervalt dan de extra vrijstelling voor jongeren?

In geval van een BA wordt een extra vrijstelling van 150€ aangerekend als de jongere niet in de polis vermeld staat. Dit vervalt als de jongere wél als bestuurder wordt vermeld in de polis.

In geval van een omnium geldt een verdubbelde vrijstelling als de jonge bestuurder niet is vermeld in de polis, dewelke ook komt te vervallen in geval de jongere vermeld staat in de polis.

Multi-Vehicle Polissen

Wat is het voordeel voor de makelaar van het opmaken van een Multi-vehicle polis?

Het voordeel is dat het combinatietarief steeds onmiddellijk toegepast wordt. De polis kan op die manier opgesteld worden zonder tussenkomst van de binnendiensten. Daarnaast biedt dit ook gemak voor de klant aangezien al de voertuigen in één contract en met slechts één factuur gecentraliseerd worden waarbij slechts één SEPA mandaat nodig is.

Wat zijn de voorwaarden van een Multi-Vehicle polis?

Personal Line:

- Slechts 1 voertuig binnen 'Toerisme & Zaken' (Personenwagen, bestelwagen of minibus)
- De hoofdbestuurder is dezelfde voor alle voertuigen
- Maximaal 6 voertuigen

Commercial Line:

- Er mogen meerdere voertuigen 'Toerisme & Zaken' (Personenwagen, bestelwagen of minibus) in de Multi-Vehicle Polis worden toegevoegd
- Zowel mogelijk met hoofdbestuurder als zonder; indien gekozen wordt met hoofdbestuurder is dit dezelfde voor alle voertuigen in het contract

Mijn klant heeft reeds een voertuig in de oude V-Connect Auto en wil nu een voertuig toevoegen, kan dit met een Multi-Vehicle polis?

Ja, dit kan (mits de voorwaarden zoals hierboven vermeld gerespecteerd worden). In dit geval kan de makelaar een nieuwe zaak opmaken in de nieuwe V-Connect Auto voor zowel het oude als het bijkomende voertuig en via het veld 'informatie over het vorige contract' het polisnummer uit de oude V-Connect meegeven. Dit zal een activiteit creëren bij onze dossierbeheerders waarbij de polis in de oude V-Connect vernietigd zal worden (waarbij BM & anciënniteit behouden blijven).

Hoe kan ik tijdens opmaak een extra voertuig toevoegen aan de polis?

Ga hiervoor naar het scherm 'voertuig(en)' en klik bovenaan op 'Een extra voertuig toevoegen'.

Zijn de premies in een multi-vehicle polis per voertuig zichtbaar of wordt dit bij elkaar opgeteld?

Indien een multi-vehicle polis wordt opgesteld zullen zowel in de detail als op de polis de afzonderlijke premies per voertuig worden getoond.

Is er voor een multi-vehicle polis een aparte vrijstelling indien een derde met het voertuig rijdt?

Er zijn geen specifieke vrijstellingen gekoppeld aan het bestaan van een polis multi-vehicle. De premievermindering wordt toegestaan op basis van een verklaring van de verzekeringnemer. Indien deze niet strookt met de werkelijkheid kan de betrokken polis het voorwerp uitmaken van een vraag tot sanering.

Is een Multi-vehicle polis verplicht om van het combitarief auto/moto te genieten?

Er hoeft geen multi-vehicle polis te worden opgemaakt bij verschillende voertuigen, het is ook mogelijk om dit via verschillende contracten op te lossen maar dit kan de makelaar niet zelf doen en moet dus via het Service Center passeren. Aangezien dit niet de gebruikelijke flow is verloopt dit niet volgens de gebruikelijke efficiëntie en kan het zijn dat de makelaar langer moet wachten op de stukken.

Kunnen een lichte vrachtwagen en personenwagen in een multi-vehicle polis?

In 'Commercial Line' kunnen lichte vrachtwagen en personenwagen samen in een multi-vehicle polis geplaatst worden.

In 'Personal Line' kunnen personenwagens en lichte vrachtwagens niet samen in een multi-vehicle aangezien deze beide tot de categorie 'Toerisme & Zaken' behoren (zie voorwaarden hierboven). Het hoofdvoertuig is steeds een personenwagen of Lichte vrachtwagen. De toegevoegde voertuigen zijn enkel moto, oldtimer, mobilhome en aanhangwagens.

Als er iets wijzigt aan de personenwagen in de multi-vehicle polis, heeft dit dan een impact op het tarief van de andere voertuigen in de polis?

Als er een personenwagen in het contract blijft dan wijzigt dit niets aan de tarieven voor de andere voertuigen. Als de personenwagen uit het contract wordt gehaald, wordt het tarief wel aangepast.

Moeten de voertuigen in een multi-vehicle polis dezelfde aanvangsdatum hebben?

Nee, de verschillende voertuigen in een multi-vehicle polis hoeven niet noodzakelijkerwijs dezelfde aanvangsdatum te hebben. In sommige omstandigheden (vb. bijkomende waarborgen die niet dezelfde aanvangsdatum hebben als de aanvangsdatum van de polis) is een "analyse maatschappij via vrij bericht" nodig.

Tarieven

Hoe verhoudt het nieuwe tarief zich tot het tarief uit de oude V-Connect Auto?

Het product in de nieuwe V-Connect Auto is volledig vernieuwd, dus ook de tariefstructuur is volledig verschillend van het vorige product. Wij hebben in elk geval geprobeerd om even concurrentieel te blijven als voorheen, dus de verschillen zouden in principe heel klein moeten zijn.

Hoe lang blijven tarieven in de toepassing staan?

Een tarief/offerte is 30 dagen geldig. Na 90 dagen verdwijnt het tarief uit de toepassing. Wanneer u het tarief verwijdt uit 'overzicht zaken' is deze nog niet verwijderd uit de toepassing.

Als een klant akkoord gaat met een tarief dat werd opgemaakt in de oude V-Connect Auto, kan ik dit dan nog steeds omzetten in een polis? En doe ik dit in de oude of de nieuwe toepassing?

In principe is het nog mogelijk deze oude zaak af te werken in de oude V-connect indien dit tarief niet ouder is dan 30 dagen door er via 'overzicht zaken' op te klikken en af te werken.

Nieuwe zaken dienen opgemaakt te worden in het nieuwe systeem, enkel voor wijzigingen aan een lopend contract of voor vloten gebruiken we nog het oude systeem. Het is dus in principe niet de bedoeling de tarieven te vergelijken.

Analyse maatschappij

Hoe kan ik een bericht meegeven aan een beheerder van de maatschappij?

Om een bericht mee te geven aan een beheerder van de maatschappij dient u het gele veld in te vullen onder 'Doorsturen voor analyse maatschappij (optioneel)'.

Als ik een tarief in acceptatie stuur bij de binnendiensten van VIVIUM, moet ik daarna nog iets doen?

Het tarief is bindend, u kunt dit tarief aanpassen naar een nieuwe zaak maar niets meer aanpassen.

Hoe kan ik nog iets wijzigen in een gemaakte tarief (bvb een waarborg vergeten toe te voegen)?

Indien u een tarief zou willen aanpassen dan moet u het tarief kopiëren, aanpassen en opnieuw voorleggen bij de maatschappij.

Als ik een nieuwe zaak in acceptatie stuur bij de binnendiensten van VIVIUM, moet ik daarna nog iets doen?

De binnendiensten van VIVIUM zullen de zaak behandelen (binnen de 24 uur), waarna zij deze weer vrijgeven aan de makelaar. De makelaar ontvangt hier een bericht van via mail en kan deze dan zelf afwerken (de maatschappij brengt zelf geen stukken meer uit). De makelaar heeft 7 dagen de tijd om de zaak af te werken te rekenen vanaf de aanvangsdatum van het contract. Indien de 7 dagen verstreken zijn dient dit door de maatschappij opgesteld te worden maar aangezien dit het proces verlengt en extra werk voor de dossierbeheerders vergt hopen we dit zoveel mogelijk te kunnen vermijden.

Waar moet ik op letten indien mijn dossier in analyse maatschappij gaat?

Indien de binnendiensten een document opvragen bij de makelaar om een nieuwe zaak te kunnen deblokken, en de makelaar dit nadien oplaadt zonder meer, dan wordt er geen activiteit gecreëerd voor de binnendiensten. Zo dreigen er hangende zaken te ontstaan waar geen gevolg aan wordt gegeven. Om dit te vermijden moet de makelaar de zaak

opnieuw in analyse maatschappij sturen via de knop “Doorsturen voor analyse maatschappij” zodat er wel een activiteit gecreëerd wordt voor de binnendiensten. Als de oorspronkelijke reden tot analyse ook getriggerd werd via een verzoek van de makelaar, moet hij dit oorspronkelijke verzoek wel wijzigen. (bv. “graag extra korting” in initiële verzoek moet aangepast worden naar “graag extra korting, documenten werden opgeladen”). Als er een andere reden was waarom de zaak in analyse was gegaan (bv aantal schadegevallen) dient er een analyse getriggerd worden via een verzoek. Op deze manier kan de zaak sneller afgehandeld worden.

Hoe snel krijg ik reactie als ik mijn tarief of nieuwe zaak in analyse maatschappij stuur?

De binnendiensten van VIVIUM doen hun uiterste best om u zo snel mogelijk een antwoord te sturen, waarbij ernaar wordt gestreefd om dit zeker binnen de 24u te doen.

Graag willen wij wel om uw begrip vragen aangezien de nieuwe toepassing ook een nieuwe werkwijze vraagt van onze binnendiensten waar zij, net als u, in het begin van de lancering nog aan zullen moeten wennen.

Naar welk e-mailadres worden de mails verstuurd na analyse maatschappij?

De toepassing gebruikt steeds het algemene email adres van het kantoor zoals bij ons bekend in de systemen. Er is op dit moment geen mogelijkheid om een specifiek e-mail adres hiervoor te gebruiken.

Contract en documenten

Waarom moet het contract niet ondertekend worden?

Het ondertekening proces werd, in samenspraak met de juridische dienst, vereenvoudigd in dit nieuwe platform. In het document *Aanbod* staan alle verklaringen, alsook een vermelding van het contractnummer. Dit document moet door de klant ondertekend worden. Doordat het contractnummer reeds in het eerste document werd opgenomen, is het niet meer nodig om de klant ook het document *Contract* te laten ondertekenen, waardoor het proces zowel voor de makelaar als voor de klant vereenvoudigd is.

Waarom is er geen apart MIFID-document beschikbaar wanneer er gekozen wordt voor de optie MIFID document Vivium?

Het MIFID-gedeelte zit in de polisstukken verrat, er is geen afzonderlijk document.

Hoe maak ik een leasingdocument aan?

Een leasingdocument kan door de makelaar zelf aangemaakt worden, hiervoor hoeven enkel de leasinggegevens ingevuld te worden bij opmaak van de nieuwe zaak of het bijvoegsel (in scherm ‘voertuig(en)’): Wordt het voertuig geleased of gefinancierd? * en in het scherm ‘bijkomende informatie’ moet dan de leasingmaatschappij meegegeven worden.

Waar breng ik de aanvangsdatum in bij opmaak?

Bij opmaak is de aanvangsdatum van tarief of nieuwe zaak terug te vinden in het waarborgscherm ‘premieberekening’ bovenaan.

Let op: In het volgende scherm (contractscherm) is het mogelijk om de aanvangsdatum voor de waarborgen BA en/of RB aan te passen. Aanpassing van aanvangsdata van andere waarborgen dient via analyse maatschappij te gaan.

Hoe krijg ik de documenten aangeleverd als deze enkel elektronisch beschikbaar zijn?

De documenten worden steeds aangeleverd in PDF formaat. Indien uw computer geen PDF reader heeft, dan kan u die gratis downloaden via www.adobe.be. U kunt deze documenten vinden in het tabblad ‘documenten’ en deze van hieruit downloaden op uw PC.

Moet ik iets opladen/downloaden in de toepassing?

Het is mogelijk documenten toe te voegen in de toepassing bij het aanvragen van een analyse maatschappij. Maak zeker gebruik van deze functionaliteit (vb. offerte concurrentie, attest nadiefstalsysteem), dit zal leiden tot een snellere verwerking van de aanvragen.

Tarief (0009005157) Aangeboden

OVERZICHT

OPENSTAANDE ACTIVITEITEN
1

OPMERKINGEN
1

DOCUMENTEN
1

Tarief + bloc retour downloaden

Tarief downloaden

Documenten

Voeg document toe

Document Type* Gelieve een document type te kiezen

+ Documenten toevoegen Documenten zoeken

NAAM	DOCUMENT TYPE	DATUM UPLOAD
Tarief.pdf	Tarief	27/01/22

Daarnaast ontvangt u de documenten voor de klant digitaal en kunt u deze downloaden om ze aan de klant te bezorgen.

Kortingen

Hoe kan ik kortingen toevoegen bij de opmaak van een nieuwe zaak?

Om kortingen toe te voegen moet eerst de premie (zonder kortingen) berekend worden onderaan het tariefberekenings scherm. Nadien moet u onderaan op 'Parameters' klikken. Hier kunnen kortingen, commissie, promo codes en/of bijpremies toegevoegd worden. Daarna kan u de premie inclusief kortingen laten berekenen.

Bij het opmaken van de nieuwe zaak staat de knop 'parameters' bovenaan.

Deze blijft wel steeds zichtbaar op het scherm, ook als de makelaar naar beneden scrolt.

Welke promo codes kan ik toevoegen aan het contract?

Momenteel zijn er nog geen promocodes beschikbaar. Indien de klant voldoet aan de voorwaarden gekoppeld aan de op dat moment geldende promocode, heeft de makelaar de vrije keuze om deze al dan niet toe te passen.

Hoe kunnen kortingen toegevoegd worden bij de opmaak van een bijvoegsel?

Om bij het maken van een bijvoegsel toegang te krijgen tot de kortingen, moet op 'Parameters' geklikt worden.

Wanneer is de salonactie geldig en voor welke contracten ?

De actie houdt rekening met alle nieuwe zaken die werden opgemaakt tussen 13 december 2021 en 30 april 2022 en met de wijzigingen van voertuigen die werden uitgevoerd tijdens deze periode:

- VIVIUM Auto Burgerlijke aansprakelijkheid + omnium (= waarborgen 'Brand', 'Glasbreuk', 'Natuurkrachten en dieren', 'Materiële schade' en eventueel 'Diefstal').
- Voor voertuigen van het type 'toerisme en zaken' van particulieren en bedrijven.

De verzekeringnemer die de hierboven vermelde waarborgen heeft onderschreven met Engelse vrijstelling, krijgt 10% korting op de premie van de waarborg 'Materiële schade' gedurende de hele looptijd van het contract.

Het voordeel van 10% op de premie voor de waarborg 'Materiële schade' eindigt bij:

- Verandering van voertuig
- Wijziging van het type vrijstelling

Kijk voor de voorwaarden van de salonactie ook op [de Vivium website](#).

Wat is het effect op mijn commissie als ik de salonactie toepas?

Dit geeft hetzelfde effect als wanneer u zelf korting geeft; als de premie daalt die de klant betaalt en de commissie is een percentage van de premie dan daalt uiteraard de commissie ook.

Blijft de korting voor rijhulpsystemen nog steeds verworven vanaf 1 rijhulpsysteem of zijn er gradaties?

De korting wordt nog steeds toegekend van zodra er 1 systeem aanwezig is, er is geen verschil met het oude systeem.

Stopzetting S2Pack (weCover) – welk voordeel is er dan nog voor jonge bestuurders?

S2Pack (WeCover) zal in zijn huidige vorm niet langer worden gecommercialiseerd. U zal dus geen nieuwe contracten kunnen aanmaken met een S2Pack. Kortingen gekoppeld aan de waarborgen Burgerlijke Aansprakelijkheid en Materiële Schade in geval van S2Pack of weCover (aanvraag, installatie app en box) zijn bijgevolg niet langer mogelijk. Het aanbod voor jonge bestuurders wordt hierdoor vereenvoudigd, aangezien jonge klanten vanaf heden automatisch en vrijblijvend van het voordeeltarief kunnen genieten. De premieverlaging voor jongeren wordt nu immers rechtstreeks op het tarief toegepast op basis van een gemiddelde korting. Voor bestuurders tot en met 21 jaar, wordt het tarief BA en Materiële Schade verlaagd met ca. 15%. Voor bestuurders tussen 22 en 26 jaar, wordt het tarief BA en Materiële Schade verlaagd met 5% à 10%. Voor de huidige klanten met een S2Pack of weCover-contract verandert er voorlopig niets.

Bijvoegsels

Welke bijvoegsels kunnen door de makelaar zelf worden aangemaakt?

Wijziging van het contract:

Het bijvoegsel kan aanvang nemen:

- Op hoofdvervaldag (binnen een termijn van max. 60 dagen voor hoofdvervaldag)
- Op een datum na de hoofdvervaldag (binnen een termijn van max. 60 dagen voor hoofdvervaldag)

Wijzigingen gelinkt aan de premiebetaling:

- Wijziging van betalingswijze (onder voorwaarde dat de gekozen periodiciteit geen SEPA-mandaat vereist)
- Wijziging van premiesplitsing:
 - Indien de periodiciteit een SEPA-mandaat vereist, dient het SEPA mandaat tegelijkertijd geregulariseerd te worden

Wijzigingen gelinkt aan het (gebruik van het) voertuig:

- Voertuig aanpassen
 - Brandstoftype
 - Verzekerde waarde kan niet verlaagd worden (indien opzoeking op chassisnummer zal deze waarde correct berekend zijn)
 - Te verzekeren opties toevoegen
 - KW aanpassen (enkel naar boven, geen lager vermogen) (indien opzoeking op chassisnummer zal deze waarde correct berekend zijn)
 - Wijzigen datum eerste inschrijvingsdatum
- Wijzigen nummerplaat
- Toevoegen veiligheidssysteem
- Hoofdgebruik van voertuig
- Aantal kilometers per jaar
- Financieringsmaatschappij toevoegen
- UBI toevoegen
- Anti-diefstalsysteem toevoegen

Wijziging van voertuig:

- Voertuig toevoegen
- Voertuig verwijderen

Bestuurder:

- Wijzigen van hoofdbestuurder
- Toevoegen van bestuurders

- Wijziging (contact-)gegevens bestuurder

Waarborgen:

- Waarborg toevoegen/verwijderen
- Kortingen toekennen
- Commissie aanpassen

Welke wijzigingen kunnen NIET door de makelaar zelf worden aangemaakt?

- Wijziging aanvangsdatum van de polis
- Poliswijziging die vroeger aanvang neemt dan de aanvangsdatum van het vorige bijvoegsel (vb. bijvoegsel op datum X indien reeds bijvoegsel werd opgesteld met aanvang x+1)
- Verzekeringnemer
- Poliswijziging naar een degressieve formule of werkelijke waarde is niet mogelijk voor voertuigen die op het ogenblik van onderschrijving minder dan 2 jaar oud waren.

Hoe maak ik een bijvoegsel op voor een polis uit de oude V-Connect Auto (die nog niet gemigreerd werd naar de nieuwe V-Connect Auto)?

Voor polissen uit de oude V-Connect maakt u ook een bijvoegsel op in de oude V-Connect Auto, met uitzondering van enkele gevallen:

- Verandering voertuig waarbij klant opteert voor een waarborg die NIET in het aanbod van de oude V-Connect zit (vb. actie autosalon 2022, waarborg banden)
- Wijziging verzekeringnemer en/of gebruikelijke bestuurder
- Indien een nieuwe zaak voor een bijkomend voertuig (uit een andere categorie dan 'Toerisme & Zaken') wordt toegevoegd waardoor dus ook gebruik gemaakt kan worden van het combi-tarief:
 - Stel de multi-vehicle polis op in de nieuwe V-Connect
 - Voeg het polisnummer van de polis in het oude systeem toe bij 'informatie over het vorige contract'
 - Dit zal een activiteit creëren bij de Back-Office waarbij de polis in de oude V-Connect vernietigd zal worden (waarbij BM & anciënniteit behouden blijven)

Tot wanneer in het verleden kan ik een poliswijziging doen?

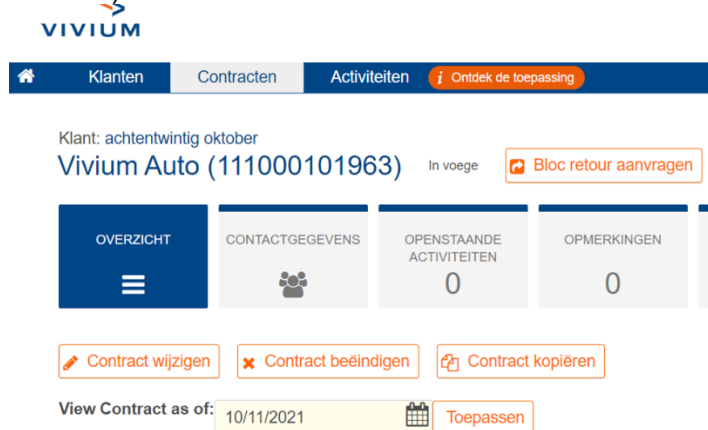
Een poliswijziging kan nog gedaan worden tot een datum tot 7 dagen in het verleden.

Kan ik meerdere bijvoegsels maken op één dag?

Ja, in de nieuwe V-Connect Auto het is mogelijk om meerdere bijvoegsel te maken op 1 dag (bv.: polisopmaak en vervolgens onmiddellijk daarna bijvoegsel voor toevoeging waarborg).

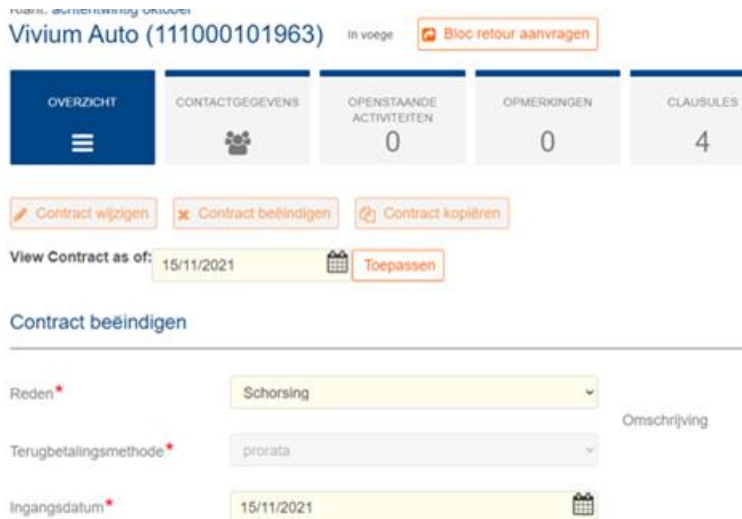
Kan ik een schorsing of stopzetting ook doen via de bijvoegselmodule?

Nee, dit is via een aparte knop in het overzichtsscherm van de polis: 'contract beëindigen' (zie de printscreen hieronder).



The screenshot shows the Vivium Auto interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: Klanten, Contracten, Activiteiten, and Ontdek de toepassing. Below this, the user is logged in as 'Klant: achtentwintig oktober' and the contract number 'Vivium Auto (111000101963)' is displayed. There is a button 'In voege' and a button 'Bloc retour aanvragen'. The main area shows a grid of four cards: OVERZICHT (selected), CONTACTGEGEVENS, OPENSTAANDE ACTIVITEITEN (0), and OPMERKINGEN (0). Below the grid, there are three buttons: 'Contract wijzigen', 'Contract beëindigen', and 'Contract kopiëren'. At the bottom, there is a section 'View Contract as of:' with a date '10/11/2021' and a button 'Toepassen'.

Er kan dan bij 'reden' een reden worden aangeduid en de ingangsdatum van de stopzetting of schorsing (zie printscreen).



The screenshot shows the Vivium Auto (111000101963) interface. At the top, there's a header with the vehicle ID and a button 'Bloc retour aanvragen'. Below this is a navigation bar with tabs: OVERZICHT, CONTACTGEGEVENS, OPENSTAANDE ACTIVITEITEN (0), OPMERKINGEN (0), and CLAUSULES (4). Under the tabs are buttons for 'Contract wijzigen', 'Contract beëindigen', and 'Contract kopiëren'. Below these is a section 'View Contract as of:' with a date selector set to 15/11/2021 and a 'Toepassen' button. The main section is titled 'Contract beëindigen' and contains three dropdown menus: 'Reden*' (set to 'Schorsing'), 'Terugbetalingsmethode*' (set to 'prorata'), and 'Ingangsdatum*' (set to 15/11/2021). There is also a label 'Omschrijving' next to the 'Reden*' dropdown.

Een schorsing zal dan ook leiden tot een vernietigingsbijvoegsel met het motief "schorsing". Dit impliceert dus ook een terugbetaling van de premie.

Moet ik het schadeverleden opnieuw ingeven voor een bijvoegsel?

Indien het schadeverleden niet is gewijzigd ten opzichte van het moment waarop de polis werd opgemaakt hoeft dit niet. In geval nieuwe schadegevallen zich hebben voorgedaan gedurende de loop van de polis moeten die bij de opmaak van een bijvoegsel worden aangegeven.

Incasso

Wanneer worden inningen uitgevoerd in het nieuwe V-Connect Auto?

Contracten met een maandelijkse betalingstermijn worden op de 15e van de maand geïnd. Contracten met een trimestriële of semestriële betalingstermijn worden op vervalddag geïnd. Concreet betekent dit een verandering in inningsdag voor (1) klanten die momenteel een Mantel hebben met een trimestriële of semestriële betalingstermijn en voor (2) klanten die momenteel geen Mantel hebben en via een maandelijkse betalingstermijn betalen. Voor de andere klanten zal de inningsdag niet wijzigen.

	Inningen oude V-Connect voor Mantels	Inningen oude V-Connect voor niet-Mantels	Inningen nieuwe V-Connect Auto (zowel Loyalty als niet Loyalty-contracten)
Maandelijkse betaling	15e van de maand	Op vervalddag	15e van de maand
Trimestriële of semestriële betaling	15e van de maand	Op vervalddag	Op vervalddag

Wat is de procedure voor SEPA indien er een bijkomend voertuig verzekerd moet worden?

In het oude V-Connect kunnen alle voertuigen bijgevoegd worden in de reeds bestaande SEPA (mantel). In het nieuwe V-Connect Auto moet voor elk bijkomend voertuig een nieuwe SEPA aangemaakt worden, tenzij het voertuig toegevoegd wordt in een polis "multi-vehicle". De inningen zullen bijgevolg niet meer financieel gegroepeerd worden. Voor bestaande contracten in het oude V-Connect blijft de financiële groepering voorlopig wel bestaan.

Wanneer is een SEPA mandaat verplicht?

Een SEPA mandaat is verplicht in geval van een gesplitste premie in Personal Line en in geval van maandelijkse betaling in Commercial Line. Voor driemaandelijkse en zesmaandelijkse betaling is er een technische bijpremie.

Moet er in afwachting van het SEPA mandaat al een overschrijving gedaan worden voor de eerste premie?

Bij het tekenen en doorsturen van een SEPA mandaat hoeft er in de tussentijd geen overschrijving te gebeuren en de eerste premie zal dus via domiciliëring worden verrekend. Om te voorkomen dat er in één keer 2 premies worden afgerekend is het belangrijk dat het tekenen en doorsturen van het SEPA mandaat snel gebeurt en goed wordt opgevolgd door de makelaar. Nog efficiënter is het tekenen via e-sign waarbij het SEPA-mandaat onmiddellijk ingevuld is, geactiveerd én gearcheveerd wordt.

In welke gevallen kan de klant opteren voor betaling via overschrijving?

Als natuurlijke persoon kan de klant enkel kiezen voor jaarlijkse betaling via overschrijving.

Als rechtspersoon kan de klant kiezen voor jaarlijkse, semestriële of trimestriële overschrijving.

Om maandelijkse betaling te kunnen selecteren moet de zaak op Inning maatschappij gezet worden met SEPA mandaat. Indien de makelaar een andere standaardinningswijze heeft, zal hij/zij deze dus moeten aanpassen.

Hoe kan ik in de nieuwe V-Connect Auto een SEPA mandaat ondertekenen?

Naast het klassieke ondertekenen op papier is het met de nieuwe toepassing ook mogelijk om het SEPA mandaat elektronisch te ondertekenen. De elektronische ondertekening van het SEPA mandaat, samen met de offerte, wordt aanbevolen.

Dit elektronisch tekenen kan op twee manieren: door onmiddellijk te tekenen via de smartphone of uitgesteld tekenen via e-mail. In het eerste geval ontvangt de klant onmiddellijk een SMS-code via zijn smartphone, de tweede mogelijkheid is dat de klant een mail krijgt waarin op een link geklikt moet worden en ook een code zal worden gegenereerd via sms of e-id (wij bevelen aan via sms te werken). Deze moet dan worden ingevuld waardoor de SEPA wordt gegenereerd en geactiveerd.

Waarom zou ik werken via elektronisch tekenen?

Er zijn meerdere voordelen aan het werken met elektronisch tekenen (e-sign). Eerst en vooral is dit kostenbesparend aangezien u hiermee 'paperless' werkt. Daarnaast worden de ondertekende documenten automatisch gearcheveerd en zijn daarna raadpleegbaar zowel voor u als voor de binnendiensten. Ook het SEPA mandaat wordt automatisch geactiveerd zodat de aanbiedingen zonder vertraging kunnen starten. Tenslotte wordt er geen betalingsaanvraag meer verstuurd of toegevoegd aan de polisdocumenten om te vermijden dat er gelijktijdig een overschrijving en een aanbieding via de bank gebeurt.

Er wordt bij elektronisch tekenen en betalen gevraagd naar een GSM nummer of mailadres, wordt dit ook voor andere doeleinden gebruikt?

Neen, dit wordt enkel gebruikt voor ondertekening of elektronische betaling, nooit voor commerciële doeleinden.

Hoe moet ik werken als ik via mijn beheerspakket al werk met elektronisch tekenen?

Aangezien in het geval van een elektronische handtekening buiten V-Connect Auto om deze documenten niet automatisch geactiveerd kunnen worden en het SEPA-mandaat niet automatisch geactiveerd kan worden zult u in dit geval, net als in geval van ondertekening op papier, moeten werken met het opladen van de documenten in de oude V-Connect (zie onderstaande vraag voor de procedure).

Hoe moet ik een fysiek getekend SEPA mandaat doorgeven aan de maatschappij?

Indien er niet wordt gewerkt met een elektronische handtekening via de nieuwe V-Connect Auto maar een fysieke handtekening voor het SEPA mandaat, dan moeten deze getekende documenten worden bezorgd aan de maatschappij. Helaas is het nog niet mogelijk om dit te doen via de nieuwe V-Connect Auto maar moet dit gebeuren via de oude toepassing.

- Ga naar de oude V-Connect
- Ga naar administratie
- Onder Domiciliëring vind u dan 'SEPA mandaat opladen' waar u de ingescande documenten kunt toevoegen en doorsturen.

Let op: Het toevoegen van het SEPA mandaat via de documenten in de nieuwe toepassing zal GEEN activiteit genereren bij de binnendiensten en wordt dus ook NIET geaccepteerd.

Kunnen er ook buitenlandse GSM nummers en IBAN nummers ingegeven worden voor e-sign en e-pay?

Europese IBAN nummers vormen geen probleem voor de SEPA mandaten maar buitenlandse gsm-nummers werken helaas niet voor het werken met e-sign.

Wanneer kan ik werken met SEPA Direct Debit?

Dit is de meest aanbevolen optie om te betalen en is vaak verplicht voor sommige betaalplannen.

Vooraleer men kan overgaan tot automatische afhoudingen op de rekening van de klant, is er een ondertekend SEPA mandaat nodig.

Deze betaalwijze is enkel van toepassing voor kwijtingen 'Inning Maatschappij'

Kwijtingen 'Inning Producent' (Inningswijze polis is dan Inning Producent of Inning Mixed) worden enkel door de makelaar geïnd.

Waar kan ik de kwijtingen en vervaldagberichten terugvinden?

De kwijtingen en vervaldagberichten zijn te vinden onder het tabblad 'Kwijtingen' in het contractscherm (zie hieronder). Als de klant kiest voor betaling via domiciliëring dan zijn de pdf-files niet beschikbaar (enkel elektronische weergave van bedrag dat moet betaald worden). Enkel bij betaling via overschrijving zal het document beschikbaar zijn.

Klant: Juju Guevara

Vivium Auto (110000004265)

In voege

[Contract bloc retour aanvragen](#)

OVERZICHT	CONTACTGEGEVENS	OPENSTAANDE ACTIVITEITEN	OPMERKINGEN	CLAUSULES	DOCUMENTEN	KWIJTINGEN
≡	👤	0	0	12	3	✓

Termijn van het contract #1: 7/12/21 - 7/12/22 Status: In orde (Facturatiegegevens klant weergeven)

Facturatiemethode
Inning Maatschappij Verplicht (standaard)
Periode premiebetaling
Jaarlijks betalingsplan
Huidige betaalwijze
Overschrijving
Referentie van de domiciliëring
310110000004265A20211207
Status van de domiciliëring
In afwachting - Getekend document
Wijze van verzending
E-mail

Openstaande kwijting(en)

Er zijn geen openstaande facturen voor dit contract.

Betalingsschema

VERVALDATUM	NUMMER	BEDRAG	COMMISSIE	STATUS BETALING ⓘ
7/12/21	1000167500	2.091,97 €	302,90 €	Vervallen

Informatie terugbetalingen

Er is geen terugbetalingsinformatie voor dit contract.

New Loyalty

De VIVIUM Comfort Deal zal worden aangepast vanaf eind januari. Wat gebeurt er met de financiële groepering?

Aangezien de contracten Auto en niet-Auto met de lancering van V-Connect Auto op verschillende systemen worden beheerd, zal de service van financiële groepering niet meer worden aangeboden. Per polis zal dus een SEPA mandaat worden aangemaakt en verstuurd.

Klanten die reeds contracten hebben in een financiële groepering kunnen blijven genieten van deze service, tenzij het gaat over een contract Auto welke naar V-Connect Auto migreert. Er kunnen ook geen contracten meer worden toegevoegd aan deze financiële groepering. Voor deze klanten werkt de financiële groepering als volgt :

- Bij domiciliëring wordt de premie geïnd op de 15de van de maand, of indien dit geen werkdag is, de voorgaande werkdag.
- Bij niet-domiciliëring wordt de betalingsaanvraag toegestuurd in de maand die de vervalmaand voorafgaat.

De voertuigen van een vennootschap die geen privé verzekeringen heeft, zullen in de toekomst niet meer in de Vivium Business Deal met bonusberekening komen. Gaat dit elders berekend worden of valt dit volledig weg?

Dit valt volledig weg.

Als een klant 3 polissen heeft bij Vivium waarbij ze voor het autocontract maandelijks betaling heeft. Geniet ze nu van het vrijstellingsvoordeel in haar brandpolis?

Het systeem zal automatisch de adressen van de verschillende polissen bekijken en indien deze hetzelfde zijn en minimaal 3 contracten bevatten in 3 verschillende takken, dan zal het vrijstellingsvoordeel automatisch worden toegepast.

- Dit voordeel wordt maximaal 1 keer per jaar toegekend per contract. Voorwaarden BM en erkende garage blijven tevens van toepassing.
- Enkel voor auto, lichte vrachtwagen & minibus in T&A en brand

Een contract auto Commercial Line (only CAR) op naam van een zaak telt ook wanneer deze op het zelfde adres staat als de contracten van de particulier (voor natuurlijke & rechtspersoon voor type mix & business usage).

Hoe kan de gratis premiesplitsing geregistreerd worden bij de opmaak van een eerste contract als het tweede contract nog niet werd opgemaakt?

Zodra de comfort deal verdwijnt eind januari zal er een specifiek veld worden voorzien bij opmaak brand en/of familiale. Er kan dan worden aangeduid dat de gratis premiesplitsing van toepassing is zodat ook al bij de opmaak van het eerste contract dit voordeel kan worden gegeven.

Geldt voor alle polissen op éénzelfde adres dezelfde betalingstermijn?

Elke polis kan in het nieuwe systeem zijn eigen betalingsystematiek volgen. In de nieuwe Vivium Comfort Deal gaat het niet langer over een gebundeld contract maar over een automatisch voordeelprogramma voor de polissen van verschillende takken op hetzelfde adres.

Nieuwe contracten worden niet meer opgenomen in Business Deal, wat er verandert voor de bonus?

Nieuwe contracten auto (tenzij vloot) worden niet meer opgenomen in de Business Deal. Echter wanneer het autocontract al onder de Business Deal viel wordt hier rekening mee gehouden voor de Bonus.

Wat gebeurt er met de SEPA mandaten via Comfort Deal nummer ?

De SEPA mandaten worden automatisch overgezet zodra het comfort deal product verdwijnt, u of uw klant zal hiervoor niks moeten ondernemen.

Worden de nieuwe voorwaarden van totaalklant ook toegepast op de oude portefeuille(vb polissen die toch niet in comfort deal zitten) of wordt alles enkel toegepast op polissen vanaf 14-12 ?

De automatische toekenning van de voordelen voor totaalklanten worden toegepast op zowel de oude portefeuille als de nieuw opgemaakte zaken.

Alle vragen rond het nieuwe Loyalty programma oftewel de VIVIUM comfort deal kunt u vanaf eind januari terugvinden in de specifieke VIVIUM comfort deal FAQ. U vindt deze dan ook op de [V-Connect Auto informatie pagina](#).

