



# portimagazine

juni  
2007

- 3** Voorwoord
- 4** Pakket  
Hoe uw schadebeheer optimaliseren via de schadescenario's?
- 7** BRIO-days  
Twee makelaars getuigen...
- 8** BRIO-days  
U was er toch ook?
- 10** Informatieplicht  
BRIO helpt u aan uw informatieplicht te voldoen
- 14** 10 engagementen  
Engagement 3: U kunt vertrouwen op onze dienstverlening
- 15** Netwerk  
AS/Web is de opvolger van AS/2
- 16** Netwerktogang  
Beveiligde ADSL Portima
- 18** Raoul Abbeel  
Manager Home Services & Training
- 19** Users Club AS/2  
Een actieve bemiddelaar tussen de gebruikers en Portima

**portimagazine** is de nieuwsbrief van Portima en verschijnt 4 x per jaar.

*Verantwoordelijke uitgever:*

Koen Depaemelaere

*Coördinatie:*

Sven Lens

*Vormgeving:*

[www.apropos.be](http://www.apropos.be)

Heeft u vragen of opmerkingen over een artikel in verband met onze diensten? Bel dan onze klantendienst op het nummer 02/661.44.64.

U kunt deze nieuwsbrief ook bekijken en downloaden via onze website: [www.portima.com](http://www.portima.com)



## Question Time

Antwoord op de onderstaande vraag en **win 2 bioscooptickets**. We hebben in totaal 20 x 2 tickets te verdelen, aarzel dan ook niet en waag uw kans.

*Vraag:*

Het Europese paspoort geeft u als makelaar de mogelijkheid om, als u aan bepaalde voorwaarden en verplichtingen voldoet, in alle landen van de Europese Economische Ruimte (EER) aan verzekeringsbemiddeling te doen. Welke landen behoren tot die Europese Economische Ruimte?

*Mogelijke oplossingen:*

- a) de lidstaten van de Europese Unie + Noorwegen, Liechtenstein en IJsland
- b) de lidstaten van de Europese Unie + Noorwegen, Zwitserland en IJsland
- c) de lidstaten van de Europese Unie + Noorwegen, IJsland en Oekraïne

Vul het antwoord online in op [www.portima.com/nl/questiontime.aspx](http://www.portima.com/nl/questiontime.aspx)

Als u bij de winnaars bent, dan hoort u snel van ons.

## In uw mailbox?

Als u PortiMagazine ook in elektronische vorm in uw mailbox wenst te ontvangen, schrijf u dan in op onze mailinglist op de Portima-website.

U kunt uw e-mailadres doorgeven op de homepage van onze website [www.portima.com](http://www.portima.com) of op de BEN via <http://ben.portima.be>



## Editoriaal

De eerste maanden van dit jaar zijn aan een hels tempo voorbijgevlogen. Binnen Portima werd heel wat werk verzet om de dienstverlening aan onze klanten, de verzekeringsmakelaars, te optimaliseren, getuige daarvan de release van BRIO 3.2 en de tien engagements rond AS/2. Daarnaast sprongen twee andere gebeurtenissen in het oog: de verkiezing van de Insurance Personality enerzijds en de voorlopige uitspraak van de voorzitter van de Raad voor de Mededinging in de zaak CRM versus Portima anderzijds.

Eind januari kreeg ik de Insurance Personality-award van Kluwer. Deze award geldt niet als een persoonlijke eer voor mezelf, maar is de rots waarop Portima verder kan bouwen. Ik zie het als een reusachtige sectorale schouderklop voor elke Portima-medewerker, met de boodschap: “doe zo verder, je evolueert in de goede richting”. Ik beschouw de award dan ook als een erkenning van het veranderingsproces dat Portima doormaakt. Het is het extra duwtje in de rug dat we nog nodig hadden en hebben om verder te gaan voor onze klanten en onze aandeelhouders. Portima wil klaarstaan om u als verzekeringsmakelaar te ondersteunen om de strijd met de andere distributiekanaalen aan te gaan.

Eén van de pijlers die uiting geeft aan onze service-intenties, is het tienvoudige engagement rond AS/2 dat we in het vorige nummer van PortiMagazine aan u voorstelden. In dat kader verbinden we er ons onder andere toe om ook in 2007 alle producenten van beheerspakketten, alsook de verzekeringsmaatschappijen gelijktijdig te informeren over eventuele wijzigingen aan AS/2 of AS/Web.

Deze tien engagements werden bovendien goedgekeurd door de beroepsverenigingen van makelaars FVF en Feprabel, die tevens zullen instaan voor de toetsing en evaluatie ervan. De uitspraak van de Voorzitter van de Raad voor de Mededinging, die Portima voorlopige maatregelen oplegde, baart ons dan ook weinig zorgen. Meer nog, aangezien de opgelegde maatregelen een formalisering zijn van de bestaande praktijk, sterkt deze uitspraak ons in het feit dat het met Portima de goede kant opgaat.

Koen Depaemelaere  
Afgevaardigd Bestuurder

# Pakket

## Hoe uw schadebeheer optimaliseren via de schadescenario's?

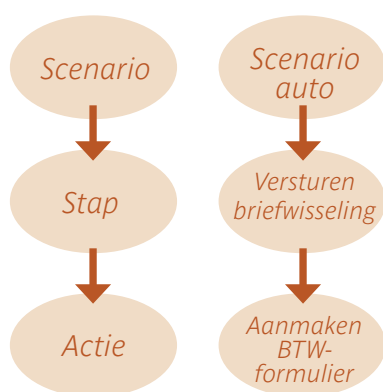
De release van BRIO 3.2 bracht heel wat nieuwigheden mee op het vlak van het schadebeheer. Zo werd dit schadebeheer sterk geautomatiseerd en kunnen voortaan ook schadeberichten die via AS/2 binnenlopen in BRIO geïntegreerd worden. Een en ander maakt dat u als makelaar heel wat tijdswinst kan boeken door een efficiënter, geïnformatiseerd beheer van uw schadedossiers.



Eén van de belangrijkste nieuwe troeven in BRIO 3.2 is ongetwijfeld het geautomatiseerde schadebeheer. Bij het aanmaken van een schadedossier krijgt u automatisch een vragenlijst voorgelegd. Eenmaal u deze vragen beantwoord hebt, wordt onmiddellijk een schadedossier aangelegd dat alle noodzakelijke informatie bevat. Tegelijkertijd zijn er in BRIO een aantal mogelijke schadescenario's ingevoerd. Daarbij plant het systeem alle acties die voor het beheer en de afhandeling van het dossier ondernomen moeten worden, automatisch in. Met een eenvoudige muisklik kunt u de automatische uitvoering van deze acties activeren. Het spreekt voor zich dat u deze scenario's aan uw persoonlijke manier van werken kunt aanpassen.

Wat bedoelen we precies met een scenario? Welnu, een schadescenario beschrijft de standaardprocedure die u of uw medewerker moet doorlopen om een schadegeval van a tot z te kunnen beheren. Het scenario bestaat uit verschillende stappen (of fases uit het schadebeheer), die op hun beurt uit diverse acties opgebouwd zijn. Een voorbeeld van een stap is het opstarten van een schadedossier. Een voorbeeld van een actie is het verzenden van een brief over de aanduiding van een expert.

*Gebruikte term*      *Voorbeeld*



Eén van de belangrijkste voordelen van de schadescenario's is de geautomatiseerde werking ervan. Wanneer u bijvoorbeeld de stap 'versturen briefwisseling' activeert, dan worden alle brieven die binnen die stap voorzien zijn automatisch verzonden. Als u de standaardscenario's volgt waarin BRIO voorziet, dan nog beschikt u over de mogelijkheid om bij elk schadegeval bepaalde acties weg te laten of andere toe te voegen. Maar u kunt vanzelfsprekend ook zelf nieuwe schadescenario's uittekenen. Door zelf een scenario op te stellen, krijgt u de kans om een voor u ideale procedure uit te tekenen, wat u dan weer toelaat om binnen uw kantoor een bepaalde manier van werken te automatiseren.

Voorts kunt u bestaande scenario's op elk moment wijzigen. Zo kunt u stappen of acties toevoegen, verwijderen of de volgorde ervan wijzigen. Scenario's die op dat moment al verbonden zijn met lopende schadedossiers, zullen hierdoor niet mee veranderen.



*U kunt zelf schadescenario's opstellen of wijzigen: zo krijgt u de kans om een voor u ideale procedure uit te tekenen en binnen uw kantoor een bepaalde manier van werken te automatiseren.*

Vandaag bekijken we binnen Portima of en hoe het mogelijk is om uw schadescenario's die u zelf hebt samengesteld volgens de werking van uw kantoor, uit te wisselen met andere makelaarskantoren en gebruikers. We houden u op de hoogte. 🔄

## Handleiding BRIO beschikbaar

De handleiding van BRIO is voortaan voor alle gebruikers beschikbaar. U kunt steeds de meest recente versie van de BRIO-handleiding gratis terugvinden als pdf-file op de BEN-website van Portima.

Daarnaast heeft Portima een samenwerkingsakkoord gesloten met World Wide Association Of Writers voor diegenen die een ingebonden versie van de handleiding verkiezen. Op hun website ([www.wwaow.be](http://www.wwaow.be)) vindt u op een heel eenvoudige manier (bijvoorbeeld via de zoekfunctie op de homepage) de laatste versie van de handleiding van BRIO terug. U kunt deze vervolgens bestellen en het boek bij u op kantoor laten bezorgen. U betaalt daarvoor € 21 voor een versie in zwart-wit en € 65 voor een versie in kleur (prijzen inclusief BTW).

De handleiding voor de boekhoudmodule is eveneens beschikbaar via deze kanalen. Aangezien het om een optionele module in BRIO gaat, is deze opgenomen in een apart document. 📄

# Pakket

Eerste release BRIOplus in de laatste rechte lijn




Eind augustus 2006 sloten Portima en ISUC, de Users Club van het beheerssoftwarepakket *Spectrumplus*, een akkoord over de ontwikkeling van *BRIOplus*, de opvolger van *Spectrumplus*. Ongeveer een jaar eerder hadden Portima en ISUC al een intentieverklaring ondertekend die het pad moest effenen naar de creatie van een opvolger voor *Spectrumplus*.

Sinds het sluiten van dat akkoord werden al heel wat cruciale stappen gezet in de richting van de eerste release van *BRIOplus*. Zo beschikte Portima eind december 2006 over het formele engagement van 857 *Spectrumplus*-gebruikers om over te stappen op *BRIOplus*.

Portima van zijn kant heeft zich ertoe geëngageerd om *BRIOplus*, dat ook op een ASP-platform zal draaien, volgens een vooraf bepaalde planning af te leveren. De eerste release is voorzien in "beta-test" in september 2007 en zal de functionaliteiten bevatten die alle gebruikers gevraagd en nodig hebben.

*De eerste release van BRIOplus is voorzien in 'beta-test' voor september 2007.*

De tweede release van *BRIOplus*, die in "beta-test" moet zijn tegen maart 2008, zal een aantal functionaliteiten tellen die gebruikt zullen worden door het overgrote deel van de gebruikers. Bij de derde release ten slotte, eind 2008, zullen ook modulaire of optionele functionaliteiten op maat van bepaalde klantenmakelaarskantoren ontwikkeld worden. 

# BRIO-days

Twee makelaars getuigen ...



De voorbije maanden vonden overal te lande de BRIO-days plaats. Gebruikers van BRIO, maar ook makelaars die hun keuze qua nieuw beheerspakket nog niet gemaakt hadden, konden er kennismaken met de nieuwste evoluties van BRIO. Twee makelaars getuigen alvast over hun aanwezigheid.

## Jan Desiere, kantoor Desiere N&J in De Panne

Jan Desiere, zaakvoerder van het kantoor Desiere N&J in De Panne, is al sinds jaar en dag Portima-klant. Vandaag zweert de makelaar, die tevens een BKCP-bankagentschap uitbaat, nog bij het pakket ProfIS, maar tegen september is dat verleden tijd: dan stapt hij over op BRIO.

