

CODES VOOR HET REGISTREREN VAN KLACHTEN IN VERZEKERINGSONDERNEMINGEN

**AANGENOMEN DOOR DE WERKGROEP KLACHTENMANAGEMENT
VAN ASSURALIA**

EDITIE 2025



INHOUD

- 1. VERZEKERINGSTAKKEN**
- 2. AANBRENGER VAN DE KLACHT**
- 3. MOTIEVEN VOOR DE KLACHT**
- 4. TYPE KLACHT**
- 5. RESULTAAT**
- 6. DOORLOOPTIJDEN**

TOELICHTING

Deze brochure is een initiatief van de Werkgroep Klachtenmanagement van Assuralia. De bestaande sectorcodes voor het registreren van klachten zijn recent vernieuwd en uitgebreid. Dit document is bedoeld als praktische ondersteuning voor alle klachtenmanagers en -beheerders binnen ondernemingen en beoogt een meer uniforme en efficiëntere rapportering. Het invoeren van de nieuwe sectorcodes is een geleidelijk en toekomstgericht project waarbij verwacht wordt dat de verzekeraars, wanneer ze overschakelen naar een nieuw klachtenregistratiesysteem, de nieuwe sectorcodes hierin mee verwerken.

1. VERZEKERINGSTAKKEN

De Assuralia-indeling werd zoveel als mogelijk toegespitst op de officiële verzekeringstakken zoals vastgelegd door de wetgever in het controle-KB van 22/02/1991. Indien voorhanden wordt in het grijs de omschrijving van de betrokken verzekeringstak door de Nationale Bank van België meegegeven.

ONGEVALLENVERZEKERING (Tak 1A)

NBB: Tak 1A: Ongevallen (behalve arbeidsongevallen en beroepsziekten)

- ✦ Individuele ongevallenverzekering
- ✦ Collectieve ongevallenverzekering
- ✦ Rekeningverzekering

ARBEIDSONGEVALLEN (Tak 1B)

NBB: Tak 1B: Arbeidsongevallen en beroepsziekten

GEZONDHEIDSZORG / GEWAARBORGD INKOMEN (Tak 2)

NBB: Tak 2: Ziekte

- ✦ Verzekering gewaarborgd inkomen
- ✦ Individuele hospitalisatieverzekering
- ✦ Collectieve hospitalisatieverzekering
- ✦ Aparte polis ambulante zorgen
- ✦ Tandzorg
- ✦ Diversen (vb. verzekering gezondheidszorgen voor specifieke doelgroepen)

MOTORRIJTUIGEN (Takken 3 en 10)

NBB: Tak 3: Voertuigcasco (met uitzondering van rollend spoorwegmaterieel) = Alle schade toegebracht aan: motorrijtuigen of voertuigen zonder motor.

NBB: Tak 10: Burgerrechtelijke aansprakelijkheid motorrijtuigen = Elke aansprakelijkheid die het gevolg is van het gebruik van motorrijtuigen.

- ✦ BA Motorrijtuigen (Tak 10)
- ✦ Verzekering motorrijtuigen Casco (Tak 3)

BRANDVERZEKERING (Takken 8 en 9)

NBB: Tak 8: Brand en natuurevenementen = Alle schade toegebracht aan goederen (met uitzondering van de goederen die onder de takken 3, 4, 5, 6 en 7 zijn begrepen) wanneer deze veroorzaakt is door: brand, ontploffing, storm, natuurevenementen met uitzondering van storm, kernenergie, aardverzakking.

NBB: Tak 9: Andere schade aan goederen = Alle schade toegebracht aan goederen (met uitzondering van de goederen die onder de takken 3, 4, 5, 6 en 7 zijn begrepen), wanneer deze schade veroorzaakt is door hagel of vorst, alsmede door alle overige niet onder tak 8 begrepen evenementen, zoals diefstal.

- ✦ Waarborg brandschade
- ✦ Waarborg waterschade
- ✦ Waarborg stormschade
- ✦ Elektriciteitsrisico
- ✦ Glasbreuk

- ✦ BA Gebouw
- ✦ Diefstal (woning)/ Vandalisme
- ✦ Natuurrampen (CatNat)
- ✦ Botsen/Aanrijding voertuig
- ✦ Andere

BURGERRECHTELIJKE AANSPRAKELIJKHEID (Tak 13)

NBB: Tak 13: Algemene burgerrechtelijke aansprakelijkheid = alle vormen van aansprakelijkheid buiten de BA Motorrijtuigen, BA vervoerder, BA Luchtvaartuigen en BA zee- en binnenschepen.

