

EEN NOODZAKELIJK 'KWAAD'

WELKE VERZEKERINGEN KRIJGEN TE WEINIG AANDACHT IN DE BEDRIJFSWERELD?

Verzekeringen worden afgesloten in de hoop dat men ze nooit nodig zal hebben. Daarom wordt dit 'noodzakelijk kwaad' mogelijk nogal slordig aangepakt. De kleine lettertjes zijn soms vradelijk en leggen beperkingen op die mogelijk zeer ernstige gevolgen kunnen hebben.

Welke verzekeringen krijgen van de kmo's nog te weinig aandacht? Krijgen verzekeringen zoals Bestuursaansprakelijkheid en verzekering tegen inkomensverlies voldoende aandacht in de bedrijfswereld en bij de zelfstandige ondernemers? Hoe moeten we deze verzekeringen in kaart brengen? Zijn er nog andere aansprakelijkheden waartegen we ons onvoldoende beschermen?

We vroegen het aan een reeks experts uit de sector, die we u eerst even willen voorstellen:

Marleen Van Moer (Verzekeringsadviseur FEDERALE VERZEKERING): Federale Verzekering is vooral gekend in de bouwsector. Ik ben adviseur voor de regio tussen Bommern en Berlaar-Nijlen en bezoek voornamelijk kmo's en zelfstandigen. Federale is ook nog een maatschappij die zijn winst deelt met zijn klanten!

Jan Van de Weghe (Directeur Niet-Leven Ondernemingen en Sales & Underwriting BALOISE INSURANCE): Ik ben verantwoordelijk voor onder meer brand, BA, auto, arbeidsongevallen en engineering. Ondernemingen in mijn afdeling zijn kmo's vanaf 10 werknemers. Daaronder zit dit in retail. Ik ben dus verantwoordelijk voor de acceptatie van de zaken, beheer van de portefeuilles en de commerciële relaties met de grotere makelaars. Baloise werkt met makelaars.

Jan Van Hecke (Deputy Director Risk Services VANBREDARISK & BENEFITS): Ik ben verantwoordelijk voor de productie van alles wat vroeger in een casualty betreft voor grote ondernemingen. Mijn achtergrond is finan-

cial lines en productontwikkeling. In productontwikkeling werk ik vandaag nauw samen met onze mensen actief binnen het kmo segment. Vanbreda Risk & Benefits is de grootste Belgische verzekeringsmakelaar.

Frédéric Achten (zaakvoerder van FINEPOLIS): Als onafhankelijk verzekeringsmakelaar voor particulieren en ondernemingen opereren wij over heel Vlaanderen. Tevens zijn we actief voor Commercial Finance Group, een bankonafhankelijke factoring maatschappij. Factoring biedt onze bedrijfsklanten een verlengstuk van hun financiële middelen. Wij ondersteunen onze klanten driemaandelijkse op gebied van solvabiliteit, liquiditeit en cashflow. Onze factoringklanten zijn veelal groeiondernemingen met 5 à 15 tot 25 man personeel in kapitaalsintensieve sectoren.

Dirk Vervoort (Commercieel Directeur AKKERMANS & PARTNERS): Akkermans & Partners is een complete dienstverlener voor verzekeringssector. Onze klanten zijn vooral verzekeraars en verzekeringsmakelaars maar ook andere bedrijven die verzekeringstechnische ondersteuning kunnen gebruiken kan bij ons aankloppen. Wij bieden drie grote diensten aan. De eerste is 'consulting'. We hebben een groot team aan gespecialiseerde medewerkers die naar onze klanten gaan voor operationele ondersteuning in productie- of schadebeheer, projectondersteuning, IT-ondersteuning of Interim Management. De tweede pijler is 'outsourcing' waar wij het werk van de verzekeringsmakelaar of verzekeraar naar ons halen om dit op ons kantoor uit te voeren. Als laatste werken wij aan verzekeringssoftware om het onderschrijvingsproces van verzekeringen te vereenvoudigen.

David Boulanger (Sales Manager Key Accounts DKV BELGIUM): Als niche-verzekeraar zijn wij enkel actief tak 2, de ziekteverzekering. Ik geef leiding binnen de salesstructuur van DKV aan een team van vier accountmanagers die zich nationaal richten naar de bedrijven. Wij nemen productiegewijs alles mee in de verkoop van particulieren tot kmo's en grotere bedrijven. De focus ligt wel op het corporate-verhaal. Mijn accountmanagers hebben elk een sector binnen het team en werken ook met een beperkt aantal grote verzekeringsmakelaars die in sales eveneens focussen op het corporate-verhaal. Dat betreft de alomgekende hospitalisatieverzekering maar gaat de laatste jaren vaker gepaard met bijkomende waarborgen die samen een allesomvattende 'aanvullende' ziekteverzekering vormen.

Interview: *Fredy Michiels*
Foto's: *Wim Veld Delfempe*



MARLEEN VAN MOER
Verzekeringsadviseur Federale Verzekeringen



JAN VAN DE WEGHE
Directeur Niet-Leven Ondernemingen
en Sales & Underwriting Baloise Insurance



JAN VAN HECKE
Deputy Director Risk Services Vanbreda
Risk & Benefits



FREDERIK ACHTEN
Zaakvoerder Finepolis



DIRK VERVOORT
Commercieel Directeur Akkermans & Partners



DAVID BOULANGER
Sales Manager Key Accounts DKV Belgium

ONDERSCHAT HET ONDERNEMERS- RISICO NIET

Er is veel verzekeraar in het leven, maar de grote grens is het ondernemersrisico. Alles wat buiten het risico van ondernemen valt is verzekeraar. Er zijn een hele reeks van verzekeringsproducten die te weinig aan bod komen bij kmo's.

Een aantal hiervan zijn onder meer: veel kmo's beginnen meer en meer internationaal te werken en hebben patenten en lopen het risico dat zij patenten van derde partijen schenden. Inbreuken op patenten is verzekeraar. Maar weten bedrijven dat voldoende? 10, 20 jaar geleden waren daar verzekeringsoplossingen voor, maar dit is een tijd terug wereldwijd van de markt gehaald omdat er te veel schades waren. Sinds 2, 3 jaar is dit terug verzekeraar.

Jan Van Hecke: 'Bij Vanbreda hebben we samen met het patentenbureau Gevers de laatste jaren zwaar geïnvesteerd om bescherming te bieden voor inbreuken tegen patenten.'

ER ZIJN OOK MOEILIK TE VERZEKEREN RISICO'S

Jan Van Hecke wil dit illustreren met een voorbeeld. Als bedrijf brengt men een product op de markt, men verdeelt dat product en voert dat internationaal uit. Een groot risicoland hierbij is Noord-Amerika. Als men op een gegeven moment een claim krijgt van een Amerikaans bedrijf dat zegt dat jouw product een patent schendt, eigendom van dat Amerikaanse bedrijf, dan is voorzichtigheid geboden: dat patent geldt niet alleen voor Amerika, maar wereldwijd. Zij eisen dat je stopt met produceren en verdelen van het product. De verzekeraar gaat dan over alle aansprakelijkheden daaronder, waaronder het verlies dat het Amerikaanse bedrijf heeft geleden, de kosten om het product uit de rekken te halen alsook de schade aan derden. Het is een moeilijk te verzekeren risico. Daarom werden deze polissen uit de markt gehaald. Nu zijn er verzekeraars op de Engelse markt die deze dekking opnieuw aanbieden maar met strenge onderschrijvingscriteria. Op die verzekering zitten wel vrij hoge vrijstellingen zowel onder de vorm van vaste bedragen als een deel in medeverzekering. Op niveau van waarborgsom is er voldoende capaciteit. De premies zijn aanvaardbaar, maar niet laag.

David Boulanger: 'In het kader van een medische kosten verzekering is de toegankelijkheid van dergelijke polis vaak onbekend bij kleinere KMO's. Op die manier kan men nochtans een mooi en ongeërd extralegaal voordeel aanbieden aan de werknemers en kan men zich als KMO op die manier onderscheiden om kwalitatieve werknemers aan te trekken én te houden.'

De laatste jaren zijn er specifieke producten ontwikkeld voor kmo's waarbij men vanaf drie werknemers reeds een polis kan aanbieden. Dit gaat vanaf een klassieke hospitalisatieverzekering tot ambulante of tandzorgverzekering. Deze zijn heel toegankelijk omdat daar geen enkele vorm van medische screening aan gekoppeld wordt, zowel voor de werknemers zelf als voor hun gezinsleden. Dit aspect is bij de kleine bedrijven minder bekend. Men denkt te vaak dat men enkel met een bepaald volume kan instappen in een dergelijk contract. Voor een klein bedrijf is het interessant om in te stappen in een ziekteverzekering, want als een werknemer iets overkomt door een ongeval kan een dergelijke kwalitatieve polis ervoor zorgen dat men een echte focus kan leggen op het genezingsproces. Men moet zich dan niets meer aantrekken van de administratieve en financiële rompslomp en zal de werknemer ook sneller zien terug komen.

Frédéric Achten: 'De makelaardij analyseert meestal te weinig in detail waarborg per waarborg maar polis per polis. Ik kom heel vaak analyses tegen in bedrijfsschadeverzekeringen en bepaalde ziekterisico's die wel onderschreven zijn maar stel dan een gebrek vast aan een echte risicoanalyse, op gebied van contracten met derden en aansprakelijkheden op ondernemingsvlak.'

DE ROL VAN DE MAKELAAR IS HEEL BELANGRIJK

Vele polissen zijn onvoldoende onderzocht. Er werd veel te snel overheen gegaan of ze werden beroepshalve niet genoeg uitge-

diept. Nadien komen dan de grootste problemen. Kijk maar naar de dagvergoeding met bedrijfsschade en de periode die vergoed moet worden. Deze moeten op een andere manier geanalyseerd worden dan louter een gesprek met de bedrijfsleider. Er worden nog steeds bepaalde principes geschonden bij bedrijfsverzekeringen, namelijk de tak leven, oppert Frédéric Achten. Er wordt te snel de kant van de privé ingevuld terwijl de kant van het bedrijf vergeten wordt.

Een klein detail waar makelaars onvoldoende mee vertrouwd zijn. Als men vandaag een overlijdensdekking afsluit om een krediet af te dekken wordt altijd het nettobedrag verzekerd. Bij het overlijden van een bedrijfsleider moet men eigenlijk het brutobedrag krijgen, want er gaan belastingen en taksen af, zodat men 30 tot 35 procent minder overhoudt om het krediet terug te betalen. Dit komt bij één van de twee gevallen voor bij kmo's die verzekerd zijn om een risico overlijden af te dekken.

Een kunstverzekering is bijvoorbeeld heel belangrijk, aldus Jan Van Hecke. Bij een brand heeft men een brandpolis, maar er is ook een afzonderlijke verzekering voor kunstwerken die veel ruimer is dan de dekkingen in een brandpolis. Binnen een kunstverzekering worden de kunstwerken individueel verzekerd in aangenomen waarde, wat betekent dat bij totaal verlies het bedrag vermeld in de lijst van de verzekerde werken volledig zal worden uitgekeerd. Bij een beschadiging of gedeeltelijk verlies zullen zowel de restauratiekosten als de minwaarde worden vergoed. Een brandverzekering zal nooit de minwaarde vergoeden. De kunstpolis is een zeer ruime polis, want alles wat met dat kunstwerk gebeurt, is verzekerd: beschadigingen bij het ophangen, bij het uitlenen of tijdens het transport... De premies hiervoor zijn niet hoog. Bij beschadiging kan men zelfs kiezen tussen volledige vergoeding en herstellingskosten plus de minwaarde.

