Nieuwsbrief van de BVVIE

Bulletin d’information de l’APIEA

***2021-04***

Les fruits des tables rondes

Comme annoncé lors d’une Newsletter précédente, nous vous communiquons, ci-après, les constats, remarques, suggestions consécutives aux quatre tables rondes qui ont été organisées par l’APIEA.

Sur base du retour des membres ayant participés à la table ronde et qui représentent différentes entreprises d’assurances du marché Belge, nous pouvons confirmer que le travail est organisé de la manière suivante :

1. Avec la mise en œuvre du Lock-down Covid 19 en mars 2020, chaque entreprise d’assurances a développé un protocole d’intervention pour les équipes d’inspecteurs-experts.
2. Les solutions d’inspection en matière de soupçon de fraude « à distance », ont montré rapidement leurs limites et leur défaut d’efficacité (pas de visites sur les lieux du sinistre en présentiel, pas de « ressenti » habituel (feeling), maîtrise de l’enquête limitée,). Cette solution d’inspection en visio-conférence pour ce type particulier d’enquête a été rapidement écartée par la plupart des entreprises.
3. Les assureurs ont, dès lors et de manière générale, laissé la possibilité à leurs inspecteurs fraude de maintenir les rencontres en « présentiel » moyennant le respect strict par les parties, du protocole de sécurité sanitaire établi par les autorités publiques (port du masque, distanciation, …). Ce protocole de sécurité sanitaire a été, dans certains cas, renforcé par d’autres mesures développées à l’initiative de chaque entreprise d’assurances comme par exemple, l’obligation pour le sinistré de disposer de quoi écrire, d’effectuer la prise de déclaration dans un local aéré ou en extérieur.
4. Pour éviter des risques de litiges, il est conseillé, lors de la prise déclaration, de faire figurer sur celle-ci que « l’entretien se fait dans le cadre du respect des mesures de sécurité sanitaire Covid 19 et avec l’accord du déclarant ».
5. Les réunions d’expertise qui requiert généralement la présence d’un nombre de personnes supérieur à 4, allait à l’encontre des consignes de la bulle de « 4 » édictées par l’autorité publique. On relève cependant que le SPF Economie a admis que, dans le cadre des expertises judiciaires, le nombre de personnes autorisées à y participer n’était pas limité. Quand il ne s’agit pas d’expertise judiciaire mais que la réunion requiert la présence de plus de 4 personnes, il a été communément admis de scinder les participants, sur le terrain, par groupe de 4. Par exemple, Pour les dossiers importants (incendies et autres), respecter les débats contradictoires, organiser une tournante avec plusieurs petits groupes, sur place.
6. On relève que CARVAL (Zellik) propose pour les reconstitutions l’utilisation de ses infrastructures adaptées aux normes de sécurité sanitaire Covid 19 (bureaux pour auditions simultanées en toute sécurité, matériel utile (lampes, pont élévateur, booster…). Ce genre de procédure n’implique pas trop de problèmes organisationnels, même en présence de + 4 personnes.
7. Des infrastructures extérieures « Covid safe » sont également autorisées à être « louées » par les inspecteurs d’assurance pour leur permettre des prises de déclaration et de tenir diverses réunions. Dans ce cadre, les frais de location peuvent être répercutés dans le coût de la gestion du dossier sinistre.
8. Tous les participants conviennent que la protection des inspecteurs ou experts doit être une préoccupation majeure et il semble que les employeurs ou mandataires admettent que ceux-ci peuvent prendre la décision de refuser de participer à l’expertise dès l’instant ou les conditions sanitaires minimum ne sont pas respectées (pas toujours facile à appliquer dans la pratique). Toutefois une telle décision suppose de pouvoir avoir la capacité de prendre le leadership lors du déroulement de l’expertise.
9. Une idée recueille l’assentiment unanime des participants et pourrait constituer un projet pour l’APIEA-BVVIE. Elle consiste à édicter pour les inspections et expertises, un protocole commun d’intervention ??? Minimum applicable et modulable à des situations de crise telles que nous les connaissons. Il contiendrait un minimum de règles sur lesquelles, les intéressés et leurs employeurs seraient d’accord mais permettrait aussi à chