

CEPOM

COURTIERS EDUCATION PARITAIRE
PARITAIRE OPLEIDING MAKELAARS

www.cepom.be

Formations digitales

Digitale training



Se former, c'est avancer
Zich vormen is vooruitgaan



TABLE DES MATIÈRES

TECHNIQUES ASSURANCES	4	LANGUES	34
• Accidents du travail	5	• Formation en langue à distance - Assurances	35
• Assurance protection juridique et assistance	6	• Formation en langue à distance - Contexte professionnel	36
• Assurances pour et dans le secteur de la construction	7	DÉVELOPPEMENT PERSONNEL	37
• Incendie risques simples	8	• Change Management Mail : Créer une nouvelle culture Mail	38
• Incendie risques spéciaux	9	• Gagner chaque semaine 90' : Wellbeing at work	39
• Initiation Introduction à l'assurance	10	• Bien-être et résilience	40
• Initiation aux assurances d'entreprises	11	INFORMATIQUE	41
• La loi anti-blanchiment et les assurances-vie nouvelle loi du 18.09.2017	12	• Migration Windows 7 vers Windows 10 - Interface	42
• La loi relative aux contrats d'assurance terrestre loi du 4 avril et autres	13	• Migration Windows 7 vers Windows 10 - Utilitaires	43
• Les assurances techniques	14	• Migration Windows 7 vers Windows 10 - Paramètres	44
• Pertes d'exploitation	15	• Excel - Bonnes pratiques	45
• R.C. entreprises	16	• Excel - Mise-en-forme	46
• R.C. principes de base + r.c. vie privée	17	• Excel - Formules de base	47
• Responsabilité et assurance des administrateurs et des dirigeants (D&O)	18	• Excel - Les formats personnalisés et conditionnels	48
• Responsabilité professionnelle	19	• Excel - Le travail en multifeuilles	49
• Tous risques chantier	20	• Excel - Impressions	50
• Véhicules automoteurs	21	• Excel - Fonctions - partie 1	51
• Réglementation des marchés publics - Basic	22	• Excel - Fonctions - partie 2	52
• Réglementation des marchés publics - Advanced	23	• Excel - Graphiques - partie 1	53
• Assurances techniques - Cyber risques	24	• Excel - Graphiques - partie 2	54
• Connaissances de base en assurance vie (particuliers)	25	• Excel - Base de données - partie 1	55
• Le 2ème pilier de pension	26	• Excel - Base de données - partie 2	56
• Les produits d'investissement de type assurance	27	• Excel - Tableaux croisés dynamiques	57
• Le paysage des pensions en Belgique (4 piliers)	28	ANNEXES	114
• L'Assurance Maladie	29	• Trajets recommandés	115
• Comment mener à bien un entretien commercial à propos des assurances vie et investissement ?	30	• Couvrir les cyber-risques : utile ou indispensable ?	117
COMMUNICATION	31		
• Téléphoner avec efficacité	32		
• Gérer les conversations difficiles	33		

INHOUDSTAFEL

VERZEKERINGSTECHNIEKEN	58	PERSOONLIJKE ONTWIKKELING	89
• Arbeidsongevallen	59	• Breinvriendelijker leven en werken.....	90
• Verzekering rechtsbijstand en bijstand	60	• De kracht van veerkracht	91
• Verzekeringen voor en in de bouwsector	61	• Change Management Mail : Creëer een nieuwe mail cultuur	92
• Brandverzekering eenvoudige risico's	62	• Win elke week 90' : Wellbeing at work	93
• Brand Speciale Risico's.....	63		
• Initiatie inleiding tot de verzekeringen	64	TALEN	94
• Inleiding tot de verzekeringen voor bedrijven.....	65	• Taalopleiding via distance learning - Verzekeringen	95
• Antiwitwaswetgeving en levensverzekeringen nieuwe wet 18.09.2017	66	• Taalopleiding via distance learning - Algemeen professioneel	96
• Het verzekeringscontract verzekeringswetgeving 4 april 2014 en andere	67	INFORMATICA	97
• De technische verzekeringen.....	68	• Migratie naar windows 10 - Werkomgeving.....	98
• Bedrijfsschadeverzekering	69	• Migratie naar windows 10 - Hulpprogramma's	99
• B.A. Onderneming.....	70	• Migratie naar windows 10 - Instellingen.....	100
• Basisprincipes B.A. en B.A.-verzekering + B.A. -privé leven	71	• Excel - Best practices.....	101
• Bestuurders-aansprakelijkheid en Verzekering D&O	72	• Excel - Opmaak	102
• Verzekering beroepsaansprakelijkheid	73	• Excel - Basis formules	103
• Alle Bouwplaatsrisico's Verzekering	74	• Excel - Aangepaste en voorwaardelijke opmaak	104
• Motorrijtuigen-verzekering	75	• Excel - Werken in meerdere vensters	105
• Overheidsopdrachten - Basic.....	76	• Excel - Afdrukken.....	106
• Overheidsopdrachten - Advanced	77	• Excel - Functies - deel 1.....	107
• Technische verzekeringen – Cyber risico's	78	• Excel - Functies - deel 2.....	108
• Basiskennis levensverzekeringen (Particulieren)	79	• Excel - Grafieken - deel 1	109
• Tweede pijler pensioenen	80	• Excel - Grafieken - deel 2	110
• Verzekeringen als beleggingsproduct.....	81	• Excel - Database - deel 1.....	111
• Het pensioenlandschap in België	82	• Excel - Database - deel 2.....	112
• Ziekte	83	• Excel - Draaitabels	113
• Hoe voer je een commercieel gesprek rond levensverzekeringen en beleggingen ?	84	BIJLAGEN	114
• Erfrecht en erfbelasting	85	• Voorgeschreven trajecten	116
COMMUNICATIE.....	86	• Verzekeren tegen cyberrisico's : nuttig of noodzakelijk ? ..	119
• Doeltreffend telefoneren	87		
• Meer grip op lastige gesprekken	88		

A woman with long brown hair is sitting at a round white table, smiling while working on a laptop. On the table, there is a white coffee cup on a saucer, a smartphone, and a pair of sunglasses. She is wearing a light-colored cardigan over a dark top and blue jeans. The background shows a modern interior with white shelves holding various decorative items and a balcony railing. The entire image has a blue tint.

TECHNIQUES ASSURANCES

ACCIDENTS DU TRAVAIL

MODALITÉS

Groupe cible : Toute personne qui travaille dans un bureau de courtage et qui connaît les principes généraux du droit des assurances

Pré-requis : Principes généraux du droit des assurances. Voir également le document «Formations techniques - Trajets recommandés»

Participants : Min. 6 participants

Durée : 1 jour

Points FSMA : 6 points sont attribués pour cette formation

CONTENU

Le cours de base couvre les matières suivantes :

- Pour qui la loi est-elle d'application ? Quelles sont les exceptions, les cas spéciaux ?
- Quand y-a-t-il un accident de travail ? Conditions d'application
- Le chemin du travail ? Conditions d'application
- A qui incombe la preuve ?
- La responsabilité et l'immunité : les lacunes dans le système et les solutions possibles
- L'indemnisation en détail
- La procédure en cas d'accident A.T.
- La banque carrefour
- L'assurance
- Le fonds pour les accidents de travail (FEDRIS)
- La prévention

OBJECTIFS

A la fin de la formation, les participants auront une vision plus claire sur les points suivants :

- A qui s'applique la loi sur les accidents du travail ?
- Quels sont les éléments en cas de sinistre qui doivent être prouvés et par qui ?
- Quelles sont les indemnisations prévues par la loi de 1971 ?

MÉTHODOLOGIE

- Contexte de la loi sur les accidents du travail : champ d'application, contenu de la loi et son évolution
- Echange de présentations, d'analyses individuelles et collectives de textes juridiques et de conditions générales
- A partir de situations concrètes (petites et grandes entreprises), nous déterminons quels sont les problèmes, quelles solutions sont nécessaires et dans quelle mesure les solutions d'assurance peuvent y répondre
- Une attention particulière est accordée à la résolution des lacunes du système des accidents du travail (par exemple, dommages moraux, esthétiques, etc.) et une vue d'ensemble de l'assurance collective contre les accidents
- Relation avec R.C. et assurances RC
- Le point de vue est toujours une approche technico-commerciale dans laquelle on cherche à répondre au besoin de sécurité du client et à la tâche de l'intermédiaire à cet égard
- Résoudre des questions et des cas pratiques
- Textes législatifs, conditions générales, diapositives et syllabus

ASSURANCE PROTECTION JURIDIQUE ET ASSISTANCE

MODALITÉS

Groupe cible : Tout collaborateur d'un bureau de courtage confronté à tout type :

- d'assurance de dommages concerné par l'assurance « Protection juridique » comme l'assurance Véhicule automoteur, Incendie, Responsabilité Civile, ...
- d'assurance assistance (temporaire ou annuelle)

En particulier, les gestionnaires de production, gestionnaires de sinistres, délégués commerciaux, les juristes

Pré-requis : Aucun pré-requis particulier. Voir également le document [«Formations techniques - Trajets recommandés»](#)

Participants : Min. 6 participants

Durée : 1 jour

Points FSMA : 6 points sont attribués pour cette formation

CONTENU

1ère partie : Protection juridique

- Contexte légal et réglementation européenne
- La classification des assurances de la loi du 4 avril 2014 sur le contrat d'assurance et les règles qui les régissent
- Les conséquences juridiques
- Types d'assurance protection juridique
- Portée des garanties : bases et options
- Lien avec les assurances de responsabilité civile
- Nouveau contenu et garanties complémentaires des assurances les plus récentes
- Nouveau système PJ avec avantages fiscaux
- Cas pratiques et solutions

2ème partie : Assistance

- La classification des assurances dans la loi du 4 avril 2014 sur le contrat d'assurance et conséquences
- Législation d'application
- Types d'assurances
- Conséquences spécifiques de l'utilisation éventuelle de « polices présignées », notamment sur la formation du contrat, la prise d'effet de la garantie, le droit de révocation, le paiement de la prime, ..
- Garanties usuelles (assistance véhicule, de personnes et à domicile)
- Evolution
- Importance des exclusions et de la déclaration du risque

OBJECTIFS

Au terme de cette formation les participants pourront :

1ère partie :

- Faire une distinction entre les différents types d'assurances de protection juridique et les assurances qui y ont trait
- Appliquer les principes de base dans la pratique et en comprendre le lien avec la division responsabilité civile de différents contrats R.C.
- Expliquer les nouvelles extensions des assurances de protection juridique

2ème partie :

- Faire la distinction entre les assurances « voyage » et les assurances « assistance »
- Découvrir les besoins du client et y répondre
- Appliquer les principes des « demandes d'assurances » et des « polices présignées »
- Citer et comprendre les principales prestations des assurances assistance (véhicule, personnes, domicile)
- Découvrir les principales exclusions et limitations dans les contrats et pouvoir les appliquer

MÉTHODOLOGIE

Variation d'exposés, d'explications, de travaux de groupe, d'analyses de contrats, ...

ASSURANCES POUR ET DANS LE SECTEUR DE LA CONSTRUCTION



MODALITÉS

Groupe cible : Tout employé d'une maison de courtage qui entre en contact avec ce type d'assurance et de dommages : Directeur de production , Gestionnaires de dommages, Représentants commerciaux

Pré-requis : Au moins une connaissance préalable de la théorie de la responsabilité et des assurances techniques. Voir aussi le document [«Formations techniques - Trajets recommandés»](#)

Participants : Min. 6 participants

Durée : 1 jour

Points FSMA : 6 points sont attribués pour cette formation

CONTENU

En partant d'une ligne du temps, tracez le cours d'un «processus de construction» :

- Identifier les différents problèmes, et les solutions d'assurance possibles, liés aux différents intervenants dans les travaux de construction
- Proposer une solution globale dans le domaine de l'assurance où les relations entre les différentes parties, les intérêts communs et les interrelations doivent être clairement établies
- En d'autres termes : aperçu de la politique A.B.R., les deux divisions (les dommages aux biens et R.C.)
- L'assurance de contrôle
- Sommaire de la responsabilité également après la fin du chantier de construction
- La R.C. contractuelle et extracontractuelle
- Explication et interprétation de la loi Peeters-Borsus et Peeters-Ducarme : le nouveau défi à relever

OBJECTIFS

- A la fin de la formation, les participants auront connaissance du déroulement d'un processus de construction, des parties impliquées et de la manière dont elles sont légalement liées les unes aux autres
- Ils seront en mesure de fournir une vue d'ensemble des principaux risques associés aux projets de construction et seront en mesure de proposer et de développer des solutions appropriées dans le domaine de l'assurance de dommages matériels et dans le domaine de la responsabilité

MÉTHODOLOGIE

Présentation alternée avec slides, textes et parties de solutions d'assurance pour résoudre le puzzle des dossiers «assurances dans l'industrie de la construction»

Utilisation de nombreux exemples et exemples de solutions

Questions et réponses

INCENDIE RISQUES SIMPLES



MODALITÉS

Groupe cible : Les collaborateurs d'un bureau de courtage :

- concernés par l'assurance Incendie «Risques simples», comme les gestionnaires de production, les gestionnaires sinistres et de production
- qui veulent étudier l'assurance incendie «Risques spéciaux» et n'ont aucune connaissance des principes de base de l'assurance «Risques simples d'incendie»

Pré-requis : Pour appréhender correctement l'assurance Incendie «Risques simples», il est conseillé de connaître les principes de base de la responsabilité civile et la loi du 4 avril 2014 sur le contrat d'assurance terrestre.

Voir également le document [«Formations techniques - Trajets recommandés»](#)

Participants : Min. 6 participants

Durée : 2 jours

Points FSMA : 12 points sont attribués pour cette formation

MÉTHODOLOGIE

Alternance d'exposés, de questions-réponses et d'analyses de textes légaux et de conditions générales

CONTENU

- Législation d'application : le Code Civil et l'Arrêté Royal de 1992
- Notions de base: risque simple et risque spécial
- Type d'assurance (indemnitaire, de dommages, de responsabilité ou de choses)
- Objet assuré (bâtiment et/ou contenu)
- Qualité juridique de l'assuré et type d'assurance concerné
- Les garanties de base, les garanties en option et les extensions de garanties: objet, garanties et exclusions
- La valeur à assurer et la valeur assurée
- Méthodes d'évaluation de la valeur à assurer
- Règle proportionnelle, dérogations et systèmes pour être assuré en «premier risque»
- Endroit du risque et extensions
- Principes d'indemnisation

OBJECTIFS

Au terme de la formation, les participants pourront :

- déterminer la législation d'application
- distinguer un risque simple d'un risque spécial
- présenter aux parties concernées la solution adaptée à leurs besoins
- reconnaître les exclusions les plus courantes

INCENDIE RISQUES SPÉCIAUX



MODALITÉS

Groupe cible : Gestionnaires et délégués commerciaux concernés par l'assurance Incendie Risques Spéciaux

Pré-requis : Connaissance de l'assurance Incendie Risques Simples
Voir également le document [«Formations techniques - Trajets recommandés»](#)

Participants : Min. 6 participants

Durée : 2 jours

Points FSMA : 12 points sont attribués pour cette formation

CONTENU

- Concepts de base : risques simples par rapport à risques spéciaux
- Type d'assurance : assurance de dommages, de choses, assurance responsabilité civile,
- Risque assuré : bâtiment et/ou contenu
- Aspects juridiques de l'assuré et type d'assurance
- Valeur à assurer et valeurs assurées
- Abandon de recours, assurance pour le compte de qui l'appartient
- Evaluation du montant à assurer et des conséquences de la surassurance et de la sous-assurance : règle de proportionnalité, premier risque, premier feu
- Principes de base du règlement des sinistres
- Les garanties de base, options et extensions : objet, risques couverts et exclus
- A partir de la connaissance des «Risques simples » en incendie, nous soulignerons pas à pas les différences et similitudes par rapport aux «Risques spéciaux»
- La distinction entre le type de «périls nommés » et «Tous risques, sauf» est prise comme point de départ
- Tous les risques assurables seront couverts par un examen des garanties et des exclusions classiques. Les conditions actuelles du marché seront abordées
- De la théorie à la pratique : comment assurer quel risque ?

OBJECTIFS

A la fin de la formation, les participants :

- seront familiariser avec la technologie de base de l'assurance «Risques spéciaux»
- seront en mesure de faire la distinction entre les risques simples et les risques spéciaux
- pourront donner une réponse à leurs clients qui leur posent des questions classiques en la matière. Ainsi ils pourront choisir le contrat qui correspond aux besoins du client

MÉTHODOLOGIE

- Echange de présentations, d'analyses individuelles et collectives de textes juridiques et, en particulier, de conditions générales
- A partir de domaines connus (risques simples), nous voyons les similitudes et les différences avec les risques spéciaux
- Résoudre des questions et des cas pratiques
- Moyens didactiques : textes juridiques, conditions générales, et slides comme syllabus

INITIATION INTRODUCTION À L'ASSURANCE



MODALITÉS

Groupe cible :

- Tout nouveau collaborateur, sans expérience ou formation en assurances, devant occuper une fonction technique ou commerciale en assurances
- Tout collaborateur, même expérimenté, occupant une fonction générale et souhaitant mieux connaître son environnement (comptabilité, secrétariat, administration, ...)

Pré-requis : Aucun pré-requis particulier

Voir également le document [«Formations techniques - Trajets recommandés»](#)

Participants : Min. 6 participants

Durée : 2 jours non consécutifs

Points FSMA : 12 points sont attribués pour cette formation

CONTENU

- Evolution de l'assurance
- La fonction sociale et économique de l'assurance
- Environnement économique
- Environnement juridique
- Aspects techniques
- Terminologie d'assurance
- Les principales assurances de personnes
- Les principales assurances de dommages

OBJECTIFS

Au terme de la formation le participant pourra :

- appréhender l'environnement social, économique et juridique des assurances
- comprendre les termes les plus usuels de la terminologie d'assurance et les appliquer
- identifier l'objet des principales assurances de personnes et de dommages

MÉTHODOLOGIE

Variation d'exposés, d'échanges pratiques et de questions-réponses

INITIATION AUX ASSURANCES D'ENTREPRISES



CONTENU

- Principes du « Risk Management »
- Analyse des besoins et réponses à ces besoins
- Contexte légal des différents types d'assurances
- La classification des assurances de la loi 4 avril 2014 sur le contrat d'assurance et les règles qui les régissent
- Classification concrète des assurances
- Portée de leurs garanties
- Couvertures usuelles
- Evolution de la couverture et des conditions générales
- Importance des exclusions et de la déclaration du risque
- Nouveau contenu et garanties complémentaires des assurances les plus récentes
- Cas pratiques et solutions

OBJECTIFS

Au terme de cette formation les participants pourront :

- analyser les besoins en assurances des entreprises
- établir un inventaire des différentes possibilités et solutions
- avoir une connaissance de base de produits à proposer
- participer aux formations spécialisées faisant partie de l'advanced pack

MODALITÉS

Groupe cible : Tout collaborateur d'un bureau de courtage confronté à tout type :

- d'assurance de dommages ayant trait à l'entreprise et aux assurances d'entreprise
- d'analyse, de recherche en matière d'assurance d'entreprise

En particulier, les gestionnaires de production, gestionnaires de sinistres, délégués commerciaux qui ont déjà une connaissance générale des assurances pour particuliers et qui souhaitent appréhender les assurances pour les entreprises et les indépendants.

Pré-requis : Aucun pré-requis particulier

Voir également le document [«Formations techniques - Trajets recommandés»](#)

Participants : Min. 6 participants

Durée : 1 jour

Points FSMA : 6 points sont attribués pour cette formation

MÉTHODOLOGIE

Variation d'exposés, d'explications, de travaux de groupe, d'analyses de contrats, ...

LA LOI ANTI-BLANCHIMENT ET LES ASSURANCES-VIE NOUVELLE LOI DU 18.09.2017



MODALITÉS

Groupe cible : Tout collaborateur d'un bureau de courtage confronté aux contrats d'assurances-vie

En particulier :

- les gestionnaires de production
- les commerciaux
- les juristes d'assurances
- les RD comme les PCP

Pré-requis : Aucun pré-requis particulier

Voir également le document [«Formations techniques - Trajets recommandés»](#)

Participants : Min. 6 participants

Durée : 1 jour

Points FSMA : 6 points sont attribués pour cette formation

CONTENU

- Formation obligatoire pour les RD et les PCP
- Basée sur la théorie de la nouvelle loi
- Traduction vers la pratique en assurances-vie
- Obligations précontractuelles
- Identification et contrôle obligatoire (qui, quand...)
- Vigilance permanente
- Vigilance accrue ou diminuée + critères
- Clignotants et tableau de répartition des tâches (assureur /courtier)
- Surtout la division 4 de la Loi du 04.04.2014 (les assurances terrestres)
- Refus ou recherches supplémentaires
- Le rôle de la CTFI et des intermédiaires (structure AML interne)
- Sanctions prévues par la loi
- Utilisation des documents (de déclaration...) mis à disposition des intermédiaires

OBJECTIFS

A la fin de la formation les participants :

- auront une connaissance suffisante de la loi anti-blanchiment et sauront comment répondre aux exigences prévues par cette loi
- sauront qui devra réagir et de quelle façon pour avertir les responsables
- pourront appliquer les principes de base de la loi dans leur pratique au quotidien

MÉTHODOLOGIE

Alternance d'exposés, de discussions de groupe, d'analyses de textes législatifs, de questions-réponses et de cas pratiques

LA LOI RELATIVE AUX CONTRATS D'ASSURANCE TERRESTRE

LOI DU 4 AVRIL ET AUTRES



MODALITÉS

Groupe cible : Tout collaborateur d'un bureau de courtage confronté aux contrats d'assurances, en particulier :

- les gestionnaires de production
- les gestionnaires sinistres
- les commerciaux
- les juristes d'assurances

Pré-requis : Aucun pré-requis particulier

Voir également le document [«Formations techniques - Trajets recommandés»](#)

Participants : Min. 6 participants

Durée : 2 jours non consécutifs

Points FSMA : 12 points sont attribués pour cette formation

CONTENU

- Surtout la division 4 de la Loi du 04.04.2014 (les assurances terrestres)
- Structure de la loi et classification des assurances
- Caractéristiques et champ d'application de la loi du 25 juin 1992
- Caractéristiques juridiques des principaux types d'assurances
- Définitions
- Les éléments constitutifs du contrat d'assurance
- La formation du contrat d'assurance : règles de droit commun et règles spécifiques (proposition, demande d'assurance, police présignée)
- Durée et fin du contrat d'assurance
- La couverture dans le temps
- Les droits et obligations du preneur et de l'assuré
 - à la conclusion du contrat
 - pendant le contrat
 - en cas de sinistres
- Sanctions en cas de manquement aux obligations
- Prescription
- Autres législations en matière d'assurances

OBJECTIFS

Au terme de la formation les participants :

- auront une connaissance suffisante de la loi sur le contrat d'assurance terrestre pour pouvoir résoudre la plupart des problèmes juridiques auxquels ils pourront être confrontés dans la pratique de leur fonction
- pourront appliquer les principes de base de la législation dans leur pratique quotidienne

MÉTHODOLOGIE

Alternance d'exposés, de discussions de groupe, d'analyses individuelles et collectives de textes législatifs, de questions-réponses et de cas pratiques en relation avec les activités des participants (méthode des cas de la pratique)

LES ASSURANCES TECHNIQUES



MODALITÉS

Groupe cible : Les gestionnaires d'autres branches et les commerciaux en contact avec la matière qui veulent élargir leur connaissance des assurances techniques

Pré-requis : Aucun pré-requis particulier
Voir également le document [«Formations techniques - Trajets recommandés»](#)

Participants : Min. 6 participants

Durée : 1 jour

Points FSMA : 6 points sont attribués pour cette formation

CONTENU

Cadre logique sur le plan commercial : qui assure quoi, pour quels risques ?

- Nous partirons de la police de base, le bris de machine et examinerons quels sont les points faibles et les points forts de cette police
- Ensuite nous examinerons les principes « Périls nommés » et « Tous risques » et nous entamerons les nouveaux types de police pour les appareils et installations électroniques
- Nous fixerons l'attention sur l'assurance « Pertes d'exploitation » dans le cadre d'une assurance « Bris de machine »
- Seront traités : les périls assurables, les extensions en partant de la garantie de base et en allant vers les exclusions classiques. In fine, nous évoquerons « les conditions du marché »

De la théorie à la pratique : comment assurer quel risque ?