Jan Van de Weghe: 'Door een aantal hightec oplossingen wordt een oplossing geboden aan een verzekering waar te weinig aandacht aan gegeven wordt en dat is de BA-ondernemingen. Dat is een heel klassieke dekking. Heel vaak zegt men: we hebben het en daarmee is het opgelost. Een raad voor kmo bedrijfsleiders: als je een nieuwe klant maakt en een groot contract afsluit, vraag je dan af of je voldoende verzekerd bent in de huidige polis.'

Wekelijks zijn er dossiers waarbij het kapitaal onvoldoende verzekerd is of waar nieuwe activiteiten niet verzekerd zijn. Wekelijks zien de experts schadedossiers waarbij er rampen gebeuren. Een voorbeeld hiervan was het volgende. Na een grondige renovatie van een meubelzaak was er net voor het openingsweekend grote waterschade door een kapotte leiding. De schade liep op tot 9 miljoen euro, gedekt voor slechts 1,5 miljoen euro. Bij het afsluiten van een klassieke polis staat men niet voldoende stil bij de gevolgen tot de schade zich voordoet natuurlijk...

Dirk Vervoort: 'Binnen de tak BA Uitbating zit vaak ook nog een grijze zone. Als men bij een groot contract met onderaannemers werkt dan wordt het meestal heel onduidelijk onder welke vennootschap gaat de BA vallen, onder de hoofdaannemer of onder de onderaannemer. Daar moet duidelijkheid rond bestaan. Het advies dat ik kan geven is om dit duidelijk te bespreken met de verzekeringsmakelaar om daar duidelijkheid rond te krijgen. In geval van twijfel kan je dergelijke clausules mee op je polis laten opnemen.'

In België wordt er veel gewerkt met managementvennootschappen. De managementvennootschap die binnen een bedrijf de taken vervult van CFO, is niet beschermd als werknemer. Als hij aansprakelijk wordt gesteld na het geven van cijfers en financiële gegevens waardoor er een derde bedrijf in de moeilijkheden komt en waarbij dit bedrijf een claim uitbrengt tegen dat bedrijf, dan gaat dit laatste bedrijf zich tegen zijn CFO keren. Dat soort van beroepsaansprakelijkheid kan men dekken in een afzonderlijke polis 'beroepsaansprakelijkheid voor managementvennootschappen' waarbij zowel de aansprakelijkheid van de managementvennootschap-CFO, als zijn fysieke vertegenwoordiger worden verzekerd.

EÉN OP DE TIEN KMO'S ZAL BINNEN 24 MAANDEN GEHACKT KUNNEN WORDEN

Cyber risico's en fraude een nieuwe vorm van schade die bedrijven kunnen oplopen. Op welke manier kunnen we ons hier tegen verzekeren?

Cyber risico's en andere frauduleuze mogelijkheden vormen een gespecialiseerd onderdeel bij moderne verzekeringspolissen. Binnen een cyber polis zijn er een drietal hoofdwaarborgen waaronder dekking voor alle kosten die gepaard gaan bij een cyber event, zoals de kosten om de data lek op te sporen en te remediëren; dekking voor schade aan derden, zoals schadeclaims door het verlies van de identiteitsgegevens of medische gegevens van een persoon of patiënt en dekking voor bedrijfsschade waarbij het hoofzakelijk gaat om dekking voor winstverlies naar aanleiding van een cyber event, zoals hacking. Het risico ligt hoog als men rekening houdt dat één op de tien kmo's binnen dit en 24 maanden in aanmerking komt om gehackt te worden. Daartegenover zit momenteel slechts één op de vier kmo's op het internetverhaal. Dus dit zal in de toekomst nog groeien. De kostprijs is bedrijf per bedrijf te bepalen.