“Ik heb bewust een tijdje gewacht met het nemen van een beslissing omtrent de vervanging van ons beheerspakket. Niet alleen was ik zeer tevreden over ProfIS, maar bovendien had ik op die manier voldoende tijd om te bekijken welke alternatieven er op de markt beschikbaar waren. Zo ben ik bij de belangrijkste leveranciers van beheerssoftware langsgegaan en heb nadien mijn keuze gemaakt: het wordt BRIO. Een ander belangrijk voordeel dat ik wilde benutten, is dat ik door wat langer te wachten er zeker van kon zijn dat de huidige pakketten hun kinderziekten al achter de rug hadden. Een beheerspakket is voor een makelaarskantoor een belangrijk instrument: ik wilde dan ook niet over één nacht ijs gaan. Tijdens de BRIO-day in Roeselare heb ik met heel wat mensen van Portima gepraat en ben ik overtuigd geraakt van de keuze voor BRIO.”

## Philippe Van Ingelgom, kantoor Van Ingelgom in Ans

Makelaar Philippe Van Ingelgom werkt met BRIO sinds september 2006.

Voordien had hij het pakket MK New. Ook hij ziet een meerwaarde in de BRIO-days. “Zo’n dagen zijn niet alleen nuttig, ze zijn zelfs noodzakelijk. Wanneer je als makelaar op een efficiënte manier met je beheerspakket wil werken, zeg maar het maximum eruit wil halen, dan moet je de workshops die hieromtrent gegeven worden zeker volgen. Bovendien kom je op de BRIO-days in contact met de medewerkers van Portima, zodat je op een stem die je vaak aan de telefoon hoort, ook een gezicht kan plakken. Dat maakt dat toekomstige contacten en gesprekken een stuk vlotter verlopen. Daarnaast wissel je op zo’n dagen ervaringen uit met collega-makelaars, wat altijd leerzaam is, en kom je ook in contact met de partners van Portima.”

# BRIO-days

U was er toch ook?





# Informatieplicht

## BRIO helpt u aan uw informatieplicht te voldoen

Verzekermakelaars moeten, net zoals de andere distributiekanaal overigens, voldoen aan een informatieplicht naar hun klanten toe, die voortvloeit uit de omzetting van de Europese richtlijn Verzekeringbemiddeling. Om die informatieplicht op een efficiënte manier te kunnen naleven, creëerden de beroepsverenigingen van makelaars en verzekeraars standaardfiches voor de tussenpersonen. Vanuit BRIO kunt u deze fiches op een uiterst eenvoudige manier invullen, beheren en archiveren. Maar als makelaar hoeft u deze standaardfiches niet te gebruiken: u kan ook kiezen voor eigen documenten of voor de IP-tool van Euromex. Ook in dat geval biedt BRIO een oplossing voor u.



De omzetting van de Europese richtlijn Verzekeringbemiddeling in Belgische wetgeving was gedurende verschillende jaren een hot item in het verzekeringslandschap in ons land. De richtlijn zou immers ingrijpende gevolgen hebben voor de manier waarop verzekeringstussenpersonen hun beroep zouden (moeten) gaan uitoefenen, vandaar dat de omzetting naar Belgisch recht met argusogen gevolgd werd.

Het duurde tot het voorjaar van 2006 vooraleer de richtlijn in onze wetgeving geïntegreerd was. In het Belgisch Staatsblad van 15 maart 2006 werd de Wet van 22 februari 2006 tot wijziging van de wet van 25 juni 1992 op de landverzekeringsovereenkomst en de Wet van 27 maart 1995 betreffende de verzekeringbemiddeling en de distributie van verzekeringen gepubliceerd.

Uiteindelijk bleef een revolutie uit. Mede dankzij het feit dat België met de Wet betreffende de verzekeringbemiddeling en de distributie van verzekeringen (alias de wet-Cauwenberghs) van 27 maart 1995 al over een vrij uitgebreide regelgeving ter zake beschikte, bleven de gevolgen van de Europese richtlijn Verzekeringbemiddeling eerder beperkt voor Belgische tussenpersonen.

Toch springen twee nieuwigheden in het oog: de informatieplicht naar de klant toe enerzijds en het Europese paspoort anderzijds. Vooraleer dieper in te gaan op de informatieverplichting, stippen we kort aan wat het Europese paspoort inhoudt. Via de zgn. notificatie aan de toezichthouder (in België de Commissie voor het Bank-, Financie- en Assurantiewezen, kortweg CBFA) kan een in België ingeschreven verzekeringstussenpersoon in het kader van de vrijheid van vestiging of vrijheid van dienstverlening werkzaamheden uitoefenen in een andere lidstaat van de Europese Economische Ruimte (de EU plus Liechtenstein, Noorwegen en IJsland). De internationale opvolging van klanten vereenvoudigt hierdoor sterk.



### Informatieplicht

Daarnaast zorgde de omzetting van de Europese richtlijn Verzekeringbemiddeling ervoor dat verzekeringstussenpersonen voortaan aan een informatieverplichting naar hun klanten toe moeten voldoen. Opgelet: de informatieplicht geldt voor alle distributiekanaalen, dus ook voor direct writers.

Deze informatieverplichting is van kracht op een nieuwe verzekeringsovereenkomst die wordt gesloten, alsook bij een belangrijke poliswijziging. Denk bijvoorbeeld aan een uitbreiding of beperking van de waarborg. Zoals u weet wordt er bij dergelijke acties een antwoordrecord gegenereerd die u kunt integreren in BRIO.

De informatieplicht geldt niet voor herverzekeringbemiddeling en bemiddeling met betrekking tot verzekeringen voor grote risico's. De informatieplicht heeft betrekking op drie soorten gegevens: informatie over de tussenpersoon zelf, over zijn manier van werken en over de motivatie van zijn advies.