- ✦ Verzekeringen BA Privéleven
- ✦ Andere aansprakelijkheidsverzekeringen dan BA Privéleven

DIVERSE GELDELIJKE VERLIEZEN (Tak 16)

NBB: Tak 16: Diverse geldelijke verliezen (diverse gevaren die een aan de gang zijnde of geplande activiteit onderbreken, verstoren of annuleren en geldelijke verliezen meebrengen).

- risico van gebrek aan werk;
- (algemeen) tekort aan ontvangsten;
- slecht weer;
- winstderving;
- doorlopende algemene kosten;
- onvoorziene bedrijfsuitgaven;
- verlies van verkoopwaarde;
- huur- of inkomstderving;
- andere indirecte bedrijfsverliezen;
- niet met een bedrijf samenhangende geldelijke verliezen;
- overige geldelijke verliezen.

- ✦ Annulatieverzekering
- ✦ Winstderving
- ✦ Andere

RECHTSBIJSTAND (Tak 17)

NBB: Tak 17: Rechtsbijstand

- ✦ Aanvullende waarborg
- ✦ Stand alone contract

HULPVERLENING / BIJSTANDVERZEKERING (Tak 18)

NBB: Tak 18: Hulpverlening = hulpverlening aan in moeilijkheden verkerende personen

- ✦ Aanvullende waarborg
- ✦ Stand alone contract

SOFT MOBILITY

Betreft mobiliteit die niet valt onder BA-motorrijtuigen.

- ✦ Fietsverzekering
- ✦ Verzekering e-bike
- ✦ Stepverzekering
- ✦ Speed-pedelec (zonder trapondersteuning sneller dan 25 km/u)

HYPOTHECAIRE LENING

LEVEN (Takken 21, 22, 23 en 26)

NBB: Tak 21: de in de punten a), b) en, c) opgesomde levensverzekeringen, met uitzondering van die welke tot de takken 22 en 23 behoren:

- a) levensverzekeringen, namelijk verzekeringen bij leven, verzekeringen bij overlijden, gemengde verzekeringen, levensverzekeringen met contraverzekering;
- b) lijfrenteverzekeringen;
- c) aanvullende verzekeringen die een aanvulling vormen op een levensverzekering, met name verzekeringen tegen lichamelijk letsel, met inbegrip van arbeidsongeschiktheid, verzekeringen bij overlijden ten gevolge van een ongeval en verzekeringen tegen invaliditeit ten gevolge van ongeval of ziekte;

NBB: Tak 22: Verzekeringen in verband met huwelijk en geboorte;

NBB: Tak 23: Levensverzekeringen als bedoeld in Tak 21, a) en b) die verbonden zijn met beleggingsfondsen;

NBB: Tak 26: Kapitalisatieverrichtingen die gebaseerd zijn op een actuariële techniek, waarbij in ruil voor van tevoren vastgestelde stortingen ineens of periodieke stortingen, verbintenissen worden aangegaan die voor wat betreft hun duur en hun bedrag bepaald zijn.

- ✦ Tak 21 (andere dan groepsverzekering)
- ✦ Tak 23 (andere dan groepsverzekering)
- ✦ Mix Tak 21 / Tak 23 (andere dan groepsverzekering) (soms ook "Tak 44" genoemd)
- ✦ Tak 26 Kapitalisatieverrichtingen
- ✦ Groepsverzekering (Tak 21 / Tak 23 / Mix)
- ✦ Beroepsgebonden levensverzekering (vb. IPT, VAPZ)
- ✦ Tak 21 Schuldsaldoverzekering
- ✦ Tak 21 Begravenisverzekering
- ✦ Andere 100% overlijdensverzekering (Tak 21)
- ✦ Bijkomende waarborgen (AVRI / AVRO)

DIVERSEN

- ✦ Transportverzekering (Tak 7)
- ✦ Bagageverzekering (Tak 7 beschadiging of Tak 9 diefstal)
- ✦ Verzekering "Alle risico's"
- ✦ Krediet / Borgtocht (Takken 14 en 15)
- ✦ Diverse risico's gekoppeld aan een kredietkaart
- ✦ Multimedieverzekering (vb. GSM-verzekering)
- ✦ Huisdierenverzekering
- ✦ Eigen risicoverzekering
- ✦ Verzekering Cyberrisico's
- ✦ Tak nog niet gekend of niet opgenomen in deze lijst / niet duidelijk omschreven

NIET TAKGEBONDEN KLACHTEN

2. AANBRENGER VAN DE KLACHT

- ✦ Verzekeringssnemers
- ✦ Verzekerden
- ✦ Begunstigde (leven)
- ✦ Derden / Tegenpartij / Rechthebbende
- ✦ Tussenpersonen
- ✦ Advocaten
- ✦ Consumentenverenigingen / Test Aankoop / UNIA / patiëntenverenigingen
- ✦ Ombudsman van de Verzekeringen
- ✦ Andere Ombudsdiensten (Ombudsfin / FEDRIS / ODR (Online Dispute Resolution))
- ✦ Overheid (FSMA, FOD Economie, ...)
- ✦ Politieke en publieke wereld (Centra voor slachtofferhulp, OCMW, Kon. Paleis, ...)
- ✦ Media (Radio / TV / Pers)
- ✦ Andere klachtendiensten
- ✦ Anderen (gerant van een gebouw, ...)