Jan Van Hecke: 'Cyber en fraude mag men niet in één adem noemen. Er is een duidelijk verschil. Cyberfraude is niet of nauwelijks gedekt door de cyberpolis. Sinds jaren worden er wereldwijd en dus ook in België studies gedaan over frauderisico's. Er zijn CEO's, ook van kmo's, die zeggen dat er enorm gefraudeerd wordt. Overal wordt veel verlies geleden door fraude zowel door eigen werknemers als door derden. Vele Belgische bedrijven hebben zich daar niet tegen verzekerd, op uitzondering van de beursgenoteerde bedrijven, vooral omwille van het risico van daling van het aandeel bij de ontdekking van een fraude binnen het beursgenoteerd bedrijf.'

DE CYBERPOLIS

Niet-beursgenoteerde bedrijven kopen praktisch geen fraudepolis. Stilaan heeft men de naam van de fraudepolis zelfs veranderd in cybercrimepolis omdat de meeste fraude gebeurt door het hacken van de systemen. Nu is er een nieuw product, de cyberpolis, waarbij het niet de bedoeling is om fraude te gaan dekken op deze cyberpolis. Doordat cyber en cybercrime simultaan in de media komen, zou het kunnen dat de vraag naar fraudepolissen naar omhoog gaat. Juist op het moment dat de vraag naar fraudepolissen mogelijk gaat stijgen zien we dat de fraudeverzekeraars terughoudender worden omwille van de vele schades en de toename van 'impersonation fraude', waarbij een derde zich voordoeft als de CEO van het bedrijf en zo opdracht geeft aan een medewerker om geld op zijn rekening te zetten.

De cyberpolis heeft weinig te maken met crimineel risico's. Wat is de premie die men moet vragen? Er is geen ervaring of geschiedenis. Het is een volledig nieuw product. Men heeft ook heel snel gezegd dat dit een product wordt zoals de bestuursaansprakelijkheid. Dit zal wel komen, maar niet zo spectaculair. De bestuursaansprakelijkheid is 20 jaar geleden op de Belgische markt gekomen en werd eerst aangeboden voor zware risico's waaronder beursgenoteerde bedrijven en bedrijven met Amerikaanse filialen. De waarborgen waren beperkt en de premies zeer hoog. Afgelopen 20 jaar heeft men de waarborgen spectaculair verbreed, worden deze polissen afgesloten voor elk type bedrijf en zijn de premies zeer laag.

Wat cyberverzekering betreft biedt de verzekeringsmarkt na een zeer korte inlooperperiode deze polis aan voor elke type bedrijf, zijn de voorwaarden ruim en de premies laag. M.a.w. een omgekeerde benadering als bij de polis bestuursaansprakelijkheid.

Marleen Van Moer: 'Ingeval van fraude bij vervalsting van facturen waarbij bijvoorbeeld de rekeningen vervangen zijn, kan ook een particulier zich laten verzekeren.'

Dirk Vervoort: 'De eerste prioriteit is jezelf beschermen. Zelf zien dat men in orde is. De wetgever vraagt dit ook. Men moet zich beschermen om de data af te schermen van de buitenwereld zodat er geen persoonsgegevens of vertrouwelijke bedrijfsgegevens aan derden worden verspreid.'

Verwacht wordt dat op Europees vlak in mei 2018 een strengere regelgeving zal bekend gemaakt worden. Van dat ogenblik af zal de kmo-wereld meer vertrouwen krijgen in deze polissen. Bijkomend is er ook nog één aandachtspunt: de volmachtsstructuur. Met hoeveel moet men tekenen voor bepaalde bedragen?

OPLEIDING VOOR VERZEKERINGS- EXPERTS?

Het vinden van geschikte medewerkers voor verzekeringskantoren is niet eenvoudig. Het is een zeer gespecialiseerde materie en duurt bij jongeren wel eens als 'saai' overkomen. Het verzekeringswezen gaat meer en meer over alle aspecten van het leven, zowel particulier als zakelijk. De sector kampt nog altijd met een minder goed imago. Jonge talenten gaan sneller bij een groter consultancybedrijf werken dan bij een verzekeringsmaatschappij. Dat is op termijn nadelig voor de sector.