Eerst en vooral moet de verzekeringstussenpersoon de klant op zijn minst de volgende informatie bezorgen:

- zijn identiteit en adres;
- zijn inschrijvingsnummer in het register van de verzekeringstussenpersonen;
- de naam en het adres van de verzekeringsonderneming waarin hij een rechtstreekse of middellijke deelneming van meer dan 10% van de stemrechten of van het kapitaal bezit;
- de naam en het adres van de verzekeringsonderneming of de moederonderneming van een verzekeringsonderneming die een rechtstreekse of middellijke deelneming van meer dan 10% van zijn stemrechten of van zijn kapitaal bezit;
- de naam en het adres van de instantie waarbij de cliënten klachten over verzekeringstussenpersonen kunnen indienen.

Daarnaast moet de verzekeringstussenpersoon de klant laten weten of hij advies verleent op grond van een onpartijdige analyse of niet. Zegt de tussenpersoon dit wel te doen, dan betekent dit dat hij zijn advies baseert op de analyse van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare verzekeringsovereenkomsten. Verleent de tussenpersoon geen advies op grond van een onpartijdige analyse, dan kan dit betekenen dat hij een contractuele verplichting heeft om met één of meer verzekeringsondernemingen samen te werken, of dat hij geen dergelijke contractuele

verplichting heeft, maar toch niet wenst te adviseren op grond van een onpartijdige analyse.

De informatieverplichting houdt ten slotte ook in dat de verzekeringstussenpersoon, vooraleer een contract onderschreven of ingrijpend gewijzigd wordt, op een gestructureerde manier peilt naar de behoeften van zijn klant. Eenmaal die behoeften in kaart gebracht zijn, moet de tussenpersoon zijn advies motiveren en akte nemen van de eindbeslissing van de klant. Al deze informatie moet de tussenpersoon bewaren op papier of een andere duurzame drager. Op verzoek van de klant mag die informatie echter ook mondeling worden meegedeeld wanneer de verzekeringsdekking onmiddellijk ingaat. In dat geval moet de informatie onmiddellijk na de sluiting van de overeenkomst op de hierboven beschreven wijze aan de klant worden meegedeeld. Datzelfde geldt bij telefonische verkoop.

*Via BRIO kan u op een eenvoudige wijze aan uw informatieverplichting voldoen.*

### **Informatiefiches**

De beroepsverenigingen van de verzekeringsmakelaars (FVF, Feprabel en BVVM) en verzekeraars (Assuralia) hebben in het kader van de concretisering van deze informatieplicht drie standaardfiches uitgewerkt: één voor klassieke levensverzekeringen, één voor sparen of beleggen met een levensverzekering en één voor niet-levensverzekeringen. Deze fiches werden door de CBFA erkend. Het staat de tussenpersoon uiteraard vrij om deze fiches te gebruiken of te opteren voor een andere manier om aan zijn informatieplicht te voldoen. De fiches worden door de betrokken beroepsverenigingen trouwens gepromoot als een 'goede praktijk', maar de tussenpersoon mag verder gaan als hij dat wil.

In BRIO vindt u onder de rubriek Standaardbrieven ook de drie genoemde fiches terug. Handig voor u is dat de informatie van uw kantoor, de verzekeringsnemer, de verzekeraar en het product automatisch ingevuld worden vanuit BRIO. Aangezien het om Word-documenten gaat, staat het u vrij om bijkomende informatie toe te voegen en/of de lay-out aan te passen.

Wanneer u in BRIO een antwoordrecord integreert, krijgt u meteen ook de vraag om zo'n fiche verder in te vullen en af te drukken. U kunt deze optie desgewenst ook uitschakelen. De fiches worden automatisch gearchiveerd in de rubriek 'verbonden documenten'. U kunt vanzelfsprekend ook eigen documenten gebruiken of de bestaande formulieren wijzigen en deze nadien archiveren in BRIO. Wenst u de fiche(s) eerst door de klant te laten ondertekenen, dan scant u ze nadien in en kunt u ze vervolgens toevoegen aan uw verbonden documenten.

### **Alternatieve tools**

Naast de standaardfiches van de diverse beroepsverenigingen, bestaan er vandaag ook nog enkele alternatieve tools om aan de informatieplicht te voldoen. Zo ontwikkelde rechtsbijstandverzekeraar Euromex de zgn. IP-Tool. Die bestaat uit twee toepassingen: een documentgenerator en een audit-facilitator. De documentgenerator laat de makelaar de keuze om documenten aan te maken die overeenstemmen met de in de sector overeengekomen minima, of om te werken met een meer uitgebreide analyse aan de hand van een behoeftelijst. De twee benaderingen leiden tot een Word-document, waarin alle teksten aanpasbaar zijn. Als de makelaar per tak voldoende verzekeringsproducten inbrengt, dan stelt de tool hem in staat om onmiddellijk via een scoring te zien in welke mate die producten aansluiten bij de behoeften van de klant. Van dit alles wordt een fiche opgeslagen, net als een kopie van het informatiedocument. De twee documenten zijn samen opvraagbaar onder een uniek nummer. Dit is de 'audit-facilitator'. De integratie van de

IP-Tool in BRIO is rond. Wenst u vanuit BRIO de documenten van de IP-Tool van Euromex te gebruiken, dan kunt u dat voortaan probleemloos doen. Vanuit BRIO start u de AS/2-verkenner op, bijvoorbeeld vanuit de klant- of polisfiche, om vervolgens te kiezen voor de IP-Tool van Euromex.

Voorts is er nog FECIF, de Europese beroepsvereniging van financiële adviseurs en tussenpersonen, dat eveneens een standaarddocument heeft opgesteld om verzekerings-tussenpersonen de kans te geven om hun informatieplicht na te leven. Dit document is evenwel nog niet erkend door de CBFA.

### **Geen lachertje**

De CBFA is als toezichthouder bevoegd om de controle op de informatieplicht uit te oefenen.

Ze zal bijvoorbeeld een onderzoek instellen wanneer klachten van consumenten haar bereiken. Blijkt de tussenpersoon daarbij de informatieplicht niet of onvoldoende nageleefd te hebben, dan kan de CBFA beslissen om het kantoor tijdelijk of definitief te sluiten. Bovendien kan een klant ook een zaak aanhangig maken bij de rechtbank. Ook die zal in dat geval beoordelen of de makelaar zijn informatieverplichtingen naar de consument toe afdoend ingevuld heeft. 