Quelques principes de tarification en théorie et en pratique :

- Les principes de base.
- Comment déclarer le risque ?
- Comment utiliser la proposition d'assurance ?
- Options et extensions.

Quelle police pour quelle installation ?

- Blanket cover.
- Frais de reconstitution. Double emploi avec les autres assurances, comme l'incendie

- Combinaison : BM et TREE.
- Principes de tarification

Assurance du « software »

OBJECTIFS

- Maîtrise de la connaissance de la technique de base en matière de bris de machine, de tous risques installations électriques et électroniques ainsi que de tous risques ordinateurs
- A la fin, les participants pourront donner un aperçu des risques principaux qui sont liés à des machines, des installations, des appareils électroniques et seront capables d'élaborer et de présenter une solution adéquate

MÉTHODOLOGIE

- Variation entre exposés, analyses collectives et individuelles des conditions générales
- En partant de la réalité de tous les jours nous parcourons les divers risques et nous mettrons en exergue les solutions
- Où se trouvent les difficultés et où se trouvent les solutions ?
- Questions et cas pratiques

PERTES D'EXPLOITATION

MODALITÉS

Groupe cible : Gestionnaires et représentants commerciaux impliqués dans l'assurance «incendie, risques spéciaux» et «pertes commerciales»

Pré-requis : Aucun pré-requis particulier
Voir également le document [«Formations techniques - Trajets recommandés»](#)

Participants : Min. 6 participants

Durée : 1 jour

Points FSMA : 6 points sont attribués pour cette formation

CONTENU

- Concepts de base : différents types de «dommages consécutifs»
- Approche technico-commerciale : quels sont les risques assurables, ceux qui conviennent le mieux à l'assurance, etc
- Valeur à assurer et valeurs assurées
- Période d'assurance à prendre en compte
- Quelle méthode : la méthode de soustraction par rapport à la méthode d'addition
- Assurance du résultat net d'exploitation et des frais fixes
- Les salaires et l'assurance des salaires avec une explication du régime de sécurité sociale.
- Garanties et possibilités supplémentaires
- Evaluation du montant à assurer et des conséquences de la surassurance et de la sous-assurance : règle de proportionnalité, assurance premier risque pour les «frais de reconstitution»,...
- Différentes formules
- Principes de base du règlement des sinistres
- Les garanties de base, options et extensions : objet, risques couverts et exclus
- Principes de tarification en théorie et en pratique : à partir d'exemples concrets

OBJECTIFS

A la fin de la formation, les participants :

- seront familiarisés avec la technique de base de l'assurance «Pertes d'exploitation»

- pourront disposer de la technique de base en matière de "Pertes d'exploitation"
- pourront déterminer les différents besoins de leurs clients et présenter les solutions adéquates
- seront en mesure de pouvoir présenter les couvertures nécessaires pour les capitaux nécessaires

MÉTHODOLOGIE

- Echange de présentations, d'analyses individuelles et collectives de textes juridiques et, en particulier, de conditions générales
- A partir de situations concrètes (petites et grandes entreprises), nous déterminons quels sont les problèmes, quelles solutions sont nécessaires et dans quelle mesure les solutions d'assurance peuvent y répondre
- L'approche est toujours une approche technico-commerciale dans laquelle on cherche une réponse dans le chef du gestionnaire au besoin du client
- Résoudre des questions et des cas pratiques
- Textes juridiques, conditions générales, via des slides

R.C. ENTREPRISES



CONTENU

- Quels sont les différents types de responsabilité ?
- Les principes de base : comment une assurance R.C. fonctionne-t-elle ?
- Types d'assurance (différence et similitude) : assurance non-vie, assurance de choses et assurance responsabilité civile
- Les risques assurés : les activités assurées et les activités accessoires...
- Contexte juridique de la R.C. et quels sont les cas de responsabilité couverts ?
- Classification de la police : les trois couvertures de base complétées par la protection juridique
- Extensions, clarifications et exclusions
- Cadre juridique : l'assuré et/ou le tiers.... et ses conséquences
- La notion d'accident dans les polices R.C.
- Regroupement des différentes formes de R.C. et leur couverture dans la police.
- Clarification et approfondissement des principaux concepts et de leur application dans la pratique : les biens confiés, le personnel intérimaire, l'utilisation des véhicules, les risques d'incendie, les risques environnementaux, les problèmes des sous-traitants.
- Article 544 du Code civil (nuisance des voisins).
- Territorialité et extensions possibles dans le domaine de «R.C. après livraison».
- Le capital assuré, les «sous-limites »,
- Abandon de recours, assurance pour compte de qui l'appartient,
- Les principes de base du règlement des sinistres.
- Les garanties de base, les options et les extensions : l'objet de la couverture, les risques couverts, les exclusions, etc.
- Principes de tarification.

MODALITÉS

Groupe cible : Les gestionnaires de dossiers et les représentants commerciaux qui utilisent le produit R.C. Entreprises. En tenant compte des changements législatifs et des différentes branches liées à la R.C., ce module sera également utile pour les personnes plus expérimentées, comme «rafraîchissement» ou «approfondissement»...

Pré-requis : Il est au moins nécessaire d'avoir suivi la formation de BASIC sur la théorie de la responsabilité. Voir également le document «Formations techniques - Trajets recommandés»

Participants : Min. 6 participants

Durée : 2 jours

Points FSMA : 12 points sont attribués pour cette formation

OBJECTIFS

À la fin de la formation, les participants :

- utiliseront la technique de base de l'assurance R.C. et pourront maîtriser la matière
- pourront faire la distinction entre les différentes sections du contrat
- connaîtront la composition de ces polices et la manière d'interpréter leur structure et leur contenu
- comprendront l'importance des détails et des différences dans les conditions générales des assureurs sur notre marché belge

MÉTHODOLOGIE

- Slides et documents
- Analyse individuelle et collective des conditions générales
- Nous partons de domaines plus familiers tels que l'assurance familiale, l'assurance incendie, ... et de là nous faisons le saut vers la R.C. Entreprises
- Inversement, nous traitons les questions les plus difficiles et les points dangereux puis nous les plaçons dans le contexte des autres secteurs de l'assurance
- Questions et exercices
- Les textes légaux, les conditions générales, les slides comme syllabus

R.C. PRINCIPES DE BASE + R.C. VIE PRIVÉE



MODALITÉS

Groupe cible : Tout collaborateur d'un bureau de courtage d'assurances confronté aux assurances de responsabilité, en particulier : les gestionnaires de production, les gestionnaires sinistres, les délégués commerciaux

Pré-requis : Voir le document «Formations techniques - Trajets recommandés»

Participants : Min. 6 participants

Durée :

1. Principes de base de la responsabilité civile et des assurances R.C. : 1 jour
2. Principes de base de la responsabilité civile et des assurances R.C. + l'assurance R.C. Vie privée : 2 jours (non consécutifs)

Points FSMA :

1. 6 points sont attribués pour cette formation
2. 12 points sont attribués pour cette formation

CONTENU

1. Principes de base de la responsabilité civile et des assurances RC

- Notion de responsabilité civile
- Distinction entre responsabilité civile et pénale
- La responsabilité simple et complexe, articles applicables, portée des responsabilités
- La responsabilité partagée
- L'acceptation de risque
- La responsabilité solidaire
- La responsabilité contractuelle et extracontractuelle
- Les éléments constitutifs de la responsabilité civile
- Les éléments de la preuve
- La présomption de responsabilité en cas de responsabilité complexe et le renversement de la preuve
- La responsabilité sans faute: théorie du trouble de voisinage, la RC objective (incendie / explosion dans les lieux accessibles au public...) et autres cas d'application comme les usagers faibles,...
- Principes d'indemnisation en droit commun
- Les règles juridiques applicables à toutes les assurances de responsabilité civile, sur base de la loi du 4 avril 2014 sur le contrat d'assurance terrestre

2. L'assurance RC Vie privée (option) :

- Législation d'application
- Garanties légales minimales
- Personnes assurées, selon la loi, et extensions possibles
- Montants minimum assurés
- Exclusions légales autorisées
- Extensions de garanties possibles (en vertu du marché)

OBJECTIFS

Au terme de la formation les participants pourront, en ce qui concerne :

1. les principes de base de la responsabilité civile et des assurances R.C. :
 - distinguer les différents types de responsabilité civile
 - déterminer les éléments constitutifs de la responsabilité extracontractuelle
 - identifier les articles applicables pour chaque type de responsabilité
 - reconnaître les règles applicables à toute assurance de responsabilité (loi du 4 avril 2014)
2. l'assurance RC Vie privée :
 - identifier les garanties usuelles de l'assurance R.C. Vie privée et les exclusions possibles

MÉTHODOLOGIE

Alternance d'exposés, de questions-réponses, d'exercices individuels et collectifs et d'analyses de textes légaux et de conditions générales

RESPONSABILITÉ ET ASSURANCE DES ADMINISTRATEURS ET DES DIRIGEANTS (D&O)



MODALITÉS

Groupe cible : Tout employé d'un bureau de courtage qui entre en contact avec ce type d'assurance :

- Directeur de production
- Gestionnaires de sinistres
- Représentants commerciaux
- Juristes

Pré-requis : Au moins une connaissance préalable de la théorie de la responsabilité. Voir aussi le document «Formations techniques - Trajets recommandés»

Participants : Min. 6 participants

Durée : 1 jour

Points FSMA : 6 points sont attribués pour cette formation

CONTENU

Partant du contexte juridique en matière de responsabilité :

- Aperçu des différentes formes de responsabilité
- Appliqué aux « Directeurs »
- Qui sont les dirigeants ?
- Qui peut les tenir pour responsables ?
- Conséquences et étendue des différentes formes de responsabilité
- Pour les entreprises, les Asbl, ...
- Concepts : D&O
- Comment une assurance D&O peut-elle offrir une solution ?
- Quelles solutions possibles ou non ?
- Autres solutions possibles en dehors du champ d'application de l'assurance
- Points spécifiques à prendre en compte dans les contrats D&O
- Assurances obligatoires
- Différence par rapport à R.C.Entreprise, R.C. Professionnelle
- Qui peut (au mieux) souscrire une telle police ?
- Qui sont les «assurés» et qui sont les «tiers» ?
- Type de base de couverture et «déclencheur»
- Couverture dans le temps : demandes d'indemnisation
- Clause d'expiration
- Délais de prescription et clauses spécifiques à prévoir
- Exclusions

OBJECTIFS

A la fin de la formation, les participants :

- auront les connaissances suffisantes pour proposer une solution pour ce type d'assurance, adaptée au type de risque et au type de client
- sauront au minimum trouver et identifier les bonnes solutions pour les clients
- seront en mesure d'évaluer et de cadrer les besoins du client pour une solution d'assurance

MÉTHODOLOGIE

Présentation alternative de textes partiels et de parties de solutions d'assurance afin de composer le puzzle des contrats de responsabilité des administrateurs

Utilisation de nombreux exemples et exemples de solutions

Questions et réponses

RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE



MODALITÉS

Groupe cible : Tout employé d'un bureau de courtage qui entre en contact avec ce type d'assurance : directeur de production, gestionnaires de sinistres, représentants commerciaux, juristes

Pré-requis : Au moins une connaissance préalable de la théorie de la responsabilité. Voir aussi le document «Formations techniques - Trajets recommandés»

Participants : Min. 6 participants

Durée : 1 jour

Points FSMA : 6 points sont attribués pour cette formation

CONTENU

A partir des assurances obligatoires (par la loi) :

- Différence par rapport à R.C. Entreprises
- Type de responsabilité à couvrir : R.C. contractuelle et extracontractuelle
- Recherche d'une base commune pour toutes les polices d'assurance responsabilité civile professionnelle
- Indication des différences entre les solutions individuelles
- Qui peut (au mieux) souscrire une telle police ? Aussi « fédérations » ?
- Qui sont les « assurés » et qui sont les « tiers » ?
- Type de base de couverture et « déclencheur »
- Couverture dans le temps : demandes d'indemnisation
- Clause d'expiration
- Délais de prescription et clauses prévisibles
- Exclusions

OBJECTIFS

A la fin de la formation, les participants :

- auront les connaissances suffisantes pour proposer une solution pour ce type d'assurance, adaptée au type de risque et au type de client
- sauront comment au moins trouver et identifier les bonnes solutions pour les clients
- seront en mesure d'évaluer juridiquement le contenu conformément aux règles et à l'obligation légales

MÉTHODOLOGIE

Présentation alternative de textes et de parties de solutions d'assurance afin d'assembler le puzzle des contrats de Responsabilité Civile Professionnelle

Utilisation d'exemples et d'exemples de solutions

TOUS RISQUES CHANTIER



MODALITÉS

Groupe cible : Gestionnaires et délégués commerciaux qui traitent les assurances techniques

Pré-requis : Voir le document [«Formations techniques - Trajets recommandés»](#)

Participants : Min. 6 participants

Durée : 1 jour

Points FSMA : 6 points sont attribués pour cette formation

CONTENU

- Principes de base : différences entre «Assurance dommages de choses» et «Assurance R.C.»
- Approche technico-commerciale : quels sont les risques assurables, ceux qui conviennent le mieux à l'assurance, etc
- Valeur à assurer et valeurs assurées
- Principes de l'assurance «Tous risques»
- Qui assure quoi ? Qui souscrit la police ? Quelles sont les personnes à inclure dans la police en tant « qu'assurés » ?
- La ligne du temps dans l'assurance : qui est tenu pour quoi, pendant quelle période ?
- Transition d'une garantie à une autre. De la démolition jusqu'à la fin de la «responsabilité décennale»
- Qui est responsable et quel est le but du processus de construction ? De l'architecte au sous-traitant, du client au promoteur
- Aspects de la responsabilité : responsabilité pour faute et responsabilité sans faute (art. 544 du Code civil)
- Relation avec les contrats RC Entreprise des parties concernées
- Responsabilité de l'architecte et de l'entrepreneur : responsabilité décennale
- Assurance de contrôle» / «Assurance responsabilité civile décennale»
- Lois Peeters-Borsus et Peeters-Ducarme
- Principes de base du règlement des sinistres
- Les garanties de base, options et extensions : objet, risques couverts et exclus.
- Principes de tarification

OBJECTIFS

A la fin de la formation, les participants auront pris connaissance des techniques de base en matière d'assurances «Tous Risques Chantier».

Ils pourront :

- résumer les principaux risques, liés au monde de la construction ;
- présenter les solutions adéquates en matière d'assurances de choses et de responsabilité.
- établir une approche logique (technico commerciale): qui assurer, pour quoi, pour quelle période et pour quels risques

MÉTHODOLOGIE

Echange à partir d'exposés variés, d'analyses individuelles et collectives de textes de la législation et des conditions générales

En partant de la pratique de tous les jours dans le monde de la construction, nous examinerons les différentes problématiques et les solutions éventuelles

Où se situent les problèmes et quelles sont les solutions pour les différentes parties concernées

Question time et cas pratiques

VÉHICULES AUTOMOTEURS



CONTENU

Bases légales

- Législation d'application à l'assurance auto et son évolution
- Techniques juridiques pour protéger les victimes
- Portée de l'obligation d'assurance
- Principe de l'inopposabilité des exceptions
- Le droit de recours de l'assureur
- Le droit propre de la victime (recours direct)
- Rôle Bureau Belge
- Rôle et tâches du Fonds commun de garantie belge
- Le devoir de paiement de l'assureur R.C. Auto à l'égard des usagers faibles
- Nouvelles dispositions de la loi du 31 mai 2017
- Les nouvelles conditions minimales AR du 16 avril 2018

Les conditions minimales (d'application à partir du 12 mai 2018) contrat type

- De nouveaux textes avec une nouvelle logique et de nouveaux principes
- Conclusion du contrat
- Objet de l'assurance
- La couverture des victimes innocentes
- Territorialité et carte verte (blanche)
- Véhicule(s) assuré(s)
- Nouvelles règles sur les engins de locomotion et les «vélos électriques»
- Personnes dont la R.C. est assurée
- Personnes exclues: non assurées
- Dommages couverts et exclus
- Extension de la couverture à d'autres véhicules
- Le recours de l'assureur : + nouveaux changements
- Aperçu des principes du règlement des sinistres : conventions et droit commun

MODALITÉS

Groupe cible : Tout collaborateur d'un bureau de courtage d'assurances confronté aux assurances véhicules automoteurs, en particulier :

- les gestionnaires de production
- les gestionnaires sinistres
- les délégués commerciaux

Pré-requis : Une connaissance des principes de base de la responsabilité civile est conseillée. Voir également le document «Formations techniques - Trajets recommandés»

Participants : Min. 6 participants

Durée : 2 jours (non consécutifs)

Points FSMA : 12 points sont attribués pour cette formation

Les assurances complémentaires

- L'assurance Omnium: objet, valeur à assurer, valeur assurée, garanties
- L'assurance Accidents Corporels (individuelle) pour le conducteur: problématique, garanties possibles et types de produits
- L'assurance Protection juridique : caractéristiques, objet, garanties

OBJECTIFS

Au terme de cette formation les participants pourront :

- identifier les bases légales de l'assurance RC Véhicules automoteur
- citer les techniques juridiques pour protéger les victimes
- comprendre, appliquer et expliquer le sens des principales dispositions des conditions minimales
- citer les assurances complémentaires, en déterminer l'objet et les principales garanties

MÉTHODOLOGIE

Alternance d'exposés, de questions-réponses et d'analyses de textes légaux et de conditions générales

RÈGLEMENTATION DES MARCHÉS PUBLICS BASIC



CONTENU

1. Le cadre juridique et son champ d'action
2. Prospection : à quel moment pouvez-vous intervenir en tant qu'entreprise et pourquoi c'est la phase la plus importante dans votre approche commerciale ?
3. Les différents modes de passation
4. Quelles sont les nouveautés en matière de procédures négociées ?
5. Sélection :
 - Les droits d'accès au marché
 - Les nouvelles règles en matière de sélection quantitative : quels critères l'administration peut utiliser pour (ne pas) sélectionner ma société ?
6. Critères d'attribution
 - Comment l'administration va-t-elle évaluer mon offre ?
 - Pondération des critères d'attribution et sous-critères d'attribution : comment en tenir compte pour valoriser au maximum mon offre ?
7. Obligations de publication
 - Les nouveaux montants des seuils
 - Les nouveaux délais de remise des offres
 - Demande de renseignements complémentaires
8. Nouveaux outils et processus
 - Centrale de marchés et d'achats : What's in it for me ?
 - Dialogue compétitif, enchère électronique inversée
 - Accords-cadres
 - Système de qualification
 - Système d'acquisition dynamique
9. La procédure en pratique de A à Z : le CSC
 - Analyse des points importants du cahier spécial des charges : des lots, postes, variantes, options, branches, ...
 - Le fonctionnaire dirigeant
 - Révision de prix : nouvelles obligations
10. La procédure en pratique de A à Z : l'offre
 - Composition de votre offre : les points essentiels
 - Signature de votre offre
 - L'introduction de votre offre : version électronique versus version papier
 - Délai de validité de l'offre

MODALITÉS

Groupe cible : Toute personne impliquée dans la vente et la constitution des offres pour des marchés publics d'assurances pour le secteur public (administrations, soins de santé, enseignement, culture...). En particulier les délégués commerciaux et les personnes qui rédigent les offres (back-office)

Pré-requis : Peu ou pas de pré-requis.

Participants : Min. 6 participants

Durée : 1 jour

Points FSMA : 6 points sont attribués pour cette formation

11. Le choix du gagnant : les nouvelles règles

- Analyse de la régularité des offres
- Les obligations d'information de l'administration
- Les obligations de motivation de l'administration

12. Que puis-je faire si je ne remporte pas le marché ? Actions juridiques ?

OBJECTIFS

- Comprendre les bases des marchés publics
- Identifier les éléments clés des marchés publics
- Analyser un avis de marché et un cahier spécial des charges
- Déterminer quelles sont mes possibilités de contact avec les pouvoirs adjudicateurs (en phase de prospection et d'attribution du marché)

MÉTHODOLOGIE

Les formateurs sont d'anciens acheteurs d'administrations publiques qui privilégient l'approche pratique et l'interactivité lors de la formation afin de rencontrer au maximum les attentes des participants et de faire échanger les expériences entre eux

L'animation de la formation s'appuie bien sûr sur la réglementation belge en cours et les nouveautés et évolutions de celles-ci sont mises en exergue

Nous voulons développer tout au long de cette formation, un cours axé sur le déroulement pratique d'une procédure de A à Z. depuis la définition du besoin jusqu'à la réception définitive

RÈGLEMENTATION DES MARCHÉS PUBLICS ADVANCED



CONTENU

Partie I. La passation (attribution du marché)

1. Le nouveau cadre juridique et son champ d'application
2. Prospection: à quel moment pouvez-vous intervenir en tant qu'entreprise et pourquoi c'est la phase la plus importante dans votre approche commerciale ?
3. Les différents modes de passation
4. Quelles sont les nouveautés en matière de procédures négociées ?
5. Sélection :
 - Les droits d'accès au marché
 - Les nouvelles règles en matière de sélection qualitative: quels critères l'administration peut utiliser pour (ne pas) sélectionner ma société ?
6. Critères d'attribution :
 - Comment l'administration va-t-elle évaluer mon offre
 - Pondération des critères d'attribution et sous-critères d'attribution: comment en tenir compte pour valoriser au maximum mon offre ?
7. Obligations de publication :
 - Les nouveaux montants des seuils
 - Les nouveaux délais de remise des offres
 - Demande de renseignements complémentaires
8. Nouveaux outils et processus :
 - Centrale de marchés et d'achats: What's in it for me ?
 - Dialogue compétitif, Enchère électronique inversée
 - Accords-cadres
 - Système de qualification
 - Système d'acquisition dynamique
9. La procédure en pratique de A à Z : le CSC
 - Analyse des points importants du cahier spécial des charges : des lots, postes, variantes, options, tranches...
 - Le fonctionnaire dirigeant
 - Révision de prix : nouvelles obligations
10. La procédure en pratique de A à Z : l'offre
 - Composition de votre offre: les points essentiels
 - Signature de votre offre
 - L'introduction de votre offre: version électronique versus version papier
 - Délai de validité de l'offre
11. Le choix du gagnant : les nouvelles règles
 - Analyse de la régularité des offres
 - Les obligations d'information de l'administration
 - Les obligations de motivation de l'administration
12. Que puis-je faire si je ne remporte pas le marché ? Actions juridiques ?