Aanbeveling Assuralia om ook een bijkomende code "**BENADEELDE**" te voorzien.

Motivatie: bij een aanbrenger als de Ombudsman van de Verzekeringen, Advocaten, Test Aankoop blijft de achterliggende belanghebbende onbekend. Een bijkomende code "BENADEELDE" kan dit verhelpen.

De onderverdeling van deze aanbevolen code =

- ✦ Verzekeringssnemer
- ✦ Begunstigde (leven)
- ✦ Rechthebbende
- ✦ Tegenpartij
- ✦ Derde

3. MOTIEVEN VOOR DE KLACHT

- ✦ Weigering tot tussenkomst
- ✦ Termijnen (betaling en behandeling)
(opmerking: betreft zowel de behandelingstermijnen in het beheer van contracten en schadegevallen, als betalingstermijnen van de verzekeringsprestaties)
- ✦ Bedrag van de prestatie
(opmerking: betreft betwistingen over het bedrag van de verzekeringsprestatie, inclusief levensverzekeringen)
- ✦ Bereikbaarheid
- ✦ Fouten in beheer (ook attesten) / Communicatieproblemen
(opmerking: hierin zitten ook alle problemen met schadeattesten, verzekeringsbewijzen, Bonus Malus, inschrijving voertuig)
- ✦ Klacht over verzekeringstussenpersoon
- ✦ Gebrek aan respect / geen klantgericht onthaal
- ✦ Geldigheid, bewijs, samenloop, niet gewenste overeenkomst
(opmerking: betreft problemen rond de rechtsgeldigheid van de verzekeringsovereenkomst)
- ✦ Aanvaardingscriteria / Moeilijk te plaatsen risico's
- ✦ Service Providers (advocaat / geneesheer / expert / hersteller / ...)
- ✦ Product voldoet niet aan de verwachtingen
(opmerking: betreft problemen met betrekking tot de contractvoorwaarden)
- ✦ Verhaal
(opmerking: betreft recuperatie van gelden bij de verzekerden, bij de tegenpartij, bij de aansprakelijke)
- ✦ Opzeg door de verzekeraar
- ✦ Opzeg door de verzekeringsnemer
- ✦ Premieberekening, premieaanpassing, ...
(opmerking: betreft alles over het bepalen of het aanpassen van de premie)
- ✦ Inning van de premie, contentieux, terugbetaling
(opmerking: betreft alle betalingsverkeer met betrekking tot de premie)
- ✦ Leven of groepsverzekering (reductie, afkoop, transfert, reserve, fiscale aspecten)
- ✦ Datassur
- ✦ Digitale toepassingen, website, marketing acties
- ✦ Misselling
- ✦ Inbreuk op IDD / zorgplicht
- ✦ Inbreuk op de informatieplicht
- ✦ Belangenconflict
- ✦ Privacyproblematiek / Gegevensbescherming
- ✦ Discriminatie
- ✦ Diversen
(opmerking: betreft de klachten die niet onder een van de hogervermelde codes kunnen ondergebracht worden)

4. TYPE KLACHT

- ✦ S = Schade/ einde termijn levensverzekeringen
- ✦ P = Productie/ beheer

5. RESULTAAT

- ✦ Gegrond
- ✦ Niet-gegrond
- ✦ Minnelijke oplossing
- ✦ Zonder gevolg (*opmerking: hoeft niet gerapporteerd te worden*)

6. DOORLOOPTIJDEN

- ✦ Datum ontvangst van de klacht
- ✦ Datum ontvangstmelding
- ✦ Datum eerste antwoord ten gronde

ASSURALIA
Koning Albert II-laan 19
1210 Brussel



Verdere informatie vindt u op de website www.assuralia.be.

Bij vragen over het coderen van bepaalde klachten, contacteer uw klachtenmanager. Bij vragen over het klachtenbeheer in de sector of voor suggesties m.b.t. de codificatie, contacteer communication@assuralia.be.

Deze brochure is een initiatief van Assuralia, de beroepsvereniging van verzekeringsondernemingen op verzoek van de Werkgroep Klachtenmanagement.