## Makelaar Philip Mortelmans: “Invullen infofiches moet een automatisme worden”

In het centrum van Neerpelt is het makelaarskantoor Mortelmans gevestigd. We peilden bij zaakvoerder Philip Mortelmans naar zijn ervaringen met de informatieplicht.

*Wat vind je van de informatieplicht?*

**Mortelmans:** “Kijk, je kan discussiëren over de toegevoegde waarde die de informatieplicht voor de consument biedt, maar het is nu eenmaal een wettelijk gegeven en daar kan je als makelaar niet naast. We zijn verplicht om de informatie mee te delen aan de klant en dat probeer ik dan ook zo nauwgezet mogelijk te doen. Daartoe gebruik ik de informatiefiches die de beroepsverenigingen opgesteld hebben. Dat lijkt me een meer dan gedegen instrument om mijn wettelijke verplichtingen ten aanzien van de klanten na te komen.”

*Zorgt de informatieplicht voor veel extra administratie?*

**Mortelmans:** “Dat nu ook weer niet. Vanuit BRIO beschik je over de juiste documenten, waarbij het overgrote deel van de vereiste informatie al ingevuld is. Wel moeten we spontaan het automatisme kweken dat het invullen en laten ondertekenen van zo’n formulier door de klant een element wordt van het commerciële gesprek.”

*Hoe belangrijk is het om de fiches door de klant te laten ondertekenen?*

**Mortelmans:** “Als je de formulieren invult, maar ze niet door de klant laat tekenen, hoe kan je dan later, als er zich een dispuut voordoet, bewijzen dat die klant de fiche wel degelijk gekregen heeft? Ik wil op dat vlak geen enkel risico lopen en laat de fiches steeds ondertekenen, zoveel is zeker. Eenmaal de klant zijn handtekening geplaatst heeft, voeg ik de fiche bij zijn dossier in mijn kantoor.”

# 10 engagementen

## Engagement 3:

### U kunt vertrouwen op onze dienstverlening

Begin 2007 pakte Portima uit met zijn tien engagementen rond AS/2. Inmiddels kunnen we een stand van zaken opmaken na het eerste kwartaal. We doen dat samen met Eric Van Gendt, directeur Klantendienst bij Portima.

“Klantentevredenheid is voor Portima van cruciaal belang. Daarom zijn we afgestapt van een productgerichte visie en kozen we resoluut voor een klantgerichtere aanpak. De tien engagementen zijn daar een concrete toepassing van”, haakt Eric Van Gendt in.

Eén van de tien engagementen kreeg als titel mee: ‘u kunt op onze dienstverlening vertrouwen’. Wat houdt dit engagement precies in?

**Van Gendt:** Klanten die met een vraag of een probleem worstelen, garanderen we volledige en correcte antwoorden. Onze medewerkers worden extra opgeleid en krijgen aangepaste middelen om de klant zo optimaal mogelijk verder te helpen. Om na te gaan of onze dienstverlening voldoet aan de verwachtingen van



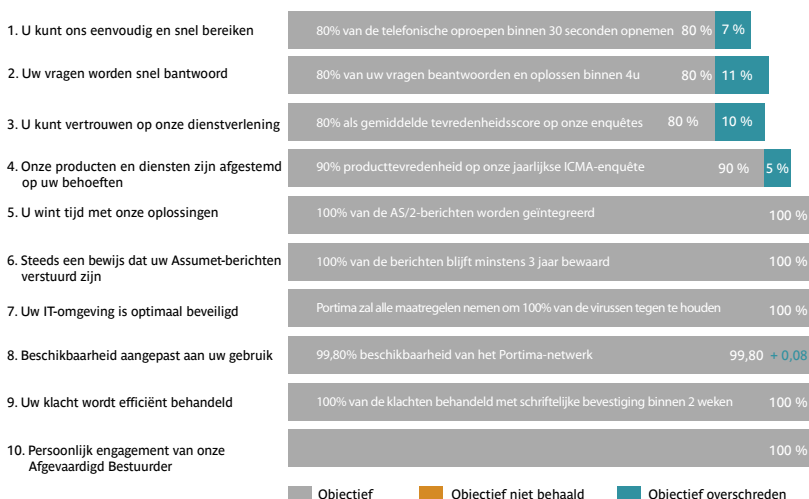
Eric Van Gendt  
directeur Klantendienst

de klant, en ze indien nodig bij te sturen, peilen we na elk afgesloten bijstandsverzoek naar uw tevredenheid in een kleine enquête via mail. Het gaat om acht vragen over verschillende aspecten van onze bijstandverlening. Elk aspect kan de klant beoordelen, gaande van uitstekend tot slecht. Ons objectief voor 2007 is 80% als gemiddelde

tevredenheidsscore op onze enquêtes. Tijdens de eerste drie maanden van 2007 behaalden wij een score van 90%, of 10% boven het gestelde objectief. Deze score is een bevestiging van de trend van de laatste maanden, waarin we kunnen vaststellen dat de gemiddelde totale score op onze acht vragen waarbij we een “uitstekend” of “zeer goed” als antwoord krijgen van onze makelaars continu in stijgende lijn is. Dit succes danken we aan onze medewerkers van het Brokers Contact Center (BCC), die instaan voor deze dienstverlening, en waarvoor uiteraard mijn dank.

*Hoe scoort Portima globaal op de tien engagementen?*

Als we kijken naar de behaalde resultaten over de ganse lijn, dan kunnen we bevestigen dat wij elk van de objectieven hebben gehaald en in sommige gevallen zelfs hebben overschreden. Voor de eerste drie engagementen waar wij telkens een objectief van 80% moesten halen, scoren we eerder in de buurt van 90%, nl. 87%, 91% en 90%. We kijken alvast uit naar de komende maanden en blijven ons best doen om deze prestatie te evenaren of zelfs nog beter te doen. 🔄



# Netwerk

## AS/Web is de opvolger van AS/2

AS/2 loopt op zijn laatste benen. In juni 2007 wordt AS/Web, het nieuwe communicatieplatform tussen makelaars en verzekeraars, gelanceerd. Met deze opvolger van AS/2 hoopt Portima nog beter in te spelen op de behoeften van de gebruikers.