Partie II. L'exécution passation (la réalisation du marché obtenu)

1. Définitions : Fonctionnaire dirigeant, cautionnement, cession de marché, décompte, acompte, avance, ...
2. Le champ d'application du nouvel A.R.
3. Le régime des dérogations aux règles générales d'exécution
4. La sous-traitance

MODALITÉS

Groupe cible : Pour personnes plus expérimentées ou désirant acquérir des connaissances plus complètes ou se remettre à jour

Pré-requis : Aucun pré-requis particulier

Participants : Min. 6 participants

Durée : 2 jours

Points FSMA : 12 points sont attribués pour cette formation

5. Obligation de faire appel à des sous-traitants
6. Interdiction de faire appel à un sous-traitant
7. Les assurances
8. Les règles en matière de cautionnement
9. Le régime des modifications unilatérales au marché
10. Les pénalités, les amendes pour retard, les mesures d'office...
11. Les réceptions
12. Les conditions générales de paiement : avances, acomptes, intérêt pour retard

OBJECTIFS

- Comprendre les marchés publics (nouveautés comprises)
- Passez l'ensemble d'une procédure de marché en revue
- Analyser un avis de marché et un cahier spécial des charges
- Déterminer quelles sont mes possibilités de contact avec les pouvoirs adjudicateurs (en phase de prospection, d'attribution et d'exécution du marché)
- Passer en revue de nombreux exemples, illustrations et modèles

MÉTHODOLOGIE

Les formateurs sont d'anciens acheteurs d'administrations publiques et privilégient l'approche pratique et l'interactivité lors de la formation afin de rencontrer au maximum les attentes des participants et de faire échanger les expériences entre eux

L'animation de la formation s'appuie bien sûr sur la réglementation belge en cours et les nouveautés et les évolutions de celles-ci sont mises en exergue

Nous voulons développer tout au long de cette formation, un cours axé sur le déroulement pratique d'une procédure de A à Z depuis la définition du besoin jusqu'à la réception définitive en passant par l'analyse du cahier spécial des charges

De plus, pour chaque étape de la procédure, les particularités propres aux marchés des services seront explicitées et illustrées par un ou plusieurs exemples

ASSURANCES TECHNIQUES CYBER RISQUES



MODALITÉS

Groupe cible : Les gestionnaires et les représentants commerciaux qui entrent en contact avec l'assurance des risques informatiques

Pré-requis : Aucun pré-requis particulier
Voir le document «[Formations techniques - Trajets recommandés](#)»

Voir aussi le document «[Couvrir les cyber-risques : utile ou indispensable ?](#)»

Participants : Min. 6 participants

Durée : 1/2 journée

Points FSMA : Cette formation n'octroie pas de points

CONTENU

1. Les risques liés aux systèmes d'information

- Intégrité
- Confidentialité
- Neutralisation

2. Les causes des dommages

- Risques d'accidents
- Erreurs
- Risques malveillants

3. Les conséquences des réclamations

- Pertes directes
- Pertes indirectes
- Pertes futures

4. Gestion des risques

- Prévention
- Protection
- Détection
- Gestion de la réclamation
- Répression

5. Les centres de risque dans une entreprise

6. Cybercriminalité

7. Assurance des risques informatiques

- Assurance tous risques
- La reconstitution des données et des logiciels
- Retraitement des systèmes informatiques
- Les pertes financières
- Responsabilité civile
- Protection juridique
- Les coûts de la communication de crise
- Fraude informatique
- Cyber extorsion de fonds

OBJECTIFS

À la fin de la formation, les participants :

- auront pris connaissance des concepts de base en matière d'assurances des risques informatiques
- pourront sensibiliser leurs clients à l'utilité de couvrir les risques informatiques et leur présenter les diverses garanties que les assureurs sont susceptibles de couvrir

MÉTHODOLOGIE

Alternance entre exposé et questions-réponses
Exemples pratiques

CONNAISSANCES DE BASE EN ASSURANCE VIE (PARTICULIERS)



MODALITÉS

Groupe cible : Les participants qui désirent approfondir leurs connaissances en assurance vie (et assurances complémentaires).

Pré-requis : Aucun pré-requis particulier

Participants : Min. 6 participants

Durée : 12 heures de formation

Points FSMA : 12 points sont attribués pour cette formation

CONTENU

- Situation de l'assurance vie dans le paysage des assurances
- L'assurance vie en tant que complément à la Sécurité Sociale
- Définition de l'assurance vie et parties impliquées
- L'assurance vie classique et son tarif
- L'assurance vie flexible
- Les produits d'investissement
- Les assurances complémentaires (ACRA et ACRI)
- Le contrat d'assurance vie
- La participation bénéficiaire
- La fiscalité du 3ème pilier (Epargne à Long Terme, Epargne Pension)
- L'assurance vie en termes de Succession

OBJECTIFS

A la fin de la formation les participants ont une vue claire et précise sur les différents types d'assurance vie (et sur les assurances complémentaires) et sur la façon dont elles fonctionnent.

Cette formation est axée sur le volet « technique » et sur le volet fiscal (Epargne à Long Terme et Epargne Pension) de l'assurance vie.

Concrètement : connaître ...

- la technique et les différentes formes de l'assurance vie classique,
- la technique et les différentes possibilités de l'assurance vie flexible,
- la fiscalité du 3ème pilier (conditions, réduction d'impôt et taxation).

LE 2ÈME PILIER DE PENSION



MODALITÉS

Groupe cible : Les participants qui désirent connaître les possibilités pour augmenter la pension légale via les pensions complémentaires du 2ème pilier. Concrètement, connaître les grandes lignes de la fiscalité des pensions complémentaires du 2ème pilier prévues pour :

- les salariés,
- les indépendants en société,
- les indépendants sans société.

Pré-requis : Aucun pré-requis particulier

Participants : Min. 6 participants

Durée : 6 heures de formation

Points FSMA : 6 points sont attribués pour cette formation

CONTENU

- Généralités à propos de la Sécurité Sociale
- Pensions complémentaires pour les Salariés
 - Assurance Groupe
 - EIP pour les salariés
 - PLCS
- Pensions complémentaires pour les Indépendants avec (ou sans) Société
 - EIP
 - PLCI
 - PLCIS
 - INAMI
 - CPTI
- Règle des 80%
- Fiscalité de ces différents régimes de pension

OBJECTIFS

A la fin de la formation les participants ont une vision claire des possibilités existant dans les pensions complémentaires du 2ème pilier.

LES PRODUITS D'INVESTISSEMENT DE TYPE ASSURANCE



MODALITÉS

Groupe cible : Les participants qui veulent approfondir les assurances vie en tant que produits d'investissement et en connaître les avantages et les inconvénients.

Pré-requis : Aucun pré-requis particulier

Participants : Min. 6 participants

Durée : 6 heures de formation

Points FSMA : 6 points sont attribués pour cette formation

CONTENU

- Situation de l'assurance vie dans le paysage des assurances
- Définition de l'assurance vie et parties impliquées
- Les différentes possibilités en Branche 21, 23, 44 et 26
- Volet « technique » et frais
- Fiscalité de ces différents produits
- Comparaison avec les produits bancaires

OBJECTIFS

A la fin de la formation les participants ont une vision claire des possibilités existant dans les produits d'investissement basés sur l'assurance et peuvent les placer face aux produits bancaires.

Concrètement, connaître :

- la technique et les différentes possibilités de l'assurance vie de type investissement,
- les règles d'application (ou non) du précompte mobilier,
- les points forts de tels produits.

LE PAYSAGE DES PENSIONS EN BELGIQUE (4 PILIERS)



MODALITÉS

Groupe cible : Les participants qui désirent approfondir leurs connaissances sur les pensions et les pensions complémentaires en Belgique.

Pré-requis : Aucun pré-requis particulier

Participants : Min. 6 participants

Durée : 6 heures de formation

Points FSMA : 6 points sont attribués pour cette formation

CONTENU

- La Sécurité Sociale en Belgique
- Le premier pilier de pension
 - Pension de retraite
 - Pension de survie
- Les pensions complémentaires du deuxième pilier
 - Salariés
 - Indépendants sans société
 - Indépendants en société
- Les pensions complémentaires du troisième pilier
 - Epargne à long terme
 - Epargne pension
- Les possibilités du quatrième pilier
 - Produits bancaires et produits d'investissement assurance

OBJECTIFS

A la fin de la formation les participants ont une vue claire sur la façon dont fonctionne la pension légale (premier pilier) et sur les possibilités de la compléter via le deuxième, le troisième et le quatrième pilier.

Concrètement : comprendre la nécessité des pensions complémentaires et savoir lesquelles proposer et expliquer à :

- un salarié,
- un indépendant en société,
- un indépendant sans société.

L'ASSURANCE MALADIE



MODALITÉS

Groupe cible : Les participants qui désirent approfondir leurs connaissances en assurance maladie (revenu garanti, hospitalisation et dépendance).

Pré-requis : Aucun pré-requis particulier

Participants : Min. 6 participants

Durée : 6 heures de formation

Points FSMA : 6 points sont attribués pour cette formation

CONTENU

- Sécurité Sociale en matière de maladie et d'invalidité
- La Loi VERWILGHEN
 - Obligations imposées aux contrats d'assurance maladie
- Le revenu garanti
 - Définition
 - Garanties
 - Fiscalité
- L'hospitalisation
 - Définition
 - Garanties
- La dépendance
 - Définition
 - Garanties

OBJECTIFS

A la fin de la formation les participants ont une vue claire sur les interventions prévues par la Sécurité Sociale en matière de maladie et d'invalidité et sur les possibilités de les compléter via une assurance hospitalisation ou un revenu garanti.

Concrètement : comprendre la nécessité des assurances maladie et pouvoir expliquer les avantages :

- d'un Revenu Garanti,
- d'une assurance Hospitalisation,
- d'une assurance Dépendance.

COMMENT MENER À BIEN UN ENTRETIEN COMMERCIAL À PROPOS DES ASSURANCES VIE ET INVESTISSEMENT ?

MODALITÉS

Groupe cible : Les intermédiaires débutants qui font leurs premiers pas dans la vente des assurances vie et des produits d'investissement et qui sont à la recherche d'un « canevas » pour pouvoir exécuter ce type d'entretien.

Pré-requis : Une connaissance de base en assurance vie et investissement est souhaitée. Voir formations : Connaissances de base en assurance vie – Produits d'investissement de type assurance

Participants : Min. 6 participants

Durée : 6 heures de formation

Points FSMA : Cette formation n'octroie pas de points

CONTENU

- C'est quoi « vendre » ?
- Aptitudes indispensables
- Construction théorique d'un entretien
- Les différentes phases d'un bon entretien commercial
- Cas concrets
- Trucs & astuces

OBJECTIFS

A la fin de la formation les participants ont une « ligne de conduite » et des arguments « commerciaux » pour mener à bien leur entretien à propos des assurances vie et des produits d'investissement.

Concrètement : pouvoir réaliser et conclure un entretien commercial à propos d'une assurance vie ou investissement à partir d'un cas « réel » imaginé, en insistant principalement sur :

- les besoins du client fictif,
- la connaissance des points forts du(es) produit(s) vie proposé(s),
- la structure de l'entretien commercial.

A woman with long brown hair is sitting at a round white table, smiling as she works on a laptop. On the table are a white cup of coffee, a smartphone, and a pair of sunglasses. She is wearing a light-colored blazer over a dark top and jeans. The background shows a modern interior with white shelves holding various items and a balcony railing. The entire image has a blue tint.

COMMUNICATION

TÉLÉPHONER AVEC EFFICACITÉ



MODALITÉS

Groupe cible : Tous les employés qui veulent optimiser leur communication sur leur lieu de travail.

Pré-requis : Aucun pré-requis particulier

Participants : 8 à 10 participants

Durée : 3 heures

- une webclass de 2 heures consécutives
- webclass follow-up d'1 heure, une ou deux semaines plus tard

Points FSMA : Cette formation n'octroie pas de points

CONTENU

Devenir plus efficace dans ses contacts téléphoniques.

- La structure de l'entretien téléphonique
- La première impression au téléphone
- L'utilisation consciente de la voix
- Transmettre les appels de manière professionnelle
- L'importance de l'écoute active
- L'art de poser des questions
- La technique de reformulation
- Mots et expressions orientés client
- Créer une relation positive

OBJECTIFS

- Tenir une conversation téléphonique structurée et ciblée.
- Aider votre interlocuteur à expliciter la demande.
- Soigner l'image de votre organisation au téléphone.

MÉTHODOLOGIE

Session active et interactive pour laquelle aucune connaissance préalable n'est requise.

La plateforme utilisée sera Zoom.

GÉRER LES CONVERSATIONS DIFFICILES



CONTENU

Faire face à des situations difficiles.

- D'où vient l'irritation du client ?
- Gérer vos émotions et reconnaître les émotions du client
- Répondre aux objections
- Boîte à outils pour les situations difficiles
- Maîtriser la gestion des plaintes par étapes.
- Comment prévenir des plaintes ?

OBJECTIFS

- Vous aurez tous les atouts en mains pour guider les situations difficiles dans le bon sens
- Vous aborderez les plaintes comme des invitations à mieux collaborer
- Vous amènerez progressivement le client mécontent à vous écouter et collaborer avec vous pour arriver ensemble à la meilleure solution

MODALITÉS

Groupe cible : Tous les employés qui veulent apprendre à mieux gérer les émotions (leurs propres émotions et celles du client) et les objections, afin de gérer plus facilement les situations difficiles.

Pré-requis : Aucun pré-requis particulier

Participants : 8 à 10 participants

Durée : 3 heures

- une webclass de 2 heures consécutives
- webclass follow-up d'1 heure, une ou deux semaines plus tard

Points FSMA : Cette formation n'octroie pas de points

MÉTHODOLOGIE

Session active et interactive pour laquelle aucune connaissance préalable n'est requise.

La plateforme utilisée sera Zoom.

A woman with long brown hair is sitting at a round white table on a balcony, smiling while working on a laptop. On the table are a white cup of coffee, a smartphone, and a pair of sunglasses. She is wearing a light-colored cardigan over a dark top and jeans. The background shows a balcony railing and a view of a city with buildings. The entire image has a blue tint.

LANGUES

FORMATION EN LANGUE À DISTANCE ASSURANCES



MODALITÉS

Groupe cible : Courtiers, agents, sous-agents en assurances, responsables de la distribution ou membres du personnel des compagnies d'assurances.

Pré-requis : Niveau minimum 'intermédiaire' 2/5 ALTE – B1 CEF

Participants : 6 participants

Durée : 2 x 10 heures ou 1 x 20 heures

Points FSMA : 20 points pour les heures suivies

CONTENU

La formation abordera des actes de communication professionnels, utiles à la fonction des participants en mettant l'accent sur la terminologie fonctionnelle liée au domaine des assurances. Les lexiques de l'assurance-auto, de l'assurance-habitation, de l'assurance-vie et des RC familiales seront abordés selon le contexte.

La formation, basée sur la communication, est interactive, étayée de jeux de rôles et soutenue par la méthode des phrases-clés vous aidant à la mémorisation des compétences abordées.

Un grand nombre de documents techniques (polices, contrats, avenants, articles de loi, etc.) illustreront les exercices de façon concrète. Un glossaire terminologique sera remis aux participants.

OBJECTIFS

- Améliorer la connaissance du vocabulaire professionnel du secteur des assurances de min. 0,25 ALTE.
- Améliorer l'expression orale du secteur des assurances de min. 0,25 ALTE.

MÉTHODOLOGIE

Distance Learning. Cette formation comprend :

- 20 heures de formation (séances de 1h) en groupe (6 participants) à distance (Webex, Skype, Zoom)
- Accès à l'e-learning durant 12 mois avec exercices adaptés.

FORMATION EN LANGUE À DISTANCE CONTEXTE PROFESSIONNEL



MODALITÉS

Groupe cible : Courtiers qui veulent utiliser une langue étrangère dans leur contexte professionnel, lors de contacts en interne ou en externe.

Pré-requis : Tous niveaux.

Participants : 6 participants

Durée : 2 x 10 heures ou 1 x 20 heures

Points FSMA : Cette formation n'octroie pas de points

CONTENU

Ce cours a pour objectif de perfectionner les connaissances de la langue au niveau professionnel d'une manière interactive. Il est uniquement axé sur les compétences communicationnelles nécessaires à l'environnement professionnel.

Par exemple :

- Communiquer oralement avec des contacts internes et externes
- Participer à des réunions en langue étrangère
- Téléphoner en langue étrangère
- Rédiger des e-mails en langue étrangère
- ...

Nous confectionnons un programme sur mesure, adapté à vos besoins et à votre niveau linguistique. Les cours se basent sur des exercices créatifs, des conversations réalistes et des jeux de rôles.

OBJECTIFS

- Améliorer l'expression orale de min. 0,25 ALTE.
- Améliorer le vocabulaire professionnel des 'assurances' de min. 0,25 ALTE.

MÉTHODOLOGIE

Distance Learning. Cette formation comprend :

- 20 heures de formation (séances de 1h) en groupe (6 participants) à distance (Webex, Skype, Zoom)
- Accès à l'e-learning durant 12 mois avec exercices adaptés.

A woman with long brown hair is sitting at a round white table, smiling while working on a laptop. On the table, there is a white cup of coffee, a smartphone, and a pair of sunglasses. She is wearing a light-colored cardigan over a dark top and blue jeans. The background shows a modern interior with white shelves holding various decorative items and a balcony railing. The entire image has a blue tint.

DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

CHANGE MANAGEMENT MAIL : CRÉER UNE NOUVELLE CULTURE MAIL

MODALITÉS

Groupe cible : Tous les employés qui veulent avoir un Inbox sous contrôle et se libérer la tête.

Pré-requis : Aucun pré-requis particulier.

Participants : 6 à 10 participants

Durée : 2 x 3 heures en Webclass ludopédagogique

Points FSMA : Cette formation n'octroie pas de points

CONTENU

E-Learning : Les 4 virus de la gestion du temps

Je n'ai pas le temps ! En fait, ce qui se cache derrière cette excuse, c'est un vrai problème, une cause : un virus.

Ce module E-Learning permet de découvrir son virus dominant : Nonoïte, Urgentite, Mangite, Durnite.

Webclass 1 : Tenir le cap et naviguer en sécurité

- Soigner les 4 virus de la gestion du temps (Module Digital)
- Les 5 étapes d'un changement réussi
- Avoir un Inbox vide avec la loi ACTER
- Décider cerveau Gauche-Droit – Défragmenter son cerveau

Webclass 2 : Communiquer et piloter ses relations interpersonnelles

- Rédiger des objets significatifs
- Travailler Monochrome ou Polychrone ?
- Prioriser ses tâches avec la Matrice Eisenhower + méthode Ivy Lee
- Fixer un objectif PIANOST
- Tenir ses objectifs sur la durée avec l'auto-coaching PEA

OBJECTIFS

- Avoir un Inbox sous contrôle, libérer son mental productif et diminuer le stress
- Améliorer la communication interpersonnelle, apprendre à fixer et à communiquer ses limites
- Définir ses priorités et travailler de manière efficiente (le bon effort au bon endroit)
- Aider la personne à mettre en place une organisation personnelle qui lui apporte durablement un mental libéré et une diminution du stress

MÉTHODOLOGIE

- Dynamique ludopédagogique des jeux-cadres de Thiagi permettant de découvrir, d'expérimenter, de partager et de s'approprier les outils et concepts dans le plaisir.
- Dynamique digitale par l'utilisation de l'application Wooclap en combinaison de la vidéo-conférence

GAGNER CHAQUE SEMAINE 90' : WELLBEING AT WORK



MODALITÉS

Groupe cible : Tous les employés qui veulent améliorer leur organisation personnelle au bénéfice de leur équilibre de vie privé et professionnel

Pré-requis : Aucun pré-requis particulier.

Participants : 6 à 10 participants

Durée : 4 x 3 heures en Webclass ludopédagogique

Points FSMA : Cette formation n'octroie pas de points

CONTENU

Webclass 1 : Fixer le cadre

- Les 4 virus de la gestion du temps (Module Digital)
- Les 5 étapes d'un changement réussi
- Avoir un Inbox vide avec la loi ACTER
- Défragmenter son cerveau
- Libérer son mental avec l'effet Zeigarnik

Webclass 2 : Piloter ses relations interpersonnelles

- Réactivation session 1 : 120 secondes
- Décider cerveau Gauche-Droit – La métaphore du Cornac et de l'éléphant
- Réaliser une charte e-mail
- L'objet significatif du mail
- Créer une To Do Neuroscience
- Travailler Monochrome ou Polychrone ?
- Les 4 étapes du processus d'apprentissage

Webclass 3 : Priorité aux priorités

- Réactivation session 2 : Quiz solo
- Métaphore des 86.400 €
- Les courbes de la mémoire et le principe de la réactivation
- L'auto-coaching PEA + la roue de Deming
- La Matrice Eisenhower + méthode Ivy Lee + POMODORO
- Passer d'une Intention à un Objectif avec l'acronyme PIANOST
- La formule de l'efficacité
- L'équilibre des 3 piliers

Webclass 4 : Gestion du stress

- Réactivation session 1,2,3 : La bourse aux idées
- Concept des 7 habitudes de Stefen Covey
- Les excuses et les croyances
- Comment commencer à commencer ?
- Quiz « Le stress rend stupide » !
- Se mettre dans le Flow
- La pyramide de Maslow
- Le concept du cerveau dans la main de Daniel Siegel
- La respiration cohérence cardiaque
- Closing « La Carte Postale digitale »

OBJECTIFS

Des plats à mitonner en douceur à la recherche d'un meilleur équilibre de vies : Familiale, Professionnel, Personnelle.

Pour vous guider vers cet objectif : 6 métaphores, 5 menus et 30 recettes/outils, ce sera à vous de choisir et d'harmoniser les ingrédients. Cuisinerez-vous de l'une à l'autre en fonction de vos objectifs, au gré de vos envies de dégustation ?

MÉTHODOLOGIE

- Dynamique ludopédagogique des jeux-cadres de thiagi permettant de découvrir, d'expérimenter, de partager et de s'appropriier les outils et concepts dans le plaisir.
- Dynamique digitale par l'utilisation de l'application Wooclap en combinaison de la vidéo-conférence

BIEN-ÊTRE ET RÉSILIENCE DANS UN CONTEXTE DE SORTIE DE CRISE



CONTENU

- Une analyse de la façon dont la crise a changé nos vies et dont nous avons vécu ces changements avec des éclairages apportés par la science et l'expérience collective
- Les notions de bien-être et de résilience face au changement
- La courbe des réactions humaines face au changement
- Comment réduire le stress et prévenir le risque de burn-out et de perte de sens
- Une revue de nos besoins fondamentaux et de nos valeurs personnelles
- Les principaux paramètres entrant dans l'équation de notre équilibre personnel
- Les notions de focus et de zone de contrôle dans un contexte de forte incertitude
- Des outils et trucs et astuces pour prendre soin de soi et des autres
- Comment maintenir l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée/familiale dans un contexte de télétravail prolongé
- Comment mettre des limites pour réussir à se déconnecter et prévenir le risque d'addiction aux écrans et au travail
- Comment cultiver les dimensions affective et émotionnelle dans les relations professionnelles à distance

OBJECTIFS

L'objectif de cette formation interactive est d'offrir :

- Un espace de partage d'expériences dans le contexte de sortie de la crise sanitaire que nous venons de traverser, qui a bouleversé nos vies aux plans professionnel, personnel et familial et qui a affecté notre bien-être.
- Une prise de recul sur nos propres modes de fonctionnement et une prise de conscience de nos besoins fondamentaux qui conditionnent notre bien-être.

MODALITÉS

Groupe cible : Toute personne qui travaille dans un bureau de courtage

Pré-requis : Aucun pré-requis particulier

Participants : Entre 6 participants et 12 participants

Durée : 2 jours ou 4 demi-jours

Points FSMA : Cette formation n'octroie pas de points

- Une meilleure connaissance des paramètres essentiels permettant d'augmenter et de préserver notre bien-être et de renforcer notre résilience.
- Des outils, des trucs et astuces et d'autres ressources pour nous permettre de préserver et améliorer notre équilibre personnel, en particulier dans le contexte actuel de transition, avec le retour au bureau, le maintien partiel du télétravail...

MÉTHODOLOGIE

- Différents éclairages théoriques sont apportés par le formateur pour permettre aux participants de mieux comprendre les difficultés qu'ils traversent dans une situation de crise prolongée et de prendre du recul.
- La formation met les participants dans une posture active en alternant des moments d'éclairage théorique, des exercices de réflexion individuelle, des moments de partage en petits groupes et temps d'échanges en grand groupe avec le formateur.
- Au démarrage de la session, le formateur veille, avec l'ensemble des participants, à mettre en place un cadre de confiance, de bienveillance et de confidentialité pour permettre aux participants de se sentir à l'aise pour partager leurs expériences et leurs apprentissages, et ainsi favoriser au maximum les interactions.
- Le formateur propose des outils, des méthodes et différentes ressources (documentaires, liens internet vers vidéos et sites spécialisés de référence) pour permettre aux participants qui le souhaitent d'approfondir les aspects de la formation qui les intéressent le plus

A woman with long brown hair is sitting at a round white table, smiling while working on a laptop. On the table, there is a white coffee cup on a saucer, a smartphone, and a pair of sunglasses. She is wearing a light-colored blazer over a dark top and blue jeans. The background shows a modern interior with white shelves holding various decorative items and a balcony railing. The entire image has a blue tint.