Er zijn vandaag andere profielen in de sector nodig dan pakweg 20 jaar geleden. Iedereen is vandaag verplicht continue bij te leren. Door de wetgever wordt de sector ook meer en meer verplicht om aan rapportering te doen en krijgen. We zien dus een verschuiving in het personeelsbestand waardoor administratieve functies meer en meer verdwijnen. De sector zal zich moeten onderscheiden door communicatieve mensen te vinden. Zij zullen in de toekomst het verschil maken. Men heeft vandaag kleine en middelgrote makelaars waarbij de onderschrijvers meerdere taken moeten doen. Enerzijds zijn er de kleine niche-makelaars zoals kunstverzekeringen, kredietverzekeringen of ziekteverzekeringen en anderzijds de grote makelaars waarin men gespecialiseerde mensen gaat vinden.

Jan Van Hecke: 'Grote bedrijven werken al jaren met verschillende makelaars. De ene makelaar heeft meer de internationale programma's in portefeuille terwijl de andere zich meer richt op bepaalde niches of op de lokale verzekeringen zoals auto- en personeerverzekeringen. In het (kmo-segment zien we bij de grotere bedrijven die internationaal opereren ook meer en meer het gebruik van verschillende makelaars, ieder met zijn specialisatie.

Vroeger had men industrie en de klassieke makelaar. Die grens is serieus gezakt. Waar vroeger een kmo van 50 à 60 werknemers niet teveel buiten zijn eigen provincie keek is die nu internationaal geworden met de nodige specialisatieverzekeringen.

Marleen Van Moer: 'Het gaat dikwijls over één product, maar men tracht dan ook de rest binnen te halen. Dat gebeurt bij kleine makelaars. Men moet wel vertrouwen hebben in zijn verzekeraar. Men kan niet verwachten dat jonge mensen onmiddellijk alles kennen. De bedrijven zullen hen moeten opleiden en trainen. Er bestaat een opleiding verzekeringen en financiën. Deze mensen hebben een kleine voorsprong maar het blijft heel beperkt. Wie in de verzekeringssector wil komen moet bereid zijn om zich continue bij te scholen.

David Boulanger: 'De meesten die binnenkomen hebben geen achtergrond in verzekeringen en komen dikwijls uit andere sectoren. Zij worden binnen de maatschappij goed opgeleid en worden trouwens door de uitgebreide wetgeving verplicht om opleidingen te volgen.'

België is een land van kmo's en het mag dan ook niet verwonderden dat de verzekeringsmarkt zich de laatste jaren zeer sterk richt op die kmo's met producten die specifiek voor kmo's worden ontwikkeld. Komt daarbij ook het gegeven dat makelaars en verzekeraars meer en meer geconfronteerd worden met de globalisering. Verzekeringen krijgen in vele domeinen een toenemend internationaal karakter krijgen en, bijgevolg wakkert ook de concurrentie aan met buitenlandse ondernemingen.

Dirk Vervoort: 'Wij starten elk jaar op met enkele nieuwe junior medewerkers. In de rekrutering is het type diploma voor ons geen sturende factor meer. Wij zoeken naar medewerkers met voldoende intellectuele capaciteiten maar we hechten minstens evenveel belang aan drive, motivatie en goede communicatievaardigheden. Dat laatste is erg belangrijk voor een bedrijf in de dienstensector. Als dienstverlener vinden we het erg belangrijk dat onze consultants met een goede achtergrond naar onze klant gaan. Wij steken dan ook veel tijd en energie in het opleiden van onze medewerkers. Dat gaat van opleidingen puur gericht op het uitvoeren van 1 opdracht tot algemene opleidingen waarin een verzekeringsstak tot in detail uitgelegd wordt. Naast de technische trainings geven ook nog productopleidingen en softwaretrainings voor onze medewerkers.' ●