AS/Web is meer dan zomaar de nieuwe versie van AS/2. AS/Web is het resultaat van nieuwe tendensen en mogelijkheden op informaticagebied, waarbij het gebruiksgemak centraal staat. Dat uit zich niet alleen in een reeks nieuwe functionaliteiten, maar ook in een betere ergonomie van de software. Zo worden alle functionaliteiten verenigd op één scherm, zodat u steeds een overzicht hebt en vlotter kunt navigeren.

Cruciaal is het ASP-model waarin AS/Web is gebouwd. Hierdoor wordt de lokale installatie van het programma tot een minimum beperkt en beschikt u op elk moment over de meest recente gegevens en versie. De Febiac- en Dedale bestanden worden bijvoorbeeld continu bijgewerkt.




Daarnaast gaat ook de authenticatie en beveiliging in een hogere versnelling. Voortaan kunt u zich identificeren aan de hand van uw elektronische identiteitskaart of met een PKI-certificaat van Portima (ook wel Port-e-Key-certificaat genoemd). Hiermee gebeurt de identificatie tot op niveau van de individuele gebruiker, terwijl dit vroeger beperkt was tot op kantoorniveau.

In de loop van 2007 en 2008 zal elk makelaarskantoor dat met AS/2 werkt, worden overgezet naar AS/Web. Per brief zult u op de hoogte worden gebracht van de exacte datum waarop uw AS/2-software via ESD wordt vervangen door AS/Web, alsook verdere richtlijnen over het verloop van deze operatie. U zult deze brief 30 dagen op voorhand ontvangen.

Indien u echter nog niet over een Port-e-Key-certificaat van Portima beschikt, zullen wij contact met u opnemen om de nodige formaliteiten te vervullen. 

## CBFA en Port-e-Key

CBFA heeft besloten om de wijzigingen van kantoorgegevens van makelaars te automatiseren via een site voor online-inschrijving en beheer. Voor deze site is een certificaat nodig. Zoals u in het vorige nummer van PortiMagazine al kon lezen, heeft de CBFA nu ook het PKI-certificaat van Portima, ook wel Port-e-Key genaamd, erkend, wat het voor de makelaar mogelijk moet maken om transparant, zonder verdere formaliteiten en kosten, toegang te krijgen tot het beheer van zijn dossier bij de CBFA, gebruik makend van het Port-e-Key-certificaat dat hij ook voor AS/Web zal gebruiken.

Er wordt momenteel samengewerkt met de federaties en de CBFA om, na de erkenning door de CBFA, de praktische modaliteiten, processen en technische koppelingen uit te werken om een eenvoudige toegang voor de makelaar te garanderen. 

# Netwerktoegang

## Beveiligde ADSL Portima

Vandaag biedt Portima drie oplossingen aan om toegang te krijgen tot het Portima-netwerk: 3G Breedband, PortiGate en Portima ADSL. Vooral deze laatste oplossing is een ware troef voor uw kantoor: niet alleen gaat het om een breedbandverbinding die heel wat meerwaardes biedt in vergelijking met andere producten op de markt, bovendien is zij opnieuw in prijs gedaald. Nog meer waar voor uw geld dus.



Met de beveiligde ADSL-oplossing van Portima wordt er een unieke oplossing geboden die beantwoordt aan de wensen van alle partijen in de verzekeringssector. Via Portima ADSL geniet het makelaarskantoor immers van een collectieve beveiliging op het Portima-netwerk (firewall en viruswall) tegen de gevaren van hackers en virussen. Ook de maatschappijen zijn rechtstreeks aangesloten op het vertrouwde Portima-netwerk. Alle informatie die wordt uitgewisseld tussen deze spelers kan dus niet verloren gaan.

In vergelijking met andere internet ADSL-verbindingen, is ADSL Portima een fundamenteel andere oplossing. Zo beschikken de ADSL Portima-klanten over een beveiligde internetverbinding. Dit betekent dat elk makelaarskantoor een rechtstreekse verbinding maakt met het Portima-netwerk, zonder daarbij via het internet te passeren. Als men wenst te surfen op het world wide web, dan wordt het internet toegankelijk

voor de makelaar via de Portima-firewall en -viruswall, met daarbij de nodige garanties op het vlak van beveiliging.

Naast de toegevoegde waarde op het vlak van beveiliging, scoort Portima ADSL ook beter op het vlak van performantie. Doordat de Portima-traffic wordt afgeschermd van het internetverkeer, is er een permanente monitoring mogelijk van het Portima-netwerk. Dat is geen overbodige luxe, aangezien het steeds groeiende internetgebruik voor heel onregelmatig, onbeheerd dataverkeer kan zorgen, dat het bedrijfskritische verkeer zou kunnen hinderen. Deze permanente monitoring laat toe om eenvoudig bij te sturen indien er eventuele vertragingen op het netwerk optreden.

### Beveiliging, dienstverlening en performantie

Ook inzake service biedt Portima ADSL een opmerkelijke troef. Zo staat Portima in nauw contact met de BiLAN-helpdesk binnen Belgacom. Hierdoor zijn wij goed

op elkaar ingespeeld en kunnen we, in geval van problemen, snel en efficiënt voor oplossingen zorgen.

Het is duidelijk dat kantoren die vandaag geen gebruik maken van ADSL Portima, maar zich verbinden via een internet-breedbandverbinding in combinatie met PortiGate, zelf individueel dienen in te staan voor de nodig bescherming van hun lokale kantoor netwerk en in geval van performantieproblemen zelf de nodige stappen dienen te ondernemen. Dit maakt van de beveiligde ADSL Portima-oplossing een absolute must in elk professioneel makelaarskantoor.