INFORMATIQUE

MIGRATION WINDOWS 7 VERS WINDOWS 10 INTERFACE

MODALITÉS

Pré-requis : Connaissance de Windows 7

Participants : 6 à 8 participants

Durée : 2h30

Points FSMA : Cette formation n'octroie pas de points

CONTENU

- Verrouillage / déverrouillage
- Bureau / Menu démarrer
- Gestion des tuiles / de la barre des tâches
- Centre de notification
- Zone de recherche
- Capture d'écran
- Paramètres d'affichage
- Bureau virtuel
- Applications fournies
- Magasin Windows

OBJECTIFS

Personnaliser et adapter l'environnement de travail

MIGRATION WINDOWS 7 VERS WINDOWS 10 UTILITAIRES



MODALITÉS

Pré-requis : Connaissance de Windows 7

Participants : 6 à 8 participants

Durée : 2h30

Points FSMA : Cette formation n'octroie pas de points

CONTENU

- Le gestionnaire de fichiers
- Gestionnaire des tâches
- Microsoft Edge
- Gérer les imprimantes
- Le pense-bête
- Microsoft Ink
- Des raccourcis clavier
- PC/Tablette

OBJECTIFS

Utiliser les nouvelles versions des utilitaires

MIGRATION WINDOWS 7 VERS WINDOWS 10 PARAMÈTRES

MODALITÉS

Pré-requis : Connaissance de Windows 7

Participants : 6 à 8 participants

Durée : 2h30

Points FSMA : Cette formation n'octroie pas de points

CONTENU

- Gestion des périphériques
- Gestion des applications et programmes
- Mise à jour de Windows
- Gestion des paramètres d'autonomie
- Gestion des réseaux
- Partages Dépannage et restauration

OBJECTIFS

Gérer les paramètres de Windows

EXCEL BONNES PRATIQUES



MODALITÉS

Pré-requis : Connaissance de Windows 7

Participants : 6 à 8 participants

Durée : 2h30

Points FSMA : Cette formation n'octroie pas de points

CONTENU

- Rappel Environnement Windows
- Présentation de l'interface
- Définition des différents éléments
 - Fenêtre Excel / Fenêtre «Feuille»
 - Les rubans
 - Barre d'actions rapides
- Présentation de la «Feuille»
 - Feuilles
 - Colonnes
 - Lignes
 - Cellules
- Déplacement dans la feuille
 - Clavier
 - Souris
 - Atteindre
- Différents types d'entrée et conséquences
 - Texte
 - Nombre
- Modification
- Remplacement
- Effacer
- Pointeur de souris
- Modes de sélection de Cellules
- Enregistrer / Enregistrer sous...
- Ouvrir / fermer

EXCEL MISE-EN-FORME



MODALITÉS

Pré-requis : Excel – Bonnes pratiques

Participants : 6 à 8 participants

Durée : 2h30

Points FSMA : Cette formation n'octroie pas de points

CONTENU

- Mise en forme d'un tableau
- Polices
- Tailles
- Fusionner
- Styles
- Alignements
- Bordures
- Motifs
- Largeur des colonnes (Souris / Clavier)
- Hauteur des lignes (Souris / Clavier)

EXCEL FORMULES DE BASE



MODALITÉS

Pré-requis : Excel – Mise en forme

Participants : 6 à 8 participants

Durée : 2h30

Points FSMA : Cette formation n'octroie pas de points

CONTENU

- Créer des formules de calculs
- Addition / soustraction / multiplication / division
- Fonctions automatiques
 - Somme
 - Moyenne
 - NB
 - Max
 - Min
- Assistant de fonction
- Références
 - Relatives
 - Absolues
 - Mixtes

EXCEL LES FORMATS PERSONNALISÉS ET CONDITIONNELS



MODALITÉS

Pré-requis : Excel – Formules de base

Participants : 6 à 8 participants

Durée : 2h30

Points FSMA : Cette formation n'octroie pas de points

CONTENU

- Maîtriser les formats des nombres
 - Dates
 - Heures
 - Nombre
- Fonctions Date / Heure
 - Aujourd'hui
 - Maintenant
 - Jour
 - ...
- Calcul avec les Dates / Heures
- Formats conditionnels

EXCEL LE TRAVAIL EN MULTIFEUILLES

MODALITÉS

Pré-requis : Excel – Formules de base

Participants : 6 à 8 participants

Durée : 2h30

Points FSMA : Cette formation n'octroie pas de points

CONTENU

- Utiliser des données d'autres feuilles
- La somme / moyenne « 3D »
- Utiliser des données d'autres classeurs
- Gérer la liaison des fichiers
- Gestion de l'affichage
 - Zoom
 - Figurer les volets
 - Fractionnement
- Protection
 - Cellules
 - Feuilles
 - Classeur
- Les principales erreurs :
 - #REF ?
 - #NOM ?
 - #DIV/0 !
 - #####

EXCEL IMPRESSIONS



MODALITÉS

Pré-requis : Excel – Formules de base

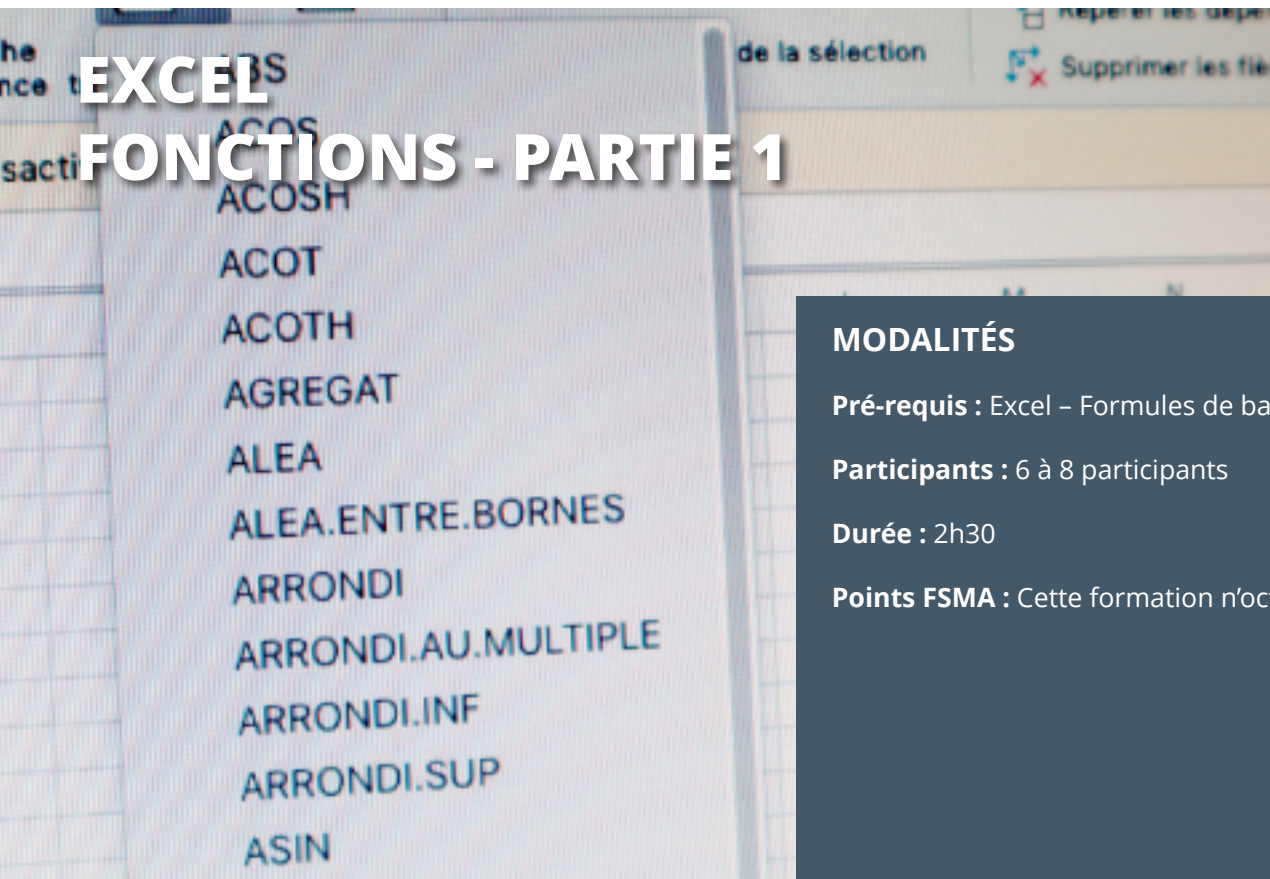
Participants : 6 à 8 participants

Durée : 2h30

Points FSMA : Cette formation n'octroie pas de points

CONTENU

- Options de mise en page
- Mise en page rapide de longs tableaux via l'affichage « sauts de page »
- Marges, En-tête et pieds de page via l'affichage « Mise en page »
- Impressions partielles (une ou plusieurs parties du même tableau)
- Enregistrer plusieurs paramètres d'impression pour un même document via l'affichage personnalisé



MODALITÉS

Pré-requis : Excel – Formules de base

Participants : 6 à 8 participants

Durée : 2h30

Points FSMA : Cette formation n'octroie pas de points

CONTENU

- Fonctions de base
Automatiques : SOMME, MOYENNE, NB, MAX, MIN
 - Assistant
 - RANG
- Fonctions ARRONDI
 - ARRONDI
 - ARRONDI.SUP
 - ARRONDI.INF
 - ARRONDI.AU.MUTIPLE
- Fonctions conditionnelles
 - NB.SI
 - NB.SI.ENS
 - SOMME.SI
 - SOMME.SI.ENS
 - SI

EXCEL FONCTIONS - PARTIE 2



MODALITÉS

Pré-requis : Excel – Formules de base
Excel – Fonctions – Partie 1

Participants : 6 à 8 participants

Durée : 2h30

Points FSMA : Cette formation n'octroie pas de points

CONTENU

- Fonctions de recherche :
 - RECHERCHEV
 - RECHERCHEH
 - RECHERCHEX (Office 365)
- Fonctions conditionnelles :
 - SI
 - ET
 - OU
 - SIERREUR

EXCEL GRAPHIQUES - PARTIE 1



MODALITÉS

Pré-requis : Excel – Formules de base

Participants : 6 à 8 participants

Durée : 2h30

Points FSMA : Cette formation n'octroie pas de points

CONTENU

- Présentation – Utilité
- Choix du type de graphique
- Créer un graphique
- Déplacement / redimensionnement / mise en forme
- Les éléments du graphique – personnaliser
- Ajouter des données dans une série – Ajouter une série de données

EXCEL GRAPHIQUES - PARTIE 2



MODALITÉS

Pré-requis : Excel – Formules de base
Excel – Graphiques - partie 1

Participants : 6 à 8 participants

Durée : 2h30

Points FSMA : Cette formation n'octroie pas de points

CONTENU

- Graphiques deux axes
- Modèles de graphique
- Différence courbe / nuage de points
- Ordre de séries
- Echelle
- Courbe de tendance
- Types spéciaux : Bulles, Radar, ...

EXCEL BASE DE DONNÉES - PARTIE 1



MODALITÉS

Pré-requis : Excel – Formules de base

Participants : 6 à 8 participants

Durée : 2h30

Points FSMA : Cette formation n'octroie pas de points

CONTENU

- Définition – Base de données dans Excel - Bonnes pratiques
- Les outils de base de données :
 - Présentation
 - Tri
 - Recherche
 - Sous-Total – Plan Automatique
 - Filtre

EXCEL

BASE DE DONNÉES - PARTIE 2

MODALITÉS

Pré-requis : Excel – Formules de base
Base de données – Partie 1

Participants : 6 à 8 participants

Durée : 2h30

Points FSMA : Cette formation n'octroie pas de points

CONTENU

- Outils supplémentaires :
 - Mettre sous forme de tableau
 - Filtres avancés
 - Fonctions DB
 - Validation des données

EXCEL TABLEAUX CROISÉS DYNAMIQUES

MODALITÉS

Pré-requis : Excel – Formules de base
Base de données – Partie 1
Base de données – Partie 2

Participants : 6 à 8 participants

Durée : 2h30

Points FSMA : Cette formation n'octroie pas de points

CONTENU

- Présentation – Utilité - Préparer les données
- Création et utilisation
- Grouper des éléments
(Dates, Nombre par tranche, ...)
- Modifier la mise en page et la mise en forme
- Modifier le mode de calcul des champs de données
- Éléments et Champs calculés

A woman with long brown hair is sitting at a round white table, smiling while working on a laptop. On the table, there is a white coffee cup on a saucer, a smartphone, and a pair of sunglasses. The background shows a modern interior with white shelves holding various decorative items and a balcony railing. The entire image has a blue tint.

VERZEKERING- STECHNIEKEN

ARBEIDSONGEVALLEN



MODALITEITEN

Doelgroep : Iedere persoon werkende in een makelaarskantoor en die de algemene principes van het verzekeringsrecht kent

Nuttige basiskennis : Algemene principes van het verzekeringsrecht. Zie ook «Technische opleidingen – Voorgeschreven trajecten»

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 1 dag

FSMA punten : 6 punten worden toegekend voor deze opleiding

INHOUD

- Voor wie is de wet van toepassing ? Voor wie niet ...?
- Wanneer is er een arbeidsongeval ?
Toepassingsvoorwaarden
- Wanneer een Arbeidswegongeval ?
Toepassingsvoorwaarden
- Wie draagt de bewijslast en hoe gebeurt dit ?
- Schadevergoeding in detail
- Aansprakelijkheid en immuniteit. Lacunes in het systeem en mogelijke oplossingen
- Procedure bij ongeval.
- Kruispuntbank.
- Verzekering.
- Fonds voor arbeidsongevallen.
- Preventie.

DOELEINDEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers weten :

- op wie de Wet Arbeidsongevallenverzekering van 1971 van toepassing is
- welke elementen bij schadegeval dienen bewezen te worden en door wie
- welke de voorziene vergoedingen zijn, door de wet bepaald

METHODOLOGIE

- Context bepaling van de Wet Arbeidsongevallen : toepassingsgebied, inhoud van de wet en de evolutie ervan
- Uitwisseling van uiteenzettingen, individuele en collectieve analyses van wetteksten en van algemene voorwaarden
- Vertrekkende van concrete situaties (kleinere en grotere ondernemingen) zoeken wij uit welke problemen er zijn, welke oplossingen nodig zijn en hoever de verzekeringsoplossingen hierop kunnen inspelen
- Bijzondere aandacht voor oplossing van leemtes binnen het systeem arbeidsongevallen (bv. morele, esthetische schade,...) en overzicht collectieve ongevallenverzekeringen
- Verband met B.A. en B.A.-verzekeringen
- De invalshoek is steeds een technico-commerciële benadering waarbij gezocht wordt naar een inspelen op de behoefte naar zekerheid vanwege de klant en de taak hierbij van de tussenpersoon
- Oplossen van vragen en praktijkgevallen
- Wetteksten, algemene voorwaarden en slides

VERZEKERING RECHTSBIJSTAND EN BIJSTAND



MODALITEITEN

Doelgroep : Iedere medewerker van een makelaarskantoor die in aanraking komt met elke vorm van :

- schadeverzekering, waarbij « Rechtsbijstand » belangrijk is, zoals de verplichte B.A.-autoverzekering, Brand, Burgerlijke Aansprakelijkheidspolissen,...
 - bijstandsverzekering, tijdelijk of jaarcontract
- Meer bepaald de productiebeheerders, de schadebeheerders, de commerciële afgevaardigden en de verzekeringssjuristen

Nuttige basiskennis : Voorkennis : niet van toepassing
Zie eveneens het document «Technische opleidingen – Voorgescreven trajecten»

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 1 dag

FSMA punten : 6 punten worden toegekend voor deze opleiding

INHOUD

Deel 1: Rechtsbijstand

- Wettelijke context en Europese invloed
- De indeling van de verzekeringen en de regels die erop toepasselijk zijn volgens de wet van 4 april 2014
- De juridische gevolgen
- Types van Rechtsbijstandverzekeringen en soorten verzekeraars
- Draagwijdte van de waarborgen : basis en opties
- Verband en regeling met en binnen de Aansprakelijkheidsverzekeringen
- Nieuwe inhoud en bijkomende waarborgen van de meest recente verzekeringscontracten RBS
- Praktijkgevallen en oplossingen

Deel 2 : Bijstand

- Situering van de verzekering binnen de wet van 4 april 2014 en de gevolgen
- Toepasselijke wetgeving
- Soorten verzekeringen
- Specifieke gevolgen bij eventueel gebruik maken van « Voorafgetekende contracten », wat betreft de totstandkoming van de contracten, van de dekking, de bedenktijd, betaling van de premie...
- Klassieke waarborgen (bijstand aan voertuigen, aan personen, aan huis ...)
- Evolutie
- Belang van de uitsluitingen en van de mededeling van het risico

DOELEINDEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers kunnen :

Deel 1 : Rechtsbijstand

- een onderscheid maken tussen de verschillende soorten waarborgen en de betekenis ervan binnen de context van de verzekeringen die er aan verbonden zijn
- de basisprincipes toepassen in de praktijk en het verband begrijpen met de aansprakelijkheid die gedekt wordt in de diverse polissen B.A.
- uitleggen welke nieuwe uitbreidingen en tendensen bestaan binnen de Rechtsbijstandspolissen

Deel 2 : Bijstand

- het onderscheid maken tussen « Reispolissen » en « Bijstandsverzekeringen »
- de behoeften van de cliënt herkennen en er een antwoord op formuleren
- de principes toepassen inzake « verzekeringsaanvraag » en « voorafgetekende polissen »
- benoemen en begrijpen welke de belangrijkste prestaties zijn binnen de bijstandsverzekeringen (voertuigen, personen en bijstand aan huis)
- ontdekken welke de belangrijkste uitsluitingen en beperkingen zijn binnen dit soort contracten en dit ook kunnen toepassen

METHODOLOGIE

Afwisseling van uiteenzettingen, groepdiscussies, individuele en collectieve analyses van contracten, oplossen van vragen m.b.t. praktijkgevallen.

VERZEKERINGEN VOOR EN IN DE BOUWSECTOR



INHOUD

- Vertrekkende van een tijdslijn het verloop schetsen van een « bouwproces », de diverse problemen in kaart brengen en de mogelijke verzekeringsoplossingen, gekoppeld aan de diverse deelnemers van bouwwerken om een sluitende oplossing qua verzekeringen voor te stellen waarbij het verband tussen de diverse partijen, de gezamenlijke belangen en de onderlinge verbanden worden duidelijk gemaakt
- Dus : inzicht in ABR-polis, zowel afd. 1, materiële schade, als afd. 2, B.A.
- Dus : inzicht in Controleverzekering
- Dus : inzicht en kennis van de Wetten Peeters – Borsus en Peeters – Ducarme
- Er wordt dieper ingegaan op de aansprakelijkheid van de verschillende partijen en hoe elk van hen een individuele oplossing heeft of denkt te hebben en hoe men best de risico's van een werf verzekert
- De gekruiste aansprakelijkheid en de mogelijkheden en beperkingen ervan
- Scheidingslijnen tussen de afdeling B. (Burgerlijke Aansprakelijkheid) in de A.B.R. polis en de tienjarige aansprakelijkheid
- Er zal op technico-commercieel vlak een logische opbouw gedaan worden : wie verzekert wat, gedurende welke periode, voor welke risico's ?
- Overzicht van de aansprakelijkheid ook na het einde van de bouwwerf
- Contractuele en extra-contractuele B.A.
- De verzekerbare gevaren zullen behandeld worden met onderzoek van de waarborgen en de klassieke uitsluitingen. De huidige marktvoorwaarden zullen benaderd worden

MODALITEITEN

Doelgroep : Iedere medewerker in makelaarskantoor die met dit soort verzekeringen en schade in aanraking komt : Productiebeheerder, Schadebeheerders, Commerciële afgevaardigden

Nuttige basiskennis : Minstens voorkennis van de theorie van aansprakelijkheid en van de technische verzekeringen. Zeker eigen voorkennis van de polis Alle Bouwplaatsrisico's is een vereiste. Zie eveneens het document «Technische opleidingen – Voorgeschreven trajecten»

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 1 dag

FSMA punten : 6 punten worden toegekend voor deze opleiding

- Vanuit de theorie wordt de praktijk benaderd: hoe verzekeren wij welk risico ?

DOELEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers :

- kennis hebben van het verloop van een bouwproces, van de betrokken partijen en hoe deze juridisch met mekaar verbonden zijn
- een overzicht kunnen geven van de voornaamste risico's die verbonden zijn aan bouwprojecten en zullen hiervoor de gepaste oplossingen kunnen voorstellen en uitwerken op het vlak van materiële schadeverzekering en op het vlak van aansprakelijkheid

METHODOLOGIE

Afwisselend uiteenzetting met slides, teksten en onderdelen van verzekeringsoplossingen om also de puzzel van de dossiers « verzekeringen binnen het bouwgebeuren » op te lossen

Gebruik van talrijke voorbeelden en voorbeeldoplossingen

BRANDVERZEKERING EENVOUDIGE RISICO'S



INHOUD

- Toepasselijke wetgeving : Burgerlijk Wetboek, KB Brand van 1992
- Basisbegrippen: eenvoudige en speciale risico's
- Type verzekering (schade-, aansprakelijkheids- of zaakverzekering)
- Verzekerd risico : gebouw en/of inhoud
- Juridische situatie van de verzekerde en nodige type van verzekering (eigenaar, huurder...)
- De basiswaarborgen, waarborgen in optie en waarborguitbreidingen: voorwerp, gedekte en uitgesloten gevaren
- Te verzekeren waarde en verzekerde waarden
- Evaluatiemethodes van de te verzekeren waarde
- Principes van schadebeheer
- Plaats van het risico en afwijkingen
- Evenredigheidsregel, afwijkingen en systemen om gedekt te worden in eerste risico

DOELEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers :

- een onderscheid kunnen maken tussen eenvoudige en speciale risico's
- de diverse partijen een aangepaste oplossing kunnen voorstellen
- de verzekerbare gevaren en hun belangrijkste waarborgen kunnen opsommen en uitleggen
- de gangbare uitsluitingen herkennen

MODALITEITEN

Doelgroep : Iedere medewerker van een makelaarskantoor :

- die betrokken is met de verzekering Brand «Eenvoudig risico's», zoals productiebeheerders, schadebeheerders en commerciële afgevaardigden
- die de verzekering Brand «Speciale risico's wilt bestuderen en geen kennis heeft van de basisprincipes van de verzekering «Brand Eenvoudige risico's»

Nuttige basiskennis : Een kennis van de basisprincipes van de burgerlijke aansprakelijkheid en van de wet van 4 april 2014 op de landverzekeringsovereenkomst is aangeraden.

Zie het document [«Technische opleidingen – Voorgeschreven trajecten»](#)

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur: 2 dagen

FSMA punten : 12 punten worden toegekend voor deze opleiding

METHODOLOGIE

Uitwisseling van uiteenzettingen, individuele en collectieve analyses van wetteksten en van algemene waarborgen, oplossen van vragen en praktijkgevallen

BRAND SPECIALE RISICO'S



MODALITEITEN

Doelgroep : Beheerders en commerciële afgevaardigden betrokken met de verzekering brand speciale risico's

Nuttige basiskennis : Kennis van de brandverzekering eenvoudige risico's.
Zie het document «[Technische opleidingen – Voorgeschreven trajecten](#)»

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 2 dagen

FSMA punten : 12 punten worden toegekend voor deze opleiding

INHOUD

- Basisbegrippen: eenvoudige t.g.o. speciale risico's
- Type verzekering: schadeverzekering, aansprakelijkheidsverzekering, zaakverzekering
- Verzekerd risico: gebouw en/of inhoud
- Plaats van het risico en afwijkingen
- Juridische situatie van de verzekerde en type verzekering
- Te verzekeren waarde en verzekerde waarden
- Afstand van verhaal, verzekering voor rekening van wie het toebehoort...
- Evaluatie van het te verzekeren bedrag en gevolgen van oververzekering en van onderverzekering : evenredigheidsregel, verzekering in eerste risico, in eerste brand,...
- Basisprincipes van schaderegeling
- De basiswaarborgen, opties en uitbreidingen : voorwerp, gedekte en uitgesloten gevaren
- Oplossingsgericht onderzoek van problemen in de klassieke dekkingen
- Vertrekkende van de kennis van «Eenvoudige risico's Brand» zullen wij stap per stap de verschillen en gelijkenissen benadrukken t.o.v. de «Speciale risico's»
- Het onderscheid tussen het type «Genoemde gevaren» en «Alle risico's» geldt als uitgangspunt
- Alle verzekerbare gevaren zullen behandeld worden met onderzoek van de waarborgen en de klassieke uitsluitingen
- Vanuit de theorie wordt de praktijk gezien : hoe verzekeren wij welk risico ?

DOELEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers :

- kennis hebben van de basistechniek m.b.t. de verzekering «Speciale risico's»
- een antwoord kunnen geven aan hun klanten die hen klassieke vragen stellen over dit onderwerp. Zo kunnen ze het contract kiezen dat overeenkomt met de behoeften van de klant

METHODOLOGIE

- Uitwisseling van uiteenzettingen, individuele en collectieve analyses van wetteksten en vooral van algemene voorwaarden
- Vertrekkende van bekende gebieden (eenvoudige risico's) zien wij welke gelijkenissen en verschillen er bestaan met de speciale risico's
- Oplossen van vragen en praktijkgevallen
- Didactische middelen: wetteksten, algemene voorwaarden en slides

INITIATIE INLEIDING TOT DE VERZEKERINGEN



MODALITEITEN

Doelgroep :

- Elke nieuwe medewerker van een makelaarskantoor, zonder ervaring of opleiding in verzekeringen die een technische of commerciële functie uitoefent in de verzekeringen
- Elke medewerker, zelfs met ervaring, die een algemene functie uitoefent en zijn professionele ervaring beter wil begrijpen (boekhouding, secretariaat, administratie, ...)

Nuttige basiskennis :

Niet van toepassing.
Zie het document «Technische opleidingen – Voorgeschreven trajecten»

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 2 niet-opeenvolgende dagen

FSMA punten : 12 punten worden toegekend voor deze opleiding

INHOUD

- Evolutie van de verzekeringen
- De sociale en economische functie van de verzekeringen
- De economische omgeving
- De juridische omgeving
- De technische aspecten
- Verzekeringsterminologie
- De voornaamste persoonsverzekeringen
- De voornaamste schadeverzekeringen

DOELEINDEN

Op het einde van de opleiding zal de deelnemer :

- een inzicht hebben van de sociale, economische en juridische omgeving van de verzekeringen
- de meest gebruikelijke termen van de verzekeringsterminologie kunnen begrijpen en toepassen
- een inzicht hebben van de voornaamste persoonsverzekeringen en schadeverzekeringen

METHODOLOGIE

Afwisseling van uiteenzettingen en praktijkvoorbeelden

INLEIDING TOT DE VERZEKERINGEN VOOR BEDRIJVEN



INHOUD

- Basisprincipes van « Risk Management »
- Onderzoek van de behoeften van bedrijven en de antwoorden hierop
- Wettelijke context van de verschillende soorten verzekeringen
- De indeling van de verzekeringen volgens de wet van 4 april 2014 op de Landverzekeringsovereenkomsten en de andere bijzondere wetten in dat verband
- Concrete indeling van de verzekeringen voor ondernemingen
- Draagwijdte van de waarborgen
- Klassieke dekkingen en mogelijkheden
- Evolutie van de waarborgen en van de algemene voorwaarden
- Belang van de uitsluitingen en van de mededeling van het risico
- Nieuwe inhoud en bijkomende dekkingen van de meest recente verzekeringen
- Case studies en oplossingen

DOELEINDEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers kunnen :

- de behoeften ontleden en vertalen inzake bedrijfsverzekeringen
- een inventaris opmaken van de diverse mogelijkheden en oplossingen

MODALITEITEN

Doelgroep : Iedere medewerker van een makelaarskantoor die betrokken is bij de behandeling van elke vorm van :

- schadeverzekeringen binnen bedrijven en bedrijfsverzekeringen in het algemeen
- ontleding, onderzoek en oplossingen voor bedrijfsverzekeringen
- Iedere medewerker van een makelaarskantoor betrokken met de motorrijtuigenverzekeringen : productiebeheerders, schadebeheerders, commerciële afgevaardigden die reeds een algemene kennis verworven hebben van de verzekeringen voor particulieren en die de verzekeringen voor ondernemingen en voor zelfstandigen wensen te leren kennen

Nuttige basiskennis : Geen voorkennis vereist, tenzij reeds basis van de particuliere verzekeringen.

Zie het document «[Technische opleidingen – Voorgeschreven trajecten](#)»

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 1 dag

FSMA punten : 6 punten worden toegekend voor deze opleiding

- een basiskennis bezitten van de soorten producten die kunnen voorgesteld worden
- deel kunnen nemen aan de gespecialiseerde opleidingen die deel uitmaken van het « advanced pack »

METHODOLOGIE

Uitwisseling van uiteenzettingen, individuele en collectieve analyses van opbouw van pakketten en van logische verbanden in een portefeuille van bedrijfsverzekeringen

ANTIWITWASWETGEVING EN LEVENSVZERKERINGEN NIEUWE WET 18.09.2017



INHOUD

- Praktische invulling van de verplichte opleiding en kennis terzake
- Voor welke verzekeringen belangrijk ?
- Voor wie binnen de sector ?
- Precontractuele verplichtingen
- Identificatie en controle verplichting (wie, wanneer...)
- Permanente waakzaamheid
- Verhoogde waakzaamheid en verminderde waakzaamheid criteria
- Knipperlichten en taakverdeling
- Weigeren of extra onderzoek instellen
- Taken van CFI en van tussenpersoon (taken intern in kantoor...)
- Sancties voorzien door de wet
- Studie van de documenten die in de praktijk dienen gehanteerd te worden

DOELEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers :

- een voldoende kennis hebben van de antiwitwaswetgeving en zullen weten welke stappen dienen ondernomen te worden
- zij zullen weten wie op welk moment dient verwittigd te worden
- de basisprincipes van de wetgeving kunnen toepassen in hun dagelijkse praktijk

MODALITEITEN

Doelgroep : Iedere medewerker van een makelaarskantoor betrokken met de levensverzekeringsovereenkomsten en de desbetreffende wetgeving ALS VERPLICHTE OPLEIDING of BIJSCHOLING.

In het bijzonder :

- de productiebeheerders
- de commerciële afgevaardigden
- de verzekeringsjuristen
- zowel VVD als PCP

Nuttige basiskennis : Niet van toepassing .

Zie het document «Technische opleidingen – Voorgeschreven trajecten»

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 1 dag

FSMA punten : 6 punten worden toegekend voor deze opleiding

METHODOLOGIE

Afwisseling van uiteenzettingen, groepdiscussies, analyses van wetteksten, oplossen van vragen m.b.t. praktijkgevallen

HET VERZEKERINGSCONTRACT VERZEKERINGSWETGEVING

4 APRIL 2014 EN ANDERE



INHOUD

- Vooral deel 4 van de wet van 04.04.2014: wet Landverzekeringen
- Structuur van de wet en classificatie van de verzekeringen
- Kenmerken en toepassingsgebied van de wet Landverzekeringen
- Kenmerken van de voornaamste types verzekeringen
- Begripsbepalingen
- Wezenlijke elementen van een verzekeringsovereenkomst
- De vorming van het contract: regels van gemeen recht en specifieke regels (verzekeringsvoorstel, verzekeringsaanvraag en voorafgetekende polis)
- Duur en einde van de verzekeringsovereenkomst
- De dekking in de tijd
- Rechten en plichten van de verzekeringnemer en van de verzekerden
 - bij het afsluiten van het contract
 - tijdens het contract
 - bij schadegeval (voordien, tijdens en nadien)
- Opzeg en verjaring
- Sancties bij niet naleving van wettelijke verplichtingen
- Andere wetgeving i.v.m. verzekeringen (overzicht)

MODALITEITEN

Doelgroep : Iedere medewerker van een makelaarskantoor betrokken met de verzekeringsovereenkomsten en de desbetreffende wetgeving, in het bijzonder :

- de productiebeheerders
- de schadebeheerders
- de commerciële afgevaardigden
- de verzekeringsjuristen

Nuttige basiskennis : Niet van toepassing .
Zie het document «Technische opleidingen – Voorgeschreven trajecten»

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 2 niet-opeenvolgende dagen

FSMA punten : 12 punten worden toegekend voor deze opleiding

DOELEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers :

- een voldoende kennis hebben van de wet op de landverzekeringsovereenkomst om de meeste dagelijkse juridische problemen te kunnen oplossen en die te argumenteren aan de hand van de theorie van de wet
- de basisprincipes van de wetgeving kunnen toepassen in hun dagelijkse praktijk

METHODOLOGIE

Afwisseling van uiteenzettingen, groepdiscussies, individuele en collectieve analyses van wetteksten, oplossen van vragen m.b.t. praktijkgevallen

DE TECHNISCHE VERZEKERINGEN



MODALITEITEN

Doelgroep : beheerders en commerciële afgevaardigden betrokken met de verzekering «technische verzekeringen»

Nuttige basiskennis : Geen voorkennis vereist .
Zie het document «Technische opleidingen – Voorgescreven trajecten»

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 1 dag

FSMA punten : 6 punten worden toegekend voor deze opleiding

INHOUD

Er zal op technico-commercieel vlak een logische opbouw gedaan worden: wie verzekert wat, voor welke risico's ?

- Wij vertrekken vanaf de basispolis, de machinebreukverzekering en onderzoeken de sterke en zwakke punten in deze klassieke polis
- Wij maken het onderscheid tussen de verzekeringen van het type «genoemde gevaren» en deze van het type «alle risico's» en bespreken dan de «nieuwe verzekeringsvormen» voor de elektronische apparaten, toestellen en installaties
- De basisprincipes inzake de «bedrijfsschadeverzekering» na machinebreuk worden toegelicht
- De verzekerbare gevaren zullen behandeld worden met onderzoek van de waarborgen en de klassieke uitsluitingen. De huidige marktvoorwaarden zullen benaderd worden

Vanuit de theorie wordt de praktijk gezien : hoe verzekeren wij welk risico ?

- De tarificatieprincipes worden ontwikkeld en bestudeerd in theorie en in praktijk
- Basisbegrippen: verschillen tussen «Materiële schadeverzekering» en «B.A.-afdeling»
- Technico-commerciële benadering: welke risico's zijn verzekerbaar, welke zijn het meest geschikt om te worden verzekerd en in welke polis moeten deze dan worden ondergebracht ? Te verzekeren waarde en verzekerde waarden. Hoe en wanneer deze waarde aanpassen ?

Principes van de verzekering «Alle risico's»

- Machinebreukverzekering : ontleding van de algemene voorwaarden
- Overgang naar de «Alle risico's Elektrische en

Elektronische installaties»-verzekering

- «Blanket cover»-dekking en gevolgen hiervan ?
- Bedrijfsschade na MB of AREE
- Wedersamenstellingskosten en hoe deze te verzekeren ?
- Verzekering van de software ?
- Dubbel gebruik met andere verzekeringen zoals brand ?
- Combinatie van MB en AREE ?
- Basisprincipes van schaderegeling
- De basiswaarborgen, opties en uitbreidingen : voorwerp, gedekte en uitgesloten gevaren
- Tarificatieprincipes in theorie en praktijk : vertrekkende vanaf concrete voorbeelden

DOELEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers :

- kennis hebben van de basistechniek m.b.t. de verzekeringen «Machinebreuk» en «Alle risico's Elektrische en Elektronische Installaties»
- een overzicht kunnen geven van de voornaamste risico's die verbonden zijn aan machines, machineparken en elektronische apparaten en zullen hiervoor de gepaste oplossingen kunnen voorstellen en uitwerken

METHODOLOGIE

- Uitwisseling van uiteenzettingen, individuele en collectieve analyses van de algemene voorwaarden
- Vertrekkende van de dagdagelijkse praktijk gezien wij de diverse risico's en mogelijke oplossingen
- Waar zitten de problemen en welke oplossingen zijn er voor de verschillende partijen?
- Oplossen van vragen en praktijkgevallen

BEDRIJFSSCHADEVERZEKERING

MODALITEITEN

Doelgroep : Beheerders en commerciële afgevaardigden betrokken met de verzekering «brand speciale risico's» en «bedrijfsschade».

Nuttige basiskennis : Niet van toepassing .
Zie het document «Technische opleidingen – Voorgeschreven trajecten»

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 1 dag

FSMA punten : 6 punten worden toegekend voor deze opleiding

INHOUD

- Onderscheid tussen eenvoudige en speciale risico's als verzekering «Materiële risico's» en de «Gevolgschade» in de vorm van de bedrijfsschadeverzekering
- Basisbegrippen: verschillende soorten «gevolgschade»
- Het verschil tussen «winst en verlies», «commerciële verliezen», zogenaamde «forfaitaire dagvergoedingen», «bedrijfsschade», «wedersamenstellingskosten», ... wordt qua principes en gevolgen naast mekaar gesteld
- Technico-commerciële benadering: welke risico's zijn verzekeraar, welke zijn het meest geschikt om te worden verzekerd,...
- Te verzekeren waarde en verzekerde waarden.
- In aanmerking te nemen: «verzekerde periode», "groeicoëfficiënt"
- Welke methode: de aftrekmethode t.g.o. de optelmethode.
- Verzekering van de netto-bedrijfsresultaten en van de vaste kosten.
- Verzekering van de lonen op diverse wijzen met toelichting van de sociaalrechtelijke regeling.
- Aanvullende waarborgen en mogelijkheden
- Evaluatie van het te verzekeren bedrag en gevolgen van oververzekering en van onderverzekering : evenredigheidsregel, verzekering in eerste risico «wedersamenstellingskosten»,...
- Increase-decrease-formules
- Basis principes van schaderegeling
- De basiswaarborgen, opties en uitbreidingen : voorwerp, gedekte en uitgesloten gevaren

- De verzekerbare gevaren zullen behandeld worden met onderzoek van de waarborgen en de klassieke uitsluitingen. De huidige marktvoorwaarden zullen benaderd worden

DOELEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers

- kennis hebben van de basistechniek m.b.t. de verzekering «Bedrijfsschade»
- de onderscheiden delen kunnen bepalen, invullen en het belang ervan inzien
- de nodige dekkingen kunnen invullen met aangepaste verzekerde bedragen

METHODOLOGIE

- Uitwisseling van uiteenzettingen, individuele en collectieve analyses van wetteksten en vooral van algemene voorwaarden
- Vertrekkende van concrete situaties (kleinere en grotere ondernemingen) zoeken wij uit welke problemen er zijn, welke oplossingen nodig zijn en hoever de verzekeringsoplossingen hierop kunnen inspelen
- De invalshoek is steeds een technico-commerciële benadering waarbij gezocht wordt naar een inspelen op de behoefte naar zekerheid vanwege de bedrijfsleider
- Oplossen van vragen en praktijkgevallen.
- Wetteksten, algemene voorwaarden, slides

B.A. ONDERNEMING

INHOUD

- Welke zijn de diverse types van aansprakelijkheid ?
- De basisprincipes: hoe steekt een B.A.-verzekering in mekaar ?
- Types van verzekering (verschilpunten en gelijkenissen): schadeverzekering, zaakschade en aansprakelijkheidsverzekeringen
- De verzekerde risico's : de verzekerde activiteiten en wat nog meer ...
- Wettelijke context van de B.A. en welke zijn de gedekte gevallen van aansprakelijkheid ?
- Indeling van de polis: de drie basisdekkingen aangevuld met Rechtsbijstand
- Uitbreidingen, verduidelijkingen en uitsluitingen
- Juridisch kader: verzekerde en/of derde... en de gevolgen hiervan
- Het begrip «ongeval» in de B.A.-polissen
- Samenloop van verschillende B.A.-vormen en de dekking ervan in de polis
- De deelnemers zullen de theorie begrijpen en die in de praktijk kunnen toepassen. Zij zullen weten welke aansprakelijkheidsvorm van toepassing is en op welke wijze Tegelijkertijd zullen de noodzakelijke verbanden gelegd worden met de andere takken zoals Arbeidsongevallen, Brand en Auto
- Het beginpunt is het verschil tussen de contracten van het type «Genoemde gevaren» en van het type «Alle risico's»
- Zullen worden behandeld : al de klassieke waarborgen, de uitbreidingen en de uitsluitingen
- De actuele algemene voorwaarden van de markt zullen besproken worden
- Vertrekkende van de theorie, zullen we de praktijk onderzoeken: hoe de verschillende risico's verzekeren ?
- Verduidelijking en uitdieping van de belangrijkste noties en de toepassing in de praktijk ervan : de toevertrouwde goederen, het interim-personeel, het gebruik van voertuigen, de brandrisico's, de milieurisico's, de problematiek van de onderaannemers
- Artikel 544 BW (Burenhinder)
- Grenzen en mogelijke uitbreidingen op het vlak van «B.A. nalevering».
- De verzekerde kapitalen, de «ondergrenzen», ...
- De basisprincipes inzake schaderegeling
- De basiswaarborgen, de opties en uitbreidingen :

MODALITEITEN

Doelgroep : Dossierbeheerders en commerciële afgevaardigden die met het product B.A. Onderneming in aanraking komen. Rekening houdend met de veranderingen op wetgevend vlak en met de verschillende takken die verband houden met de B.A., zal deze module ook nuttig zijn voor meer ervaren personen en dit als «heropfrissing» of als «verdieping» ...

Nuttige basiskennis : Het is minstens noodzakelijk eerst de opleiding BASIC gevolgd te hebben van de theorie van de aansprakelijkheid.

Zie het document [«Technische opleidingen – Voorgeschreven trajecten»](#)

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 2 dagen

FSMA punten : 12 punten worden toegekend voor deze opleiding

het voorwerp van de dekking, de gedekte gevaren, uitsluitingen,...

DOELEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers de basistechniek van de verzekeringen B.A. Onderneming onder de knie hebben

- Zij zullen het onderscheid kunnen maken tussen de verschillende afdelingen in de polis
- Zij zullen de samenstelling kennen van dergelijke polissen en weten hoe de structuur en de inhoud ervan te interpreteren
- Zij zullen het belang van details beseffen en weten dat er essentiële verschillen bestaan tussen de polissen bij de verschillende verzekeraars

METHODOLOGIE

- Slides met verduidelijking van de begrippen.
- Individuele en collectieve analyse van de algemene voorwaarden.
- Wij zoeken de leemtes in andere polissen (bv. Brandverzekering, Arbeidsongevallen, ...) en maken van daaruit de sprong naar de B.A. Onderneming.
- Omgekeerd, behandelen we de moeilijkere materies en de gevaarlijke punten en plaatsen we deze in de context van de andere verzekeringstakken.
- Vragen en practicum.
- De wettelijke teksten, de algemene voorwaarden en de slides

BASISPRINCIPES B.A. EN B.A.-VERZEKERING + B.A. -PRIVÉ LEVEN



MODALITEITEN

Doelgroep : Iedere medewerker van een makelaarskantoor die betrokken is met de aansprakelijkheidsverzekeringen, in bijzonder : de productiebeheerders, de schadebeheerders, de commerciële afgevaardigden

Nuttige basiskennis : Zie het document «Technische opleidingen – Voorgeschreven trajecten»

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur :

1. Basisprincipes van de burgerrechtelijke aansprakelijkheid en van de B.A.-verzekeringen : 1 dag
2. De verzekering B.A. privé leven (optie) : 2 dagen (niet opeenvolgend)

FSMA punten : 12 punten worden toegekend voor deze opleiding

INHOUD

1. Basisprincipes van de burgerrechtelijke aansprakelijkheid en van de B.A.-verzekeringen

- Begrip « burgerrechtelijke aansprakelijkheid »
- Onderscheid tussen burgerrechtelijke en strafrechtelijke aansprakelijkheid
- Onderscheid tussen extracontractuele en contractuele aansprakelijkheid
- De persoonlijke en de complexe aansprakelijkheid, de toepasselijke artikelen en hun inhoud
- De wezenlijke elementen van de burgerlijke aansprakelijkheid
- Bewijsvoering
- Vermoeden van aansprakelijkheid en tegenbewijs
- Verweermiddelen
- Aansprakelijkheid zonder fout zoals bij burenhinder, objectieve aansprakelijkheid bij brand en ont-
p l o f f i n g
voor publiek toegankelijke plaatsen en toepassingsgebied arbeidsongevallen,... zwakke verkeersdeelnemers, ...
- Gedeeltelijke aansprakelijkheid - Solidaire aansprakelijkheid
- Aanvaarding van risico en andere «verweermiddelen»
- Principes van vergoeding in gemeen recht
- De regels van toepassing op alle BA- verzekeringen, op grond van de wet op de landverzekeringsovereenkomsten

2. De verzekering B.A. privé leven (optie)

- Toepasselijke wetgeving
- Minimale wettelijke waarborgen
- Wettelijke verzekerden en mogelijke uitbreidingen
- Wettelijke toegelaten uitsluitingen
- Mogelijke contractuele uitbreidingen (op basis van

de markt)

DOELEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers :

1. Basisprincipes van de burgerrechtelijke aansprakelijkheid en van de BA verzekeringen :
 - een onderscheid kunnen maken tussen de verschillende types aansprakelijkheid
 - de wezenlijke bestanddelen van de BA kunnen bepalen
2. De verzekering B.A. privé leven :
 - de gebruikelijke waarborgen van een B.A. verzekering privé leven kunnen bepalen

METHODOLOGIE

Uitwisseling van uiteenzettingen, groepsoefeningen, individuele en collectieve analyses van teksten en van praktijkgevallen

BESTUURDERS- AANSPRAKELIJKHEID EN VERZEKERING D&O



MODALITEITEN

Doelgroep : Iedere medewerker in makelaarskantoor die met dit soort verzekering in aanraking komt :

- Productiebeheerder
- Schadebeheerders
- Commerciële afgevaardigden
- Verzekeringsjuristen

Nuttige basiskennis : Minstens voorkennis van de theorie van aansprakelijkheid en van de B.A. Ondernemingspolis. Zie eveneens het document «Technische opleidingen – Voorgeschreven trajecten»

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 1 dag

FSMA punten : 6 punten worden toegekend voor deze opleiding

INHOUD

Vertrekkende van de wettelijke context omtrent aansprakelijkheid :

- Overzicht van de diverse vormen van aansprakelijkheid
- Toegepast op « bestuurders »
- Wie zijn de bestuurders ?
- Wie kan hen aansprakelijk stellen
- Gevolgen en omvang van de diverse aansprakelijkheidsvormen
- Voor bedrijven, VZW's, ...
- Begrippen : D&O
- Hoe kan een verzekering D&O een oplossing bieden ?
- Welke oplossingen en welke juist niet ?
- Andere mogelijke oplossingen buiten verzekeringsverband
- Specifieke aandachtspunten in de D&O contracten
- Verplichte verzekeringen
- Verschil met B.A. Onderneming
- Wie kan dergelijke polis (best) afsluiten ?
- Wie zijn de « verzekerden » en dan ook « derden » ?
- Probleemgebieden : soort van dekkingsbasis en « trigger »
- Dekking in de tijd : claims made ...
- Uitloopclausule
- Verjaringstermijnen en te voorziene clausules

- Uitsluitingen

DOELEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers :

- voldoende kennis bezitten om een oplossing te kunnen voorstellen voor dit soort verzekeringen, aangepast aan het soort van risico en het soort van cliënten
- zullen zij in de dagelijkse praktijk beschikken over een parate kennis om minstens de juiste oplossingen voor cliënten te kunnen zoeken en identificeren
- de behoeften van de cliënt kaderen binnen onder meer een verzekeringsoplossing

METHODOLOGIE

Afwisselend uiteenzetting met deeltteksten en onderdelen van verzekeringsoplossingen om alzo de puzzel van de contracten Bestuurdersaansprakelijkheid samen te stellen.

Gebruik van talrijke voorbeelden en voorbeeldoplossingen.

Vraag en antwoorden.

VERZEKERING BEROEPSAANSPRAKELIJKHEID



MODALITEITEN

Doelgroep : Iedere medewerker in makelaarskantoor die met dit soort verzekering in aanraking komt : Productiebeheerder, schadebeheerders, commercieel afgevaardigden, verzekeringsjuristen

Nuttige basiskennis : Minstens voorkennis van de theorie van aansprakelijkheid en van de B.A. Ondernemingspolis. Zie eveneens het document «Technische opleidingen – Voorgeschreven trajecten»

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur: 1 dag

FSMA punten : 6 punten worden toegekend voor deze opleiding

INHOUD

Vertrekkende van de wettelijk verplichte verzekeringen :

- Verschil met B.A. Onderneming
- Soort van te dekken aansprakelijkheid : contractuele en extra-contractuele
- Zoeken naar gemeenschappelijke stam voor alle Beroepsaansprakelijkheidsverzekeringen
- Aangeven van de verschilpunten bij de individuele oplossingen
- Wie kan dergelijke polis (best) afsluiten ? Ook « federaties » ?
- Wie zijn de « verzekerden » en dan ook « derden » ?
- Probleemgebieden : soort van dekkingsbasis en « trigger »
- Dekking in de tijd : claims made of andere ?
- Uitloopclausule
- Verjaringstermijnen en te voorziene clausules
- Uitsluitingen

DOELEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers :

- voldoende kennis bezitten om een oplossing te kunnen voorstellen voor dit soort verzekeringen, aangepast aan het soort van risico en het soort

van cliënten

- in de dagelijkse praktijk beschikken over een parate kennis om minstens de juiste oplossingen voor cliënten te kunnen zoeken en identificeren
- juridisch de inhoud kunnen toetsen aan de wettelijke voorschriften en vereisten

METHODOLOGIE

Afwisselend uiteenzetting met deeltteksten en onderdelen van verzekeringsoplossingen om alzo de puzzel van de contracten Beroepsaansprakelijkheid samen te stellen

Gebruik van voorbeelden en voorbeeldoplossingen

Vraag en antwoorden

ALLE BOUWPLAATSRISICO'S VERZEKERING



MODALITEITEN

Doelgroep : Beheerders en commerciële afgevaardigden betrokken met de technische verzekeringen

Nuttige basiskennis : Zie het document «Technische opleidingen – Voorgeschreven trajecten»

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 1 dag

FSMA punten : 6 punten worden toegekend voor deze opleiding

INHOUD

- Basisbegrippen: verschillen tussen «Materiële schadeverzekering» en «B.A.-afdeling»
- Technico-commerciële benadering: welke risico's zijn verzekeraar, welke zijn het meest geschikt om te worden verzekerd,...
- Te verzekeren waarde en verzekerde waarden
- Principes van de verzekering «Alle risico's»
- Wat blijft dan uitgesloten
- Wie verzekert wat? Wie neemt de polis? Welke personen dienen als «verzekerde» opgenomen te worden in de polis?
- De tijdslijn in verzekeringen: wie staat in en waarvoor, gedurende welke periode? Overgang van de ene waarborg naar de andere. Van afbraakwerken tot einde van de «10-jarige aansprakelijkheid»
- Wie is aansprakelijk en waarvoor in het bouwproces? Van architect tot onderaannemer, van bouwheer tot promotor
- Aspecten van aansprakelijkheid: fout- en foutloze aansprakelijkheid (art. 544 B.W.)
- Weerslag op de polis B.A. van de aannemer (onderaannemer) en contractuele aansprakelijkheid. Wat met B.A. nalevering?
- Aansprakelijkheid van architect en aannemer: de 10-jarige aansprakelijkheid
- «Controleverzekering» / «Verzekering van de 10-jarige aansprakelijkheid»
- Basisprincipes van schaderegeling
- De basiswaarborgen, opties en uitbreidingen: voorwerp, gedekte en uitgesloten gevaren
- Tarificatieprincipes

DOELEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers kennis hebben van de basistechniek m.b.t. de verzekering «Alle Bouwrisico's»

- Zij zullen een overzicht kunnen geven van de voornaamste risico's die verbonden zijn aan bouwprojecten en zullen hiervoor de gepaste oplossingen kunnen voorstellen en uitwerken op het vlak van materiële schadeverzekering en op het vlak van aansprakelijkheid
- Er zal door hen op technico-commercieel vlak een logische opbouw kunnen gemaakt worden: wie verzekert wat, gedurende welke periode, voor welke risico's?

METHODOLOGIE

Uitwisseling van uiteenzettingen, individuele en collectieve analyses van wetteksten en vooral van algemene voorwaarden.

Vertrekkende van de dagdagelijkse bouwpraktijk overlopen wij de diverse risico's en mogelijke oplossingen.

Waar zitten de problemen en welke oplossingen zijn er voor de verschillende partijen?

Oplossen van vragen en praktijkgevallen.

MOTORRIJTUIGEN- VERZEKERING



MODALITEITEN

Doelgroep : Iedere medewerker van een makelaarskantoor betrokken met de motorrijtuigenverzekeringen:

- productiebeheerders;
- schadebeheerders;
- commerciële afgevaardigden.

Nuttige basiskennis : Een kennis van de basisprincipes van de burgerlijke aansprakelijkheid is aangeraden. Zie ook het document «Technische opleidingen – Voorgescreven trajecten»

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 2 niet-oplopende dagen

FSMA punten : 12 punten worden toegekend voor deze opleiding

INHOUD

Wettelijke achtergrond

- Toepasselijke wetgeving en evolutie
- Juridische middelen om de slachtoffers te beveiligen
- Draagkracht van de verplichting tot verzekering
- Principe van de niet tegenwerping van de uitzonderingen
- Het recht van verhaal van de verzekeraar
- Het eigen recht van het slachtoffer (rechtstreeks verhaal)
- Rol van het Belgisch Bureau
- Rol en gevallen van tussenkomst van het Belgisch Gemeenschappelijk Waarborgfonds
- Automatische vergoedingsplicht m.b.t. de zwakke weggebruikers
- Nieuwe regelgeving voor de "onschuldige slachtoffers"
- Nieuwe bepalingen van de wet van 31 mei 2017

De Minimumvoorwaarden (van toepassing sedert 12 mei 2018)

- Nieuwe teksten met nieuwe logica en nieuwe principes
- Afsluiten van de overeenkomst
- Voorwerp van de verzekering
- Territorialiteit en groene (witte) kaart
- Verzekerd(e) voertuig(en)
- Nieuwe regels omtrent "voortbewegingstoestellen" en "elektrische fietsen"
- Personen waarvan de BA verzekerd is en ... van wie niet
- De voorwaardelijk gedekte slachtoffers
- Gedekte en uitgesloten schade
- Uitbreiding van de dekking voor andere voertuigen
- Het verhaal van de verzekeraar : gevallen en (nieuwe)

toepassingen

- Overzicht van principes van schaderegeling : conventies en gemeen recht

Bijkomende verzekeringen

- Omnium : voorwerp, te verzekeren bedrag, verzekerd bedrag, waarborgen.
- Individuele lichamelijke ongevallenverzekering voor de bestuurder : problematiek, mogelijke waarborgen en producten.
- Rechtsbijstandverzekering : kenmerken, voorwerp, waarborgen

DOELEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers:

- de wettelijke achtergrond van de BA Autoverzekering kunnen bepalen
- de juridische middelen ter beveiliging van de slachtoffers kunnen begrijpen en toepassen
- de voornaamste artikelen van de nieuwe minimumvoorwaarden kunnen begrijpen, uitleggen en toepassen
- de bijkomende verzekeringen kunnen opsommen en hun voorwerp en voornaamste waarborgen kunnen bepalen

METHODOLOGIE

Uitwisseling van uiteenzettingen, individuele en collectieve analyses van wetteksten en van de algemene

OVERHEIDSOPDRACHTEN BASIC



INHOUD

1. Het wettelijk kader en het toepassingsgebied
2. Prospectie: mag ik contact hebben met de aankoper? Wat is toegelaten? Waarom is dit een belangrijke commerciële fase?
3. Welke gunningswijzen bestaan er?
4. De mogelijkheden van de onderhandelingsprocedures
5. Selectie
 - Het toegangsrecht
 - De nieuwe regels i.v.m. kwalitatieve selectie. Wat kan men vragen om na te gaan of ik de opdracht wel aankan?
6. Gunningscriteria
 - Op welke wijze wordt mijn offerte geëvalueerd?
 - Weging van de gunningscriteria en gunning subcriteria: hoe kan ik die gebruiken om mijn offerte te optimaliseren?
7. De bekendmakingsregels:
 - De nieuwe drempels
 - De nieuwe termijnen om offertes in te dienen
 - Bijkomende informatie opvragen
8. Nieuwe aankoopmethodes
 - Opdracht en aankoopcentrales: What's in it for me?
 - Concurrentiedialoog, elektronische veiling
 - Raamovereenkomst
 - Kwalificatiesysteem
 - Dynamisch aankoopstelsel
9. De procedure in praktijk van A tot Z: het bestek
 - Analyse van de belangrijkste punten van het bestek: percelen, posten, varianten, opties, voorwaardelijke delen...
 - De leidend ambtenaar.
 - Prijsherziening: nieuwe opportuniteiten
10. De procedure in praktijk van A tot Z: uw offerte
 - Opstellen van uw offerte: de voornaamste punten
 - Handtekening van uw offerte
 - Indiening van offertes: elektronisch versus papier
 - Verbintertijdstermijn van de offerte
11. De keuze van de winnaar:
 - Onderzoek van de regelmatigheid van de offertes

MODALITEITEN

Doelgroep : Iedereen die een commerciële functie heeft of bezig is met het opstellen van offertes voor verzekeringen binnen de publieke sector (administraties, zorgsector, onderwijs, cultuur...). In het bijzonder commercieel verantwoordelijke en backoffice medewerkers die verantwoordelijk zijn voor het opstellen van offertes

Nuttige basiskennis : Geen of weinig voorkennis vereist.

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 1 dag

FSMA punten : 6 punten worden toegekend voor deze opleiding

- De informatieverplichten van de overheid
- De motivatieplichten van de overheid
- 12. Wat zijn de mogelijke beroepsprocedures?

DOELEN

- De basisregels betreffende overheidsopdracht begrijpen
- De belangrijkste elementen van een overheidsopdracht identificeren
- Een aankondiging en een bestek analyseren
- Mijn contact mogelijkheden met de overheid kennen (in de prospectie-en gunningsfase)

METHODOLOGIE

Onze trainers zijn voormalige aankopers of juristen uit de publieke sector

Interactiviteit en een praktijkgerichte aanpak van de materie zijn belangrijke aspecten van al onze opleidingen om aan de verwachtingen van de deelnemers te kunnen tegemoetkomen en wederzijdse ervaringen uit te wisselen

De opleiding is uiteraard gebaseerd op de huidige Belgische Wetgeving en alle wijzigingen/ nieuwigheden die op dat moment van toepassing zijn

Het is de bedoeling om tijdens deze opleiding een volledige aankoopprocedure in de praktijk van A tot Z te volgen, vanaf de behoeftebepaling tot de definitieve oplevering

OVERHEIDSOPDRACHTEN ADVANCED



INHOUD

Door de opleiding te organiseren over 2 dagen is het mogelijk goed gebruik te maken van oefeningen, voorbeelden aan te halen, overlopen van een bestek uit de praktijk,...

Deel I. Plaatsing van de opdracht (Gunning van de opdracht)

1. Het nieuwe wettelijke kader en het toepassingsgebied
2. Prospectie: op welk moment kan u als bedrijf actief zijn in deze fase en waarom is dit de belangrijkste fase in uw commerciële aanpak?

3. De verschillende gunningswijzes

4. Wat zijn de nieuwigheden binnen de onderhandelingsprocedures

5. De selectie

- Toegangsrecht
- De nieuwe regels voor de kwalitatieve selectie: welke criteria mag de aanbestedende overheid gebruiken om mijn bedrijf (niet) te selecteren?

6. Gunningscriteria

- Hoe zal de aanbestedende overheid mijn offerte evalueren?
- De weging van de gunningscriteria en de subgunningscriteria: hoe kan ik deze gebruiken voor een maximale beoordeling van mijn offerte?

7. Publicatieverplichtingen:

- De nieuwe drempelbedragen
- De nieuwe termijnen voor het indienen van de offertes
- Vragen van bijkomende inlichtingen

8. Nieuwe mogelijkheden:

- Aankoop- en opdrachtcentrales: What's in it for me?
- Concurrentiedialoog (zeer snel)
- Elektronische veiling
- Raamovereenkomsten
- Kwalificatiesysteem
- Dynamisch aankoopstelsel

9. De procedure in de praktijk van A tot Z: het bestek

- Analyse van de belangrijkste punten van het bestek: het gebruik van percelen; varianten; opties; gedeelten
- Leidend ambtenaar
- Prijsherzieningsformule: nieuwe verplichtingen voor opdrachten van diensten en leveringen

10. De procedure in de praktijk van A tot Z: de offerte

- De structuur van uw offerte: de belangrijkste punten
- Het ondertekenen van de offerte
- Indiening van uw offerte: papieren versie versus elektronische versie
- Verbintertstermijn

11. Keuze van de winnaar: de nieuwe regels

- Onderzoek van de regelmatigheid van de offertes
- De informatieverplichtingen van het bestuur
- De motivatieverplichtingen van het bestuur

12. Wat als ik de opdracht niet binnenhaal: de rechtsmiddelen?

Deel II. Uitvoering (de uitvoering van de gegunde opdracht)

1. Definities: Leidend ambtenaar, borgstelling, boetes, oplevering, betalingen, keuringen,...

2. Toepassingsgebied van het nieuwe KB

3. Afwijkingen binnen de uitvoeringsregels

4. Onderaanneming

5. Verzekeringen

MODALITEITEN

Doelgroep: Iedereen die een commerciële functie heeft of bezig is met het opstellen van offertes voor verzekeringen binnen de publieke sector (administraties, zorgsector, onderwijs, cultuur...) Iedereen die bezig is met het beheer van het contract na de gunning van de opdracht. In het bijzonder: commercieel verantwoordelijke, backoffice medewerkers die verantwoordelijk zijn voor het opstellen van offertes en schadebeheerder

Nuttige basiskennis: Voor gevorderden of mensen die hun kennis willen verrijken of updaten

Deelnemers: Min. 6 deelnemers

Duur: 2 dagen

FSMA punten: 12 punten worden toegekend voor deze opleiding

6. De regels van borgstelling

7. Eenzijdige wijzigingen van de opdracht

8. Straffen, vertragsboetes, ambtshalve maatregelen,...

9. De opleveringen

10. De algemene betalingsbepalingen: Voorschoten, betaling in mindering, verwijlrenten bij laattijdige betalingen

DOELEN

- De basisregels betreffende overheidsopdracht begrijpen
- Een volledige procedure doorlopen
- Een aankondiging en een bestek analyseren
- Mijn contact mogelijkheden met de overheid kennen (in de prospectie- en gunningsfase)
- Oefeningen, illustraties en voorbeelden

METHODOLOGIE

Onze trainers zijn voormalige aankopers of juristen uit de publieke sector

Interactiviteit en een praktijkgerichte aanpak van de materie zijn belangrijke aspecten van al onze opleidingen om aan de verwachtingen van de deelnemers te kunnen tegemoetkomen en wederzijdse ervaringen uit te wisselen

De opleiding is uiteraard gebaseerd op de huidige Belgische Wetgeving en alle wijzigingen/ nieuwigheden die op dat moment van toepassing zijn

Het is de bedoeling om tijdens deze opleiding een volledige aankoopprocedure in de praktijk van A tot Z te volgen, vanaf de behoeftebepaling tot de definitieve oplevering

Bovendien, voor elke stap van de procedure, de specificiteiten van de opdrachten van diensten zullen uitgelegd worden en geïllustreerd met 1 of meerdere voorbeelden/oefeningen

TECHNISCHE VERZEKERINGEN CYBER-RISICO'S



MODALITEITEN

Doelgroep : Beheerders en commerciële afgevaardigden die met de verzekering van informatica risico's in aanraking komen

Nuttige basiskennis : Geen specifieke vereisten
Zie het document «Technische opleidingen – Voorgeschreven trajecten»
Zie ook «Verzekering tegen cyberrisico's: nuttig of noodzakelijk?»

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 1/2 dag

FSMA punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

1. De risico's m.b.t. informatiesystemen
 - Integriteit
 - Vertrouwelijkheid
 - Neutralisatie
2. De oorzaken van de schadegevallen
 - Accidentele risico's
 - Fouten
 - Kwaadwillige risico's
3. De gevolgen van de schadegevallen
 - Rechtstreekse verliezen
 - Onrechtstreekse verliezen
 - Toekomstige verliezen
4. Risicomanagement
 - Preventie
 - Bescherming
 - Detectie
 - Beheer van het schadegeval
 - Repressie
5. De risico centra in een onderneming
6. Cybercriminaliteit

7. De verzekering van informatica risico's
 - Alle risico's verzekering
 - De wedersamenstelling van gegevens en software
 - Het weder in gebruiksklare staat brengen van computersystemen
 - De financiële verliezen
 - Burgerlijke aansprakelijkheid
 - Rechtsbescherming
 - De kosten van de crisis communicatie
 - Computer fraude
 - Cyber afpersing

DOELEN

Op het einde van deze vorming zullen de deelnemers :

- kennis hebben van de beginsels van de verzekering van informatica risico's
- hun klanten kunnen bewust maken van het nut om informatica risico's te dekken en hun de diverse waarborgen kunnen voorstellen die de verzekeraars aanbieden

METHODOLOGIE

Afwisseling van uiteenzetting, vragen en antwoorden
Praktische voorbeelden van schadegevallen

BASISKENNIS LEVENSVZERKERINGEN (PARTICULIEREN)



MODALITEITEN

Doelgroep : Personen die meer inzicht wensen te verwerven in levensverzekeringen en de aanvullende waarborgen

Nuttige basiskennis : Geen specifieke vereisten

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 12 opleidingsuren

FSMA punten : 12 punten worden toegekend voor deze opleiding

INHOUD

- Situering van de levensverzekering in het verzekeringslandschap
- De levensverzekering als aanvulling op de sociale zekerheid
- Definitie en betrokken partijen
- Opbouw van een tarief
- Techniek van de levensverzekeringen (klassiek, universal life, beleggingsproducten)
- AVOR en AVIR
- Tot stand komen van een contract
- Uitvoering van de overeenkomst
- Winstdeling
- Fiscaliteit personenbelasting
- De levensverzekering op vlak van successie

DOELEN

Op het einde van de opleiding hebben de deelnemers:

- een duidelijk beeld van de soorten levensverzekeringen (en aanvullende verzekeringen) en hoe ze zijn opgebouwd.
- een duidelijk zicht op de werking, van opstart tot uitbetaling, van de levensverzekering
- een overzicht van de van toepassing zijnde fiscaliteit

TWEEDE PIJLER PENSIOENEN



MODALITEITEN

Doelgroep : Personen die meer inzicht wensen te verwerven in de mogelijkheden om via aanvullende verzekeringen van de tweede pijler aan pensioenopbouw te doen.

Nuttige basiskennis : Geen specifieke vereisten

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 6 opleidingsuren

FSMA punten : 6 punten worden toegekend voor deze opleiding

INHOUD

- Algemeen beeld Sociale Zekerheid in België
- Aanvullende pensioenen voor werknemers
 - Groepsverzekering
 - Sectorfondsen
 - VAPW
 - IPT voor werknemers
- Aanvullende pensioenen voor zelfstandigen en/of vennootschappen
 - IPT
 - VAPZ
 - SVAPZ
 - RIZIV
 - POZ
- Toelichting bij de 80%-regel
- Fiscaliteit van de diverse regimes

DOELEN

Op het einde van de opleiding hebben de deelnemers :

- een duidelijk zicht op de aanvullingen die via de tweede pijler mogelijk zijn voor werknemers
- een duidelijk zicht op de aanvullingen die via de tweede pijler mogelijk zijn voor zelfstandigen al of niet met vennootschap
- een overzicht van de fiscaliteit tweede pijler voor de diverse aangeboden aanvullingen

VERZEKERINGEN ALS BELEGINGSPRODUCT



MODALITEITEN

Doelgroep : Personen die meer inzicht wensen te verwerven in de levensverzekering als beleggingsproduct en zijn voor- en nadelen.

Nuttige basiskennis : Geen specifieke vereisten

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 6 opleidingsuren

FSMA punten : 6 punten worden toegekend voor deze opleiding

INHOUD

- Situering van de levensverzekering in het verzekeringslandschap
- Definitie en betrokken partijen
- De verschillende mogelijkheden binnen tak 21, 23, 26, 44
- Technische opbouw en kosten
- Fiscaliteit van de diverse producten
- Vergelijking met bancaire oplossingen

DOELEN

Op het einde van de opleiding hebben de deelnemers :

- een duidelijk zicht op mogelijkheden (tak 21, 23, 26, 44) van verzekeringsproducten in het kader van beleggingen
- de kennis om de verschillen aan te geven met vergelijkbare bancaire producten
- een overzicht van de van toepassing zijnde fiscaliteit

HET PENSIOENLANDSCHAP IN BELGIË



MODALITEITEN

Doelgroep : Personen die meer inzicht wensen te verwerven in de opbouw van het sociaal zekerheidssysteem in België met de focus op de pensioenopbouw en de aanvullende mogelijkheden.

Nuttige basiskennis : Geen specifieke vereisten

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 6 opleidingsuren

FSMA punten : 6 punten worden toegekend voor deze opleiding

INHOUD

- Algemeen beeld Sociale Zekerheid in België
- Focus op de eerste pensioenpijler
 - Rustpensioenen
 - Overlevingspensioenen
- Mogelijke aanvullingen vanuit de tweede pijler
 - Werknemers
 - Zelfstandigen zonder vennootschap
 - Zelfstandigen met vennootschap
- Mogelijke aanvullingen vanuit de derde pijler
 - Lange Termijn Sparen
 - Pensioensparen
- Mogelijkheden vanuit de vierde pijler
 - Bancaire- en verzekeringsoplossingen (high level)

DOELEN

Op het einde van de opleiding hebben de deelnemers:

- een duidelijk zicht op de werking van het wettelijk pensioenstelsel (eerste pijler) in België en dit voor de diverse sociale statuten
- een duidelijk overzicht van de extra mogelijkheden via de andere pensioenpijlers

ZIEKTE

MODALITEITEN

Doelgroep : Personen die meer inzicht wensen te verwerven in de mogelijkheden van hospitalisatie en gewaarborgd inkomen als aanvulling op het wettelijk kader vanuit sociale zekerheid.

Nuttige basiskennis : Geen specifieke vereisten

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 6 opleidingsuren

FSMA punten : 6 punten worden toegekend voor deze opleiding

INHOUD

- Sociale zekerheid en ziekte en invaliditeit
 - Gemeenschappelijke principes bij ziekteverzekeringen
 - Wetgeving
 - Uitsluitingen
 - Fiscaliteit
- Gewaarborgd inkomen
 - Waarborgen
 - Duur van het contract
 - Tariefzetting
 - RIZIV-contracten
- Hospitalisatieverzekering
 - Diverse formules
 - Waarborgen
 - Tariefzetting
- Vlaamse sociale bescherming

DOELEN

Op het einde van de opleiding hebben de deelnemers:

- een globaal zicht op de voorzieningen vanuit de sociale zekerheid op vlak van ziekte en invaliditeit
- een duidelijk zicht op de mogelijke aanvullingen via een hospitalisatieverzekering of een gewaarborgd inkomen

HOE VOER JE EEN COMMERCIEEL GESPREK ROND LEVENSVERZEKERINGEN EN BELEGGINGEN?



MODALITEITEN

Doelgroep : De beginnende tussenpersonen die hun eerste stappen zetten in de verkoop van levensverzekeringen en beleggingen en die op zoek zijn naar een houvast voor het voeren van dergelijke gesprekken.

Nuttige basiskennis : Geen specifieke vereisten

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 6 opleidingsuren

FSMA punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

- Verkoop?
Noodzakelijke vaardigheden
- Theoretische opbouw van een gesprek
- De diverse stappen om te komen tot een goed gesprek
- Concrete oefencases
- Tips & trics

DOELEN

Op het einde van de opleiding hebben de deelnemers :

- een “kapstok” waaraan ze een commercieel gesprek kunnen ophangen voor de verkoop van levensverzekeringen en beleggingen.
- zelf kunnen ervaren (aan de hand van cases) hoe de aangeleverde methodiek hen kan helpen bij de verkoop van levensverzekeringen en beleggingen

ERFRECHT EN ERFBELASTING



MODALITEITEN

Doelgroep : Personen die behoefte hebben aan een globale kijk op erfrecht en erfbelasting.