### Twee formules

Portima biedt twee formules van Portima ADSL aan: ADSL Basic en ADSL Advanced. Voor een uitgebreide beschrijving van de specifieke kenmerken van beide formules verwijzen we u graag door naar de Portima-website ([www.portima.com](http://www.portima.com)). ↻

# Nieuwe prijsdaling voor ADSL Portima

Onlangs nam Portima het initiatief om opnieuw met Belgacom rond de tafel te zitten, wat geleid heeft tot een nieuwe volumekorting voor alle makelaars die een Portima-ADSL-oplossing onderschreven hebben. Bij elke abonnementsformule is er een prijsdaling van € 6 (excl.btw) doorgevoerd. Dit maakt de Portima ADSL-oplossing nog interessanter voor u. Hiernaast vindt u een overzicht van de nieuwe tarieven.

	ADSL Basic		ADSL Advanced		
	Single	Quattro	Single	Quattro	Unlimited
Prijs btw exc.	€ 49 <b>€ 43</b>	€ 84 <b>€ 78</b>	€ 115 <b>€ 109</b>	€ 135 <b>€ 129</b>	€ 177 <b>€ 171</b>
Prijs btw inc.	€ 59,29 <b>€ 52,03</b>	€ 101,64 <b>€ 94,38</b>	€ 139,15 <b>€ 131,89</b>	€ 163,35 <b>€ 156,09</b>	€ 214,17 <b>€ 206,91</b>

(Grijs = oude prijs, rood = nieuwe prijs, prijzen per maand)

## Portima speelt in op nieuwe Windows-standaarden

### Windows Vista

Met de lancering van de nieuwe Windows Vista-standaarden was er ook heel wat werk aan de winkel voor Portima. Zo hebben we dit nieuwe besturingssysteem uitvoerig getest, met het doel ervoor te zorgen dat de compatibiliteit van al onze Portima-toepassingen met Windows Vista gegarandeerd is. Portima zal twee versies van Windows Vista ondersteunen, nl. Windows Vista Business en Windows Vista Home Premium. Hoewel we dus beide versies ondersteunen (en alleen deze twee versies), bevelen wij u toch graag de 'Business'-versie aan. Sinds 1 mei loopt er een pilootfase van twee maanden met enkele makelaars. Omwille van de hoge hardwarevereisten van Microsoft om Windows Vista te laten draaien, zal Portima geen migraties (van het huidige besturingssysteem naar Windows Vista) op bestaande hardware ondersteunen. Om Windows Vista en de Portimasoftware te kunnen draaien, dient uw hardware aan volgende minimumvereisten te voldoen:

- Processor P-IV 1.5 GHz
- 1 GB RAM geheugen
- Grafische kaart compatibel met DirectX 9.0 met 256 Mb RAM
- Harde schijf van 40 GB (met minstens 15 GB vrije ruimte).

- DVD-ROM (nieuwe fabricatie)
- Netwerkaart 10/100 (Vista-compatibel)

Hoewel het nieuwe besturingssysteem geen blokkerende problemen oplevert met onze software en de toepassingen van de maatschappijen, bevat het toch nog een aantal belangrijke beveiligingsproblemen. Dit maakt dat verschillende anti-virusleveranciers, waaronder F-Secure, nog geen door Microsoft goedgekeurde versie hebben kunnen leveren. Als u dat wenst, dan kunnen wij u een beta-versie van F-Secure ter beschikking stellen. Desondanks raden wij u aan, uit veiligheidsoverwegingen, om de aankoop van een computer die met Windows Vista uitgerust is indien mogelijk uit te stellen. Graag nodigen wij u ook uit om de evolutie van het Windows Vista-dossier op de voet te volgen in de e-supportrubriek van onze website (<http://ben.portima.be>).

### Internet Explorer 7

Standaard in het Windows Vista-besturingssysteem is Internet Explorer 7. Deze versie van Internet Explorer bevat heel wat beveiligingsfunctionaliteiten voor internetgebruik die er voor zorgden dat de werking van Internet Explorer 7 met

professionele programma's bemoeilijkt werden. Gelukkig konden wij ervoor zorgen dat Internet Explorer 7 zo aangepast werd dat het nu wel vlot samendraait met de Portima-applicaties. Indien u wenst, kunt u deze Portima-compatibele versie downloaden en installeren per ESD.

### PortiVNC

Door de lancering van Windows Vista wordt het programma Microsoft NetMeeting niet langer gratis standaard meegeleverd. Portima is dan ook op zoek gegaan naar een alternatief en heeft dat gevonden in UltraVNC, een toepassing die platformafhankelijk en dus compatibel is met Windows 2000, XP en Vista. Dit programma voor het maken van een verbinding met een PC op afstand zal de nieuwe standaard worden in de sector. Portima zorgde ervoor dat dit programma automatisch geïnstalleerd werd bij alle klanten-makelaars en verzekeraars. U hebt op uw desktop dan ook een extra icoontje zien verschijnen. 

Raoul Abbeel

## Manager Home Services & Training

Tijdens de BRIO-days kon u simulaties en demo's van BRIO bekijken op enkele pc's. Dat kon dankzij de medewerkers van het Home Services-team binnen Portima. Daarnaast kon u in workshops ook een en ander bijleren over de manier waarop u het maximum uit uw BRIO-beheerspakket haalt. Dat is dan weer de verdienste van de opleiders, die behoren tot de dienst Training. De gezamenlijke ploeg van Home Services & Training staat onder leiding van Raoul Abbeel.



Raoul Abbeel  
Manager Home Services en Training

Raoul Abbeel heeft de leiding over twee diensten: Home Services en Training.

**Abbeel:** "Home Services heeft betrekking op de dienstverlening aan onze klanten op het vlak van het beheren van hun informatica-configuratie. Die service kan zowel bij de makelaar ter plaatse geleverd worden als vanop afstand. Training heeft dan weer alles te maken met de verschillende vormen van opleiding waarin Portima voorziet. Zo is er voor BRIO, en in de toekomst ook voor BRIO*plus*, niet alleen een introsessie voor nieuwe klanten-gebruikers, maar geven we daarnaast ook extra toelichting onder de vorm van workshops over specifieke onderwerpen. Recent hebben we bijvoorbeeld workshops gegeven omtrent Selection & Reporting, boekhouding ..."