Nuttige basiskennis : Geen specifieke vereisten

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 6 opleidingsuren

FSMA punten : 6 punten worden toegekend voor deze opleiding

INHOUD

- Basisbegrippen
- Wettelijk erfrecht
- Testamentaire vererving
- Samenstelling van de nalatenschap
- Toepasselijke erfbelasting
- Schenkingen
- Wat met de levensverzekering?

DOELEN

Op het einde van de opleiding hebben de deelnemers:

- zicht op het huidige erfrecht (begrippen, wijze van vererving met of zonder testament, ...) met de focus op Vlaanderen
- zicht op de te betalen erfbelasting (wijze van aanrekenen, vrijstellingen en procedure) met de focus op Vlaanderen

A woman with long brown hair is sitting at a round white table, smiling while working on a laptop. On the table, there is a white coffee cup on a saucer, a smartphone, and a pair of sunglasses. She is wearing a light-colored blazer over a dark top and blue jeans. The background shows a modern interior with white shelves holding various decorative items and a balcony railing. The entire image has a blue tint.

COMMUNICATIE

DOELTREFFEND TELEFONEREN



TERMEN

Doelgroep : Alle medewerkers die hun klantgerichte competenties aan de telefoon willen optimaliseren.

Nuttige basiskennis : Geen bijzondere voorwaarde

Deelnemers : 8 tot 10 deelnemers

Duurtijd : 3 uur in het totaal, gespreid over 2 webclasses

- 1 webclass van 2 uur na elkaar
- 1 webclass van 1 uur als follow-up, één of twee weken later

Aantal punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

Competenties aan de telefoon optimaliseren.

- De structuur van het telefoongesprek
- De eerste indruk aan de telefoon
- Bewust hanteren van de stem
- Professioneel doorverbinden
- Actief luisteren
- De kunst van het vragen stellen
- Herformuleren
- Klantgerichte woorden en uitdrukkingen
- Een positieve relatie creëren

DOELSTELLINGEN

- Een gestructureerd telefoongesprek voeren.
- Uw gesprekspartner helpen om zijn vraag te verduidelijken.
- Het telefonisch imago van uw organisatie verzorgen.

METHODOLOGIE

Actieve en interactieve sessies waarvoor geen voorkennis vereist is.

We gebruiken Zoom als digitaal platform.

MEER GRIP OP LASTIGE GESPREKKEN



TERMEN

Doelgroep : Alle medewerkers die willen leren om beter om te gaan met emoties (hun emoties en die van de klant) en bezwaren om moeilijke gesprekken in goede banen te leiden.

Nuttige basiskennis : Geen bijzondere voorwaarde

Deelnemers : 8 tot 10 deelnemers

Duurtijd : 3 uur in het totaal, gespreid over 2 webclasses

- 1 webclass van 2 uur na elkaar
- 1 webclass van 1 uur als follow-up, één of twee weken later

Aantal punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

Leid moeilijke gesprekken in goede banen.

- Waar komt de irritatie van de klant vandaan ?
- Omgaan met jouw emoties en de emoties van de klant erkennen
- Bezwaren weerleggen
- Toolbox voor moeilijke situaties
- Stappenplan klachtenbehandeling.
- Hoe klachten voorkomen ?

DOELSTELLINGEN

- U beschikt over alle troeven om moeilijke situaties in goede banen te leiden
- U beschouwt klachten als een uitnodiging om beter samen te werken
- U brengt de ontevreden klant geleidelijk tot luisteren en u werkt samen om de beste oplossing te bereiken.

METHODOLOGIE

Actieve en interactieve sessies waarvoor geen voorkennis vereist is.

We gebruiken Zoom als digitaal platform..

A woman with long brown hair is sitting at a round white table, smiling while working on a laptop. On the table, there is a white cup of coffee, a smartphone, and a pair of sunglasses. She is wearing a light-colored cardigan over a dark top and blue jeans. The background shows a modern interior with white shelves holding various decorative items and a balcony railing. The entire image has a blue tint.

PERSOONLIJKE ON- TWIKKELING

NIET ALLES TEGELIJK : BREINVRIENDELIJKER LEVEN EN WERKEN



MODALITEITEN

Doelgroep : Iedereen die zijn mentale veerkracht wil versterken.

Nuttige basiskennis : Geen bijzondere voorwaarde

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 1 dag

FSMA punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

- Eerst beter begrijpen om dan aan te pakken: De wereld is veranderd, wij mensen niet. Hedendaagse tendensen en uitdagingen die de klassieke principes van tijdsbeheer en stressfysiologie moeten aanvullen. Introductie van de principes van aandachtsmanagement, de werking van ons brein (ons mentaal kapitaal), energiebeheer en flow, van werk-privé balans naar integratie, de waan van de dag en de "born to run" problematiek, de (afwezigheid) van structuur in de omgeving, het probleem van keuzestress en FOMO (fear of missing out), het principe van beslissingsmoeheid.
- Slimmer werken met ons mentaal kapitaal: hoe waakzaam zijn wanneer flexibel werken mogelijk kan overslaan in niet productief en energievretend multitasken; Focus is de sleutel! Focus als voorwaarde voor productiviteit, absorptie, flow en werkplezier. Concrete aanpak om focus te kiezen, te bewaken, te behouden, te trainen en te verzorgen.
- Het managen van de omgeving: hoe in de afwezigheid van structuren (vb. landschapsbureaus, smartphones) omgaan met en onszelf beschermen tegen overbelasting van prikkels vanuit de omgeving. Hoe terug zelf structuur brengen in de uren van de dag waarin alles meer en meer vermengd geraakt met mekaar en in mekaar overvloedt.
- Mentaal verwerken: een aanhoudende toestroom aan input moet ook (diepgaand) verwerkt geraken en opgeslagen geraken in ons geheugen. Daarnaast is mentaal kunnen "loslaten" even belangrijk. De seizoenen als metafoor voor de werking van ons brein; focus afwisselen met noodzakelijke verwerkingstijd en tijd om mentaal echt tot rust te komen; naast maatregelen "na" de uren gaan we na hoe dit ook te integreren tijdens de werkuren.

- Werkplezier en flow: blijvend verbinden met jouw inspiratiebron, keuzes maken vanuit de essentie. Energie halen uit je werk, tijdens de werkuren.
- Het dichtten van de kloof tussen weten en doen : Ik weet het wel, waarom doe ik het dan niet ? Komen tot concrete actiepunten.

DOELEN

Op het einde van deze 1-daagse workshop

- hebben deelnemers inzicht in de hedendaagse tendensen en uitdagingen mbt onze mentale veerkracht en de neurobiologie van ons brein.
- hebben deelnemers inzicht in de basisprincipes en de neurobiologie van aandachts- en energie-management, van mentale verwerking en recuperatie, van beslissingsmoeheid
- hebben deelnemers evidence-based technieken om breinvriendelijker te leven en te werken om op die manier mentale overbelasting tegen te gaan; om zo ook een proactieve impact te hebben op hun eigen productiviteit maar ook dat van collega's, alsook op hun werkplezier en hun algemeen welzijn

METHODOLOGIE

Deze training zal een combinatie zijn van thema's en technieken aangereikt door de trainer, persoonlijke reflectie, begeleide oefeningen, brainstorming en groepsdiscussies, toepassingsmomenten op de eigen werksituatie.

DE KRACHT VAN VEERKRACHT



INHOUD

« Als burn-out aan de ene kant van de veerkrachtschaal staat, dan staat aan de andere kant de belofte van bevlogenheid. »

Je brengt heel wat uren door op je werk, je werk bepaalt dan ook een groot deel van je leven. De grote uitdaging vandaag de dag is om, gegeven de grote werkdruk, hoge verwachtingen en scherpe doelstellingen, allerlei snelle, opeenvolgende veranderingen en herstructureeringen, ... toch productief, geëngageerd, veerkrachtig en met energie aan het werk te zijn en vooral ook te blijven op langere termijn.

Maar ook vanuit het perspectief van de organisatie zijn veerkracht en bevlogenheid belangrijke factoren. Organisaties bestaan namelijk uit een kern van mensen met daar omheen een bedrijfseconomisch kader. Met hun veerkracht en bevlogenheid zijn medewerkers dus niet alleen een belangrijke maar ook een noodzakelijke drijvende kracht achter (de groei van) organisaties. Steeds meer onderzoek wijst uit dat bevlogenheid als het ware een 'antigif' is tegen burn-out. Zoals boven reeds vermeld toont onderzoek namelijk aan dat medewerkers die goed in hun vel zitten en bevlogen aan het werk zijn, zorgen voor o.a. hogere productiviteit, betere dienstverlening, duurzame inzetbaarheid, meer initiatief, lager verzuim, grotere bedrijfsbinding, ...

In een eerste deel wordt stilgestaan bij de begrippen veerkracht en bevlogenheid. We situeren dit in het bredere kader « welbevinden op het werk ».

We kijken hoe men kan ingrijpen op de eigen manier van denken, handelen, en lichamelijk/emotioneel reageren en de interactie daartussen en de omgeving, hetgeen de basis is om in een veerkracht- en bevlogenheidsbevorderende spiraal terecht te komen. We vertalen dit naar praktische oefeningen.

- De balans opmaken
- Oplossingsgericht werken vanuit je cirkel van invloed.
- Mentale veerkracht
- « Waarom doen we wat we doen? »
- Ken je eigen valkuilen.
- Back to basics.
- Het dichten van de kloof tussen weten en doen : Persoonlijk actieplan

MODALITEITEN

Doelgroep : Iedereen die wil werken aan zijn veerkracht en bevlogenheid.

Nuttige basiskennis : Geen bijzondere voorwaarde

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 2-daagse training met 1 à 2 weken tussen

FSMA punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

DOELEN

Deze training zal zich richten op wat men als individuele medewerker hierrond kan doen door

- inzicht te verweren in wat begrippen als veerkracht en bevlogenheid nu eigenlijk betekenen en via welke factoren en technieken je dit proactief zelf mee kan bevorderen
- het belang en de noodzaak te (h)erkennen om hiermee aan de slag te gaan voor zichzelf, alsook voor de organisatie waardoor men ook een positief rolmodel kan zijn naar collega's, medewerkers
- via evidence-based technieken, die vertaald worden in praktische interventies, de eigen veerkracht en bevlogenheid te bevorderen waarbij een totaalbenadering wordt nagestreefd en de verschillende aspecten van veerkracht en bevlogenheid (gedragmatig, mentaal, lichamelijk/emotioneel, de interactie en de context) vervat zitten.

METHODOLOGIE

Deze training zal een combinatie zijn van thema's en technieken aangereikt door de trainer, persoonlijke reflectie, begeleide oefeningen, brainstorming en groepsdiscussies waarin de technieken toegepast worden op persoonlijk ingebrachte situaties.

Er wordt een totaalbenadering nagestreefd waarin de belangrijke pijlers van menselijk functioneren (gedragmatig, mentaal, lichamelijk/emotioneel, de interactie en de context) vervat zitten. Deelnemers kunnen vervolgens (in functie van hun persoonlijke lewens) zelf selecteren waar voor hen de aandachtspunten liggen die resulteren in een gepersonaliseerd plan van aanpak (transfer). Door een periode van enkele weken tussen de 2 trainingdagen in te lassen wordt het persoonlijk engagement aangesproken en wordt de transfer naar de praktijk ook vergroot.

CHANGE MANAGEMENT MAIL : CREËER EEN NIEUWE MAIL CULTUUR



MODALITEITEN

Doelgroep : alle medewerkers die hun inbox onder controle willen hebben en het hoofd willen vrij maken.

Nuttige basiskennis : Geen specifieke vereisten

Deelnemers : 6 tot 10 deelnemers

Duur : 2 x 3 uur ludopedagogische Webclass

FSMA punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

E-Learning: De 4 virussen van het timemanagement

Ik heb geen tijd! In feite zit er achter dit excuus een echt probleem, een oorzaak: een virus.
Deze E-learning module laat toe uw dominante virus te ontdekken: neenitis, duuritis, dringenditis, eetitis.

Webclass 1: Op koers blijven en veilig navigeren

- De 4 virussen van het timemanagement behandelen (Digitale Module)
- De 5 fasen van succesvolle verandering
- Een lege Inbox hebben met 5D
- Links-rechts hersenhelft beslissen - Defragmenteren van uw hersenen

Webclass 2: Communiceren en interpersoonlijke relaties beheren

- Noteer betekenisvolle subjects
- Monochroom of Polychroom werken ?
- Prioriteit geven aan uw taken met de Eisenhower Matrix + de Ivy Lee methode
- Instellen van een SCHIPOT- objectief
- Uw doelen nakomen in de loop van de tijd met PEA auto-coaching

DOELEN

- Houd uw Inbox onder controle, bevrijd uw productieve geest en verminder stress
- Verbeter de interpersoonlijke communicatie, leer grenzen te stellen en te communiceren
- Prioriteiten stellen en werken op doeltreffende wijze (de juiste inspanning op de juiste plaats)
- Help de persoon om een persoonlijke organisatie op te zetten die hem een blijvende mentale bevrijding en vermindering van stress geeft

METHODOLOGIE

- Ludopedagogische dynamiek met Thiagi kader-spelen die het mogelijk maken de tools, tips & tricks met plezier te ontdekken, te experimenteren, te delen en zich toe te eigenen.
- Digitale dynamiek door het gebruik van de Wooclap app in combinatie met videoconferenties.

WIN ELKE WEEK 90' : WELLBEING AT WORK



MODALITEITEN

Doelgroep : alle medewerkers die hun inbox onder controle willen hebben en het hoofd willen vrij maken.

Nuttige basiskennis : Geen specifieke vereisten

Deelnemers : 6 tot 10 deelnemers

Duur : 4 x 3 uur in ludo-pedagogische Webclass

FSMA punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

Webclass 1: Het kader vastleggen

- De 4 virussen van het tijdsbeheer (Digitale Module)
- De 5 fasen van een succesvolle verandering
- Een lege inbox hebben met 5D
- Je brein defragmenteren
- Je geest bevrijden met het Zeigarnik effect

Webclass 2: Je interpersoonlijke relaties sturen

- Reactivering sessie 1 : 120 seconden
- Beslissen over links-rechts hersenen – De metafoor van de gids en de olifant
- Een e-mail charter maken
- Een betekenisvol onderwerp
- Een To Do Neurowetenschap creëren
- Monochroon of polychroon werken?
- De 4 fasen van het leerproces

Webclass 3: Voorrang aan de prioriteiten

- Reactivering sessie 2: Solo quiz
- Metafoor van 86.400 €
- Geheugencurves en het principe van de reactivering
- Zelfcoaching PEA + het Deming wiel
- De Eisenhower Matrix + de Ivy Lee methode + POMODORO
- Van een intentie naar een doelstelling met het SCHIPOT acroniem
- De efficiëntieformule
- Het evenwicht van de 3 pijlers

Webclass 4 : Stressbeheersing

- Reactivering van sessie 1,2,3: De ideeënbeurs
- Het concept van Stefen Covey's 7 gewoonten
- De excuses en de overtuigingen

- Hoe beginnen te beginnen?
- Quiz « Stress maakt je dom » !
- In de Flow komen
- De pyramide van Maslow
- Het concept van de hersenen in de hand van Daniel Siegel
- Cardiale coherentie ademhaling
- Closing « De digitale postkaart »

DOELEN

Gerechten om zachtjes te sudderen op zoek naar een betere balans in het leven: familiaal, professioneel, persoonlijk.

Om u naar dit doel te begeleiden: 6 metaforen, 5 menu's en 30 recepten / tools, het is aan u om de ingrediënten te kiezen en op elkaar af te stemmen.

Kookt u van het één naar het ander naargelang uw doelstellingen, volgens uw smakelijke verlangens?

METHODOLOGIE

• Ludopedagogische dynamiek met Thiagi kader-spelen die het mogelijk maken de werktuigen en tools in het plezier te ontdekken, te experimenteren, te delen en zich toe te eigenen.

• Digitale dynamiek door het gebruik van de Wooclap app in combinatie met de videoconferenties.

A woman with long brown hair is sitting at a round white table on a balcony, smiling while working on a laptop. She is wearing a light-colored cardigan over a dark top and jeans. On the table are a white coffee cup, a smartphone, and a pair of sunglasses. The balcony has a white railing and a view of a city. The entire image is covered with a semi-transparent blue overlay.

TALLEN

TAALOPLEIDING VIA DISTANCE LEARNING VERZEKERINGEN



TERMEN

Doelgroep : Verzekeringsmakelaars, agenten, subagenten, verantwoordelijken voor de distributie of personeelsleden van verzekeringsmaatschappijen.

Nuttige basiskennis : Minimum «laag intermediair»
2/5 ALTE – B1 CEF

Deelnemers : 6 deelnemers

Duurtijd : 2 x 10 uur of 1 x 20 uur

Aantal punten : 20 punten voor de gevolgde uren

INHOUD

Tijdens de cursus wordt er gewerkt aan het professioneel taalgebruik gericht op uw functie, waarbij de nadruk wordt gelegd op de functionele terminologie van de verzekeringen. De woordenschat van de autoverzekering, de woningverzekering, de levensverzekering en de verzekering BA zullen in context worden behandeld.

De opleiding is gebaseerd op communicatie en is interactief, rollenspelen worden ter ondersteuning geïntegreerd en sleutelzinnen helpen u bij de assimilatie van de behandelde vaardigheden. Een groot aantal technische documenten (polissen, contracten, bijvoegsels, wetteksten,) zullen de oefeningen concreet maken.

DOELSTELLINGEN

- Verbeteren van de professionele woordenschatkennis in de verzekeringssector van min. 0,25 ALTE.
- Verbeteren van het mondelinge uitdrukkingsvermogen in de verzekeringssector van min. 0,25 ALTE.

METHODOLOGIE

Distance Learning. Deze cursus bevat :

- 20 uur opleiding (sessies van 1 u) in groep (6 deelnemers) via Webex/Skype/Zoom
- toegang tot online e-learning voor 12 maanden met aangepaste taal oefeningen.

TAALOPLEIDING VIA DISTANCE LEARNING ALGEMEEN PROFESSIONEEL



TERMEN

Doelgroep : Verzekeringsmakelaars die in hun werkomgeving een vreemde taal willen gebruiken, bij interne of externe contacten.

Nuttige basiskennis : Alle taalniveaus. Geen specifieke voorkennis vereist.

Deelnemers : 6 deelnemers

Duurtijd : 2 x 10 uur of 1 x 20 uur

Aantal punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

De cursus heeft als doel om uw zakelijke kennis van de doeltaal op een interactieve manier bij te spijkeren. We richten ons enkel op de communicatieve vaardigheden die u echt nodig hebt in uw werkomgeving zoals bv.:

- mondelinge communicatie voor interne / externe contacten,
- vergaderen in de doeltaal,
- telefoneren in de doeltaal,
- e-mails opstellen in de doeltaal
- ...

Afhankelijk van uw concrete behoeftes en taalniveau maken we een programma op maat. De lessen worden gegeven aan de hand van creatieve oefeningen, levensechte conversaties en rollenspellen gericht op uw professionele context.

DOELSTELLINGEN

- Verbeteren van het mondelinge uitdrukkingvermogen in de context van de makelarij van min. 0,25 ALTE.
- Verbeteren van het professionele woordenschatkennis uit de makelarij van min. 0,25 ALTE.

METHODOLOGIE

Distance Learning. Deze cursus bevat :

- 20 uur opleiding (sessies van 1 u) in groep (6 deelnemers) via Webex/Skype/Zoom
- toegang tot online e-learning voor 12 maanden met aangepaste taal oefeningen.

A woman with long brown hair is sitting at a round white table, smiling while working on a laptop. On the table, there is a white cup of coffee, a smartphone, and a pair of sunglasses. She is wearing a light-colored cardigan over a dark top and blue jeans. The background shows a balcony railing and a building across the street. The entire image has a blue tint.

INFORMATICA

MIGRATIE NAAR WINDOWS 10 WERKOMGEVING

TERMEN

Nuttige basiskennis : Basiskennis Windows 7

Deelnemers : 6 tot 8 deelnemers

Duurtijd : 2u30

Aantal punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

- Aanmelden / Afmelden
- Bureaublad / Start knop
- Tegels beheren / Taakbalk
- Actiecentrum
- Zoeken
- Schermopnamen
- Beeldscherminstellingen
- Virtual Desktop
- Werken met Apps
- Windows Store

DOELSTELLINGEN

De werkomgeving aanpassen en personaliseren

MIGRATIE NAAR WINDOWS 10 HULPPROGRAMMA'S



TERMEN

Nuttige basiskennis : Basiskennis Windows 7

Deelnemers : 6 tot 8 deelnemers

Duurtijd : 2u30

Aantal punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

- Werken met Verkenner
- Taakbeheer
- Microsoft Edge
- Printers beheren
- Plak notities
- Microsoft Ink
- Toetscombinaties
- PC/Tablet

DOELSTELLINGEN

De nieuwe functies van hulpprogramma's gebruiken

MIGRATIE NAAR WINDOWS 10 INSTELLINGEN



TERMEN

Nuttige basiskennis : Basiskennis Windows 7

Deelnemers : 6 tot 8 deelnemers

Duurtijd : 2u30

Aantal punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

- Apparaatbeheer
- Apps en programma's beheren
- Windows bijwerken
- Energiebeheer en slaapstand.
- Netwerken beheren
- Functie Delen
- Probleemoplossing en reparaties

DOELSTELLINGEN

Instellingen in Windows beheren

EXCEL BEST PRACTICES



TERMEN

Nuttige basiskennis : Basiskennis Windows 7

Deelnemers : 6 tot 8 deelnemers

Duurtijd : 2u30

Aantal punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

- Windows omgeving - herrinering
- Kennismaking met de interface
- Omschrijving van de elementen
 - Excel venster / « Blad » Venster
 - Het lint
 - Werkbalk Snelle toegang
- Uitzicht « Blad »
 - Bladen
 - Kolommen
 - Rijen
 - Cellen
- Verplaatsen binnen het blad
 - Toetsenbord
 - Muis
 - Ga naar
- Verschillende bewerkingen en gevolgen
 - Tekst
 - Getallen
- Wijzigen
- Vervangen
- Verwijderen
- Muisaanwijzer
- Selectiemethodes voor cellen
- Opslaan / Opslaan als...
- Openen / Sluiten

EXCEL OPMAAK



TERMEN

Nuttige basiskennis : Excel - Best practices

Deelnemers : 6 tot 8 deelnemers

Duurtijd : 2u30

Aantal punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

- Opmaak van een Excel-tabel
- Lettertypen
- Grootte
- Samenvoegen
- Stijlen
- Uitlijnen
- Randen
- Opvullen
- Kolombreedte (muis / toetsenbord)
- Rijhoogte (muis / toetsenbord)

EXCEL BASIS FORMULES

TERMEN

Nuttige basiskennis : Excel - Opmaak

Deelnemers : 6 tot 8 deelnemers

Duurtijd : 2u30

Aantal punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

- Formules invoeren
- Optelling / aftreksom / vermenigvuldiging / deling
- Automatische functies
 - Som
 - Gemiddelde
 - Aantal
 - Max
 - Min
- Assistent
- Relatieve – absolute – gemengde verwijzingen

EXCEL AANGEPASTE & VOORWAARDELIJKE OPMAAK



TERMEN

Nuttige basiskennis : Excel - Basis formules

Deelnemers : 6 tot 8 deelnemers

Duurtijd : 2u30

Aantal punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

- Getalnotaties beheersen
 - Datums
 - Tijden
 - Getallen
- Datum- en tijdfuncties
 - Vandaag
 - Nu
 - Dag
 - ...
- Berekeningen met datums en tijden aanmaken
- Voorwaardelijke opmaak

EXCEL WERKEN IN MEERDERE VENSTERS

TERMEN

Nuttige basiskennis : Excel - Basis formules

Deelnemers : 6 tot 8 deelnemers

Duurtijd : 2u30

Aantal punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

- Gegevens uit andere vensters gebruiken
- 3D-verwijzing (som – gemiddelde)
- Gegevens uit andere werkmappen gebruiken
- De koppeling tussen bestanden beheersen
- Weergaven
 - Zoom
 - Titels blokkeren
 - Splitsen
- Beveiligen
 - Cellen
 - Werkblad
 - Werkmap
- Foutwaarden :
 - #REF ?
 - #NAAM ?
 - #DIV/0 !
 - #####

EXCEL AFDRUKKEN



TERMEN

Nuttige basiskennis : Excel - Basis formules

Deelnemers : 6 tot 8 deelnemers

Duurtijd : 2u30

Aantal punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

- Pagina-indeling : opties
- Snelle pagina-indeling van lange tabellen met het gebruiken van de weergave Pagina-eindevoorbeeld
- Paginamarges, Koptekst en voettekst (« Pagina-indeling » weergave)
- Gedeeltelijk afdrukken (een of meerdere selecties van hetzelfde blad)
- Aangepaste weergave maken voor het opslaan van specifieke weergave-instellingen en afdrukinstellingen



EXCEL FUNCTIES - DEEL 1

TERMEN

Nuttige basiskennis : Excel - Basis formules

Deelnemers : 6 tot 8 deelnemers

Duurtijd : 2u30

Aantal punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

- Basis-functies
 - Automatisch : SOM, GEMIDDELDE, AANTAL, MAX, MIN
 - Assistent
 - RANG
- AFRONDEN functies
 - AFRONDEN
 - AFRONDEN.NAAR.BOVEN
 - AFRONDEN.NAAR.BENEDEN
 - AFRONDEN.N.VEELVOUD
- Statistische functies
 - AANTAL.ALS
 - AANTALLEN.ALS
 - SOM.ALS
 - SOMMEN.ALS
 - ALS

EXCEL FUNCTIES - DEEL 2



TERMEN

Nuttige basiskennis : Excel - Basis formules
Excel - Functies - Deel 1

Deelnemers : 6 tot 8 deelnemers

Duurtijd : 2u30

Aantal punten : Voor deze opleiding worden geen
FSMA-punten toegekend

INHOUD

- Zoek- en verwijfsfuncties,:
 - VERT.ZOEKEN
 - HORIZ.ZOEKEN
 - X.ZOEKEN (Office 365)
- Logische functies
 - ALS
 - EN
 - OF
 - ALS.FOUT

EXCEL GRAFIEKEN - DEEL 1



TERMEN

Nuttige basiskennis : Excel - Basis formules

Deelnemers : 6 tot 8 deelnemers

Duurtijd : 2u30

Aantal punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

- Voorstelling – Nut
- Het grafiektype selecteren
- Een grafiek maken
- Verplaatsen / vergroten/verkleinen / Opmaak
- De componenten – Aanpassen
- Gegevens toevoegen - Een gegevensreeks aan de grafiek toevoegen

EXCEL GRAFIEKEN - DEEL 2

TERMEN

Nuttige basiskennis : Excel - Basis formules
Excel – Grafieken - deel 1

Deelnemers : 6 tot 8 deelnemers

Duurtijd : 2u30

Aantal punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

- Een secundaire as aan een grafiek toevoegen
- Aangepaste grafiek gebruiken als sjabloon
- Gegevens presenteren in een spreidingsdiagram of een lijndiagram
- Gegevensreeks
- Schaal
- Trendlijn
- Radardiagram, Spreidingsdiagram...

EXCEL DATABASE - DEEL 1



TERMEN

Nuttige basiskennis : Excel - Basis formules

Deelnemers : 6 tot 8 deelnemers

Duurtijd : 2u30

Aantal punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

- Woordenschat – Gegevenstabel in Excel – Best practices
- Hulpmiddelen :
 - Voorstellen
 - Sorteren
 - Zoeken
 - Subtotalen – Automatische planning
 - Filteren

EXCEL DATABASE - DEEL 2

TERMEN

Nuttige basiskennis : Excel - Basis formules
Excel - Database - Deel 1

Deelnemers : 6 tot 8 deelnemers

Duurtijd : 2u30

Aantal punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

- Extra functies :
 - Opmaken als tabel
 - Filteren met geavanceerde criteria
 - Databasefuncties
 - Gegevensvalidatie

EXCEL DRAAITABELS

TERMEN

Nuttige basiskennis : Excel - Basis formules

Excel - Database - Deel 1

Excel - Database - Deel 2

Deelnemers : 6 tot 8 deelnemers

Duurtijd : 2u30

Aantal punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

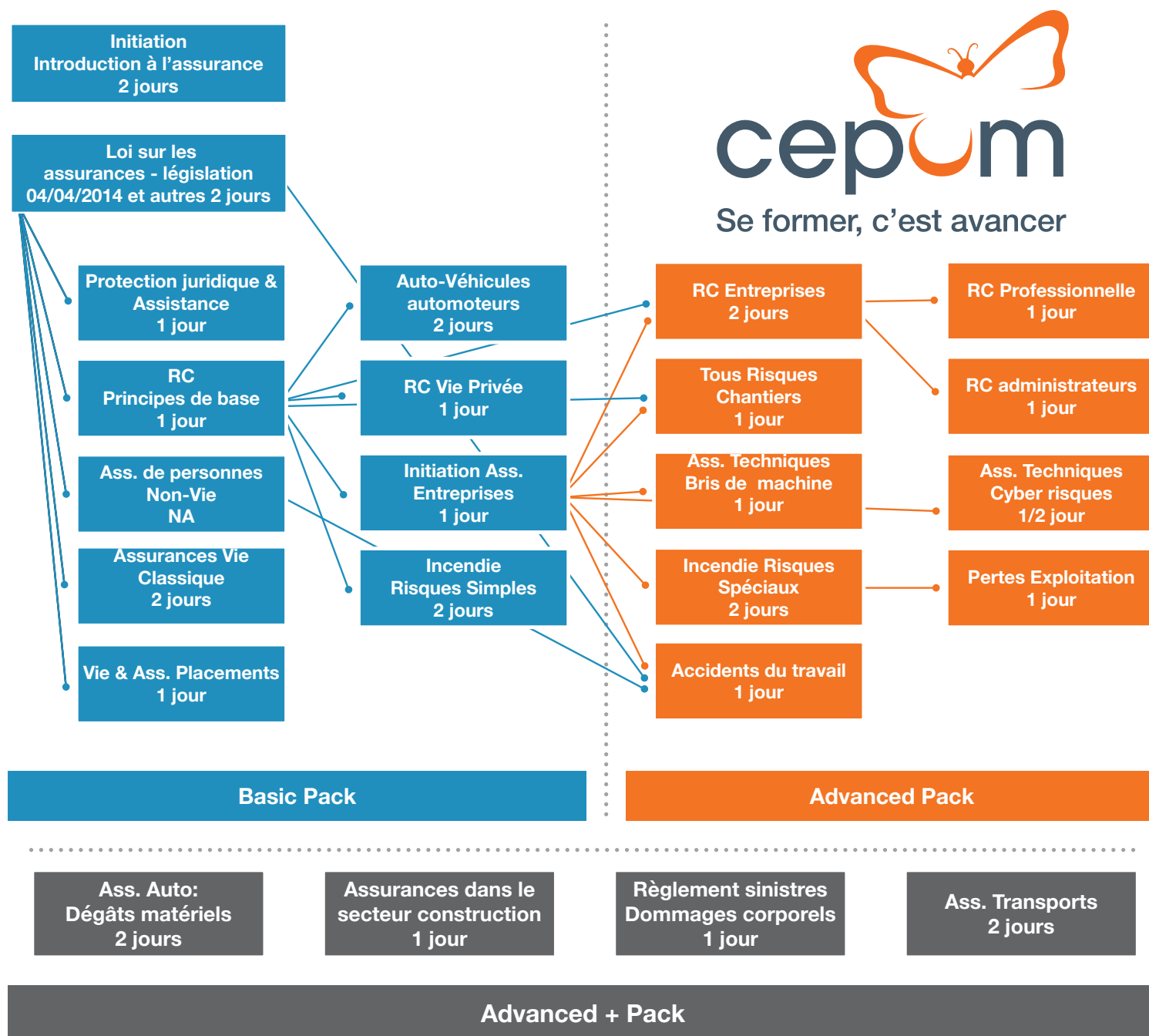
INHOUD

- Voorstelling – Nut – De gegevens die u wilt analyseren selecteren
- Maken - Afwerken
- Gegevens groeperen (Datums, Getallen, ...)
- Indeling en opmaak
- Verschillende berekeningen weergeven in waardevelen van draaitabellen
- Items en berekende velden

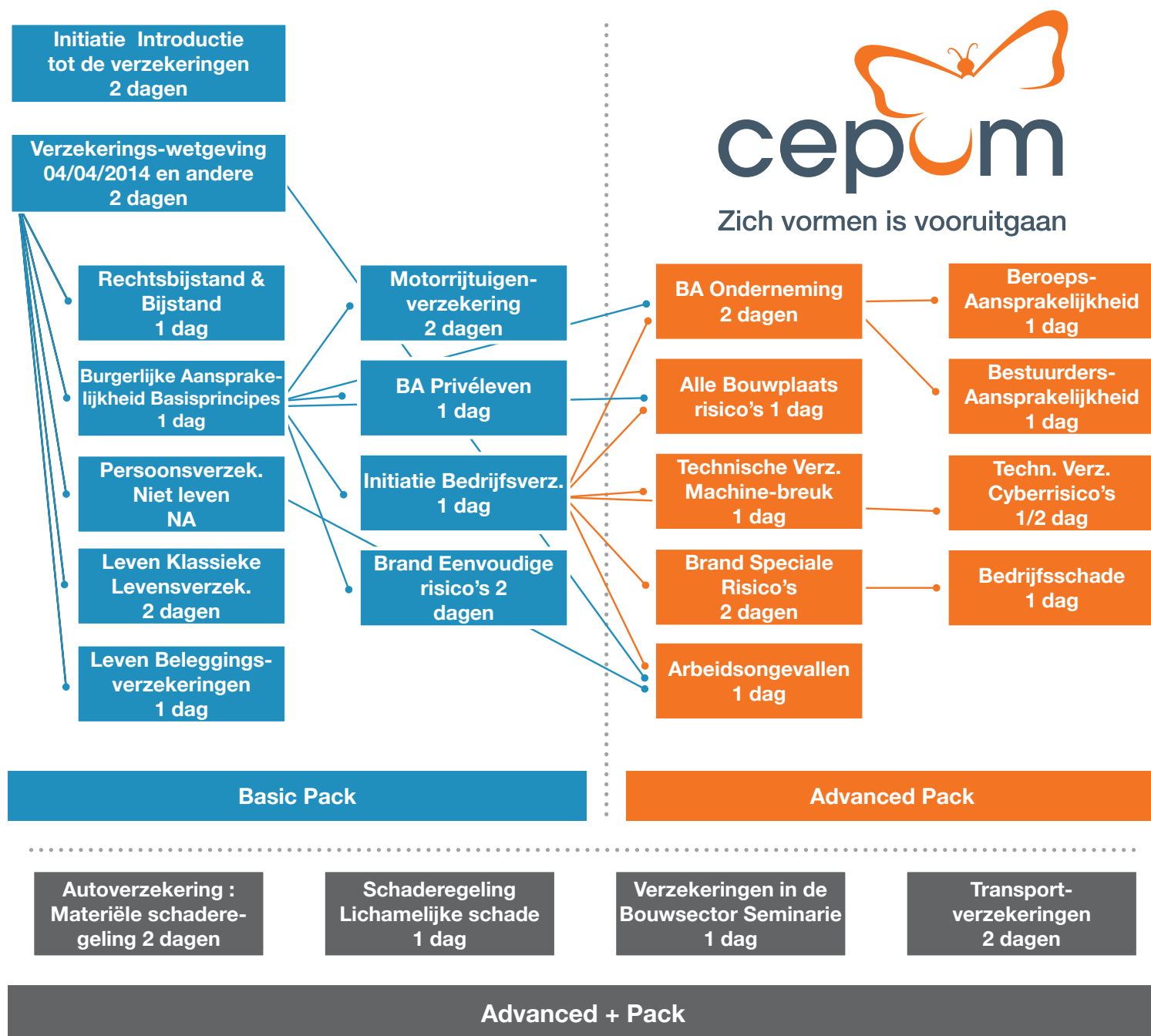
A woman with long brown hair is sitting at a round white table, smiling while working on a laptop. On the table, there is a white cup of coffee, a smartphone, and a pair of sunglasses. She is wearing a light-colored cardigan over a dark top and blue jeans. The background shows a modern interior with white shelves holding various decorative items and a balcony railing. The entire image has a blue tint.

ANNEXES BIJLAGEN

CEPOM – FORMATIONS TECHNIQUES – TRAJETS RECOMMANDÉS ¹



1. Pour tirer un maximum de bénéfice de ces formations, consultez les prérequis.

CEPOM - TECHNISCHE OPLEIDINGEN - VOORGESCHREVEN TRAJECTEN ¹

1. Om een maximum profijt te trekken van de geselecteerde training, gelieve de "nuttige basiskennis" te raadplegen.

COUVRIR LES CYBER-RISQUES : UTILE OU INDISPENSABLE ?

PEUT-ON ENCORE SE PERMETTRE DE NE PAS ASSURER LES CYBER-RISQUES ?

Personne n'imaginerait vivre sans une assurance R.C. Familiale. Toutefois, la vaste majorité des entreprises, surtout de petite et moyenne taille, ne couvrent pas de manière adéquate les risques informatiques auxquels elles sont exposées. Une certaine forme d'inconscience (« ma petite entreprise n'est pas susceptible d'intéresser les cybercriminels ») mais surtout une méconnaissance des risques peuvent expliquer ce constat. Les petites entreprises ont parfois des systèmes de sécurité moins performants et ne disposent pas de plans éprouvés de réaction vis-à-vis des incidents. Elles sont dès lors des proies faciles.

DE L'ASSURANCE TOUS RISQUES AUX CYBER-RISQUES.

Bien entendu, nombre d'entre elles ont souscrit une assurance tous risques pour couvrir les dommages à leurs équipements informatiques. Pour nécessaire qu'elle soit, pareille couverture est insuffisante eu égard à l'explosion des nouvelles formes de cyber-risques. La « tous risques électroniques » classique couvre généralement les sinistres d'origine accidentelle (incendie, dégâts des eaux, vol, etc.). Toutefois, les sinistres résultant d'erreurs humaines ou d'attaques malveillantes ne sont en principe pas couverts.

Même en ce qui concerne les risques accidentels, on constate que les dommages indirects (pertes d'exploitation, frais supplémentaires, frais de reconstitution de données, frais de remise en état de fonctionnement normal des systèmes, etc.) représentent le plus souvent un multiple important des seuls dommages matériels. Or, ces garanties sont souvent négligées lors de la souscription des contrats.

PUISQUE LE PAYSAGE INFORMATIQUE A CHANGÉ ...

Le paysage informatique évolue à une vitesse si rapide que maintes entreprises et surtout leurs responsables ont du mal à la suivre. Les informaticiens recourent sans cesse à de nouvelles technologies, qui induisent des risques inconnus jusqu'alors.

Le cloud computing, les technologies mobiles (smartphones, tablettes, etc.), la dématérialisation croissante des activités n'en sont qu'un exemple. La dépendance des entreprises de leurs systèmes informatiques ne cesse d'augmenter, de même que les conséquences

d'une neutralisation de ceux-ci.

Chaque dirigeant se doit de se poser, pour chacune de ses applications informatiques, la question simple suivante : quelles seraient les conséquences pour mon entreprise si cette application était indisponible une heure, un jour, une semaine, voire un mois ? Pour ces différents systèmes critiques, notamment industriels, une indisponibilité de quelques minutes peut déjà avoir des effets dramatiques.

VERS DE NOUVELLES PRÉOCCUPATIONS.

Les nouvelles formes de cybercriminalité sont une source de préoccupation inquiétante : collecte de données bancaires et d'autres données confidentielles, détournements de fonds, cyber extorsion, injection de logiciels malveillants, neutralisation de sites de commerce électroniques via des attaques de déni de service, vols de matériels et de données, etc.

L'erreur humaine n'est aucunement à négliger : perte de matériels, transmission de données erronées, hameçonnage (phishing) qui peut résulter en un détournement de paiements bancaires ou en une intrusion dans le système, introduction malheureuse d'une clef USB infectée, etc.

Lorsqu'un sinistre se produit, les coûts des prestations indispensables peuvent s'avérer fort élevés : intervention de techniciens spécialisés pour restaurer les données et les logiciels et remettre le système informatique en état normal de fonctionnement, coût d'experts pour investiguer les causes et conséquences de l'incident, frais de notification éventuels à une grande quantité de personnes dont les données auraient été dérobées, frais de conseillers juridiques, etc.

Un sinistre peut avoir des conséquences très dommageables sur la réputation et l'image de marque de l'entreprise. Dès lors, il est nécessaire dans bien des cas de recourir à des conseillers en relations publiques pour gérer la communication de crise et tenter de minimiser les effets dommageables sur l'image de l'entreprise.

DES CONSÉQUENCES DOMMAGEABLES, DIRIEZ-VOUS ?

Un sinistre peut aussi avoir des effets dommageables pour des tiers, impliquant ainsi la responsabilité civile de l'entreprise qui en est la cause. Après la longue période de frilosité dans le prolongement des attentats du 11 septembre 2001, un certain nombre d'

Si les géants du courtage disposent en leur sein de départements spécialisés en matière d'assurances de risques informatiques, il n'en va pas de même dans les cabinets de courtage de plus petite taille, où le besoin d'information et de formation est souvent criant.

La gestion des risques informatiques commence par une analyse approfondie des risques auxquels l'entreprise est potentiellement exposée. Ensuite, il conviendra de prendre les mesures de protection les plus appropriées pour les traiter. Enfin, cela débouchera sur l'identification des risques qu'il convient de transférer à l'assurance pour financer les coûts des conséquences d'un sinistre.

Il importe que les courtiers soient à même de comprendre la problématique des risques informatiques de leurs clients et de leur proposer les couvertures les plus adéquates pour répondre à leurs besoins.

IR. LUC GOLVERS,
Expert judiciaire en informatique.
Président du Club de la Sécurité Informatique Belge.
luc.golvers@skynet.be

PARTNER DU CEPOM



POUR EN SAVOIR PLUS

N'hésitez pas à nous communiquer votre intérêt (vos remarques et commentaires constructifs nous intéressent) en cliquant pour le moment sur www.cepom.be/contact

Pour tous renseignements

Véronique Lagae – Coordinatrice de formation
Tél : +32 2 721 82 77 ou veronique.lagae@cepom.be

VERZEKEREN TEGEN CYBERRISICO'S : NUTTIG OF NOODZAKELIJK ?

IS HET NOG VERANTWOORD OM GEEN VERZEKERING TE NEMEN TEGEN CYBERRISICO'S?

Een familiale BA-verzekering, dat vinden we allemaal vanzelfsprekend. Maar tegen informaticarisico's is het gros van de bedrijven, en dan vooral KMO's, niet voldoende verzekerd. Dat is deels te wijten aan naïviteit ("mijn kleine bedrijf is vast niet interessant genoeg voor cybercriminelen"), maar het is vooral ook een kwestie van onwetendheid.

Kleine bedrijven hebben vaak minder krachtige beveiligingssystemen en beschikken doorgaans niet over een beproefd actieplan in geval van incidenten. Met andere woorden, ze zijn een vogel voor de kat.

VAN EEN POLIS «ALLE RISICO'S» NAAR EEN CYBERRISICOVERZEKERING.

Veel bedrijven heeft uiteraard wel een «Alle Risico's»-verzekering, die schade aan hun IT-apparatuur dekt. Hoewel een dergelijke verzekering noodzakelijk is, volstaat ze niet als bescherming tegen de golf van nieuwe cyber risico's.

De klassieke «Alle Risico's Elektronica»-verzekering dekt doorgaans schade bij ongevallen (brand, waterschade, diefstal enz.), maar schade door menselijke fout of vijandige aanvallen wordt in principe niet gedekt.

Zelfs bij ongevallen stellen we vast dat de indirecte schade (bedrijfsverliezen, bijkomende kosten, terugzetten van gegevens, kosten voor herstel van de systemen enz.) meestal een veelvoud vormt van de materiële schade. Bij het aangaan van een polis wordt dit echter vaak over het hoofd gezien.

BOVENDIEN IS HET INFORMATICALANDSCHAP GEËVOLUEERD...

Het informaticalandschap evolueert zo snel dat veel bedrijven, en vooral bedrijfsleiders, moeite hebben om bij te blijven. Informatici lanceren voortdurend nieuwe technologieën, zonder duidelijk zicht op de bijbehorende risico's. Cloudcomputing, mobiele technologieën (smartphones, tablets enz.) en de toenemende dematerialisatie van de activiteiten zijn slechts enkele voorbeelden. Bedrijven zijn steeds meer afhankelijk van hun informaticasystemen, met alle gevolgen van dien bij problemen.

Elke bedrijfsleider zou zich voor elk IT-systeem de vraag moeten stellen : wat zijn de gevolgen voor mijn bedrijf als dit systeem een uur, een dag, een week of zelfs een maand onbeschikbaar is?

Voor bepaalde bedrijfskritieke (vaak industriële) systemen zijn de gevolgen al na enkele minuten dramatisch.

NIEUWE RISICO'S

De nieuwe vormen van cybercriminaliteit zijn zeer verontrustend : het verzamelen van bank- en andere vertrouwelijke gegevens, fraude, afpersing, malware, een Denial-of-Service-aanval op webshops, diefstal van materiaal en gegevens enz.

Ook menselijke fouten mogen we niet uit het oog verliezen : verlies van materiaal, doorsturen van onjuiste gegevens, phishing met het oog op het verduisteren van overschrijvingen of inbreuken in het systeem, ongewild aansluiten van een geïnfecteerde USB-stick enz.

De kosten lopen bij dergelijke incidenten al snel hoog op : interventie van gespecialiseerde technici om gegevens terug te zetten en de software en het informaticasysteem te herstellen, kosten voor experts om de oorzaken en gevolgen van het incident te onderzoeken, kosten voor juridisch adviseurs, eventuele kosten om alle betrokkenen op de hoogte te brengen van de diefstal van hun gegevens enz.

Een schadegeval kan zeer nadelige gevolgen hebben voor de reputatie en het imago van het bedrijf. Vaak moet dan ook een beroep worden gedaan op PR-consultants voor de coördinatie van de crisiscommunicatie en om de impact op het imago van het bedrijf te minimaliseren.

SCHADELIJKE GEVOLGEN, ZEGT U?

Een schadegeval kan ook nadelige gevolgen hebben voor derden waarbij het betrokken bedrijf burgerlijk aansprakelijk is.

Na een lange periode van terughoudendheid na de aanslagen van 11 september 2001 hebben een aantal verzekeringsmaatschappijen polissen uitgewerkt om hierop een antwoord te bieden.

De grote makelaarskantoren beschikken doorgaans over een afdeling die gespecialiseerd is in informaticarisico's, wat niet geldt voor kleinere makelaars, waar de nood aan informatie en opleiding vaak nog groot is.

Het beheer van IT-risico's start met een grondige analyse van de risico's waar het bedrijf aan blootgesteld is. Daarna moeten geschikte veiligheidsmaatregelen worden genomen.

Het uiteindelijke doel is de risico's te identificeren die moeten worden verzekerd, zodat de kosten bij een schadegeval gedekt zijn.

Het is belangrijk dat ook de makelaars inzicht hebben in de informaticarisico's waarmee hun klanten worden geconfronteerd, zodat ze hen de polis kunnen aanbieden die het best aan hun behoeften voldoet.

IR. LUC GOLVERS,

Gerechtsdeskundige informatica.

Voorzitter Belgische Club voor Informaticaveiligheid.

luc.golvers@skynet.be

CEPOM - PARTNER



Zich vormen is vooruitgaan

MEER INFORMATIE

Wij hechten belang aan uw opmerkingen en opbouwende feedback. Aarzel dus niet om contact met ons op te nemen via **www.cepom.be/nl/contact**

Voor verdere inlichtingen

Véronique Lagae – Opleidingscoördinator

Tel: +32 2 721 82 77 of veronique.lagae@cepom.be