Tot nu toe werden de workshops steeds bij Portima in Brussel georganiseerd, maar op vraag van de klanten gaan we deze opleidingssessies op regionale basis lanceren. "We werden inderdaad regelmatig geconfronteerd met vragen van onze klanten om die workshops in hun regio te organiseren, zodat ze de soms verre verplaatsing naar de hoofdstad niet dienden te maken. Maar steeds kwam het aspect veiligheid op de proppen. Wij moeten voor deze workshops in een beveiligde netwerkomgeving kunnen werken, en dat is lang niet evident op externe locaties. Momenteel beschikken we over de juiste infrastructuur waarmee we kunnen uitpakken met een concreet programma voor regionale opleidingssessies."

Verder werken we voornamelijk met e-learning wat tal van voordelen biedt. Niet alleen kunnen onze makelaarsklanten zich informeren vanop hun eigen kantoor, bovendien kunnen ze het studiemateriaal op hun eigen ritme verwerken en op die manier perfect plannen in hun vaak drukke agenda. Zo bezorgen we al onze nieuwe klanten

een toegangscode en paswoord die hen toegang verleent tot het volledige informatiepakket en e-learningomgeving over BRIO. Tijdens de eerste dertig dagen zullen we onze klanten regelmatig aansporen om de aanwezige informatie door te nemen en zich op die manier alvast te informeren over ons beheerspakket. We stellen immers vast dat makelaars die zich deze moeite getroosten, vaak meer uit BRIO halen dan makelaars die er nauwelijks of geen tijd aan gependen hebben. Op onze workshops gaan we vaak vrij diep in op bepaalde thema's. Het spreekt voor zich dat gebruikers die, vooraleer naar de workshop te komen, zich al even verdiept hebben in onze informatie via e-learning, makkelijker meekunnen tijdens zo'n infosessie." [↻](#)

# Users Club AS/2

Een actieve bemiddelaar tussen de gebruikers en Portima

In het vorige nummer van PortiMagazine stelden we u de Users Club BRIO voor. Ditmaal gaan we dieper in de werkzaamheden en de toegevoegde waarde van de Users Club AS/2. PortiMagazine had hierover een gesprek met Stéphane Bouvy, voorzitter van de Users Club AS/2.

“De Users Club laat toe om de voorstellen die vanuit Portima komen te onderzoeken vanuit de invalshoek van de gebruiker”, valt Stéphane Bouvy met de deur in huis. “Daarbij houden we rekening met de verschillende profielen van de makelaarskantoren die klant zijn van Portima, gaande van eenmanskantoren tot makelaarskantoren met meerdere zetels en gebruikers. Bovendien verzamelt de Users Club alle vragen of opmerkingen



van makelaars omtrent AS/2, met als doel om samen met de vertegenwoordigers van Portima een blijvende oplossing te vinden. De Users Club komt tussen in eerste lijn tijdens elk aanpassingsproces en ijvert ervoor dat de technologische evoluties van dichtbij gevolgd worden.”

De Users Club bestaat uit alle makelaarskantoren die met AS/2 of AS/Web verbonden zijn. Een comité van vertegenwoordigers wordt gekozen via een stemronde in de Algemene Vergadering. Dat comité telt vandaag 15 leden, allen makelaars, die zijn verkozen voor een periode van twee jaar. Jaarlijks vinden er een tiental vergaderingen plaats over thema's of punten die aangebracht werden door leden.


#### *Wat is de taak van de voorzitter van de Users Club?*

**Bouvy:** Hij coördineert de acties, stelt de planning van de vergaderingen voor, waakt over de dagorde ervan en organiseert de algemene vergaderingen.

#### *Hoe verloopt de interactie tussen de Users Club en Portima?*

**Bouvy:** Tijdens elke vergadering van de Users Club wordt een deel van de tijd gewijd aan een uitwisseling met de vertegenwoordigers van Portima. Daarbij worden de agendapunten die de leden naar voor brachten besproken en stelt Portima mogelijke oplossingen voor. Ook nieuwigheden worden hier uit de doeken gedaan.

#### *Hoe zwaar weegt de invloed van de Users Club AS/2?*

**Bouvy:** De Users Club wordt geconsulteerd door Portima bij veranderingsprocessen, wat ons toelaat om in bepaalde gevallen een keuze te maken tussen verschillende opties. Bovendien laat de Users Club toe op technisch en pragmatisch vlak na te denken over oplossingen voor problemen van gebruikers, alsook over technologische evoluties die op ons afkomen. Kortom, de Users Club verricht belangrijk werk voor de gebruikers van AS/2. 



Stéphane Bouvy  
voorzitter Users Club AS/2.

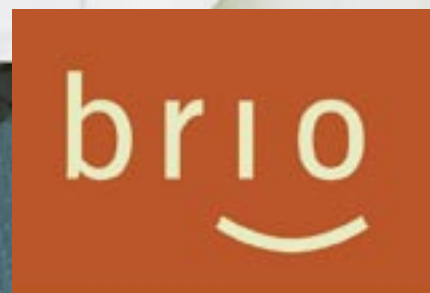
Voor alle vragen omtrent AS/2, kunt u mailen naar [UCAS2@portima.be](mailto:UCAS2@portima.be)



**Werken zonder zorgen?  
Kies dan voor BRIO!**

Hoe efficiënter uw administratie, hoe meer u zich kunt concentreren op uw klanten. Dat hebben wij goed begrepen uit onze gesprekken met makelaars. Dankzij jarenlange samenwerking met de makelarij kregen wij een scherp beeld van wat u nodig hebt. Dag na dag werken we de beste oplossingen voor u uit, op úw maat, met als hoofddoel een steeds vlottere werking van uw kantoor.

Wij bieden u een duurzaam partnership aan, gebaseerd op hechte samenwerking en professionaliteit.



brokers  
remote  
insurance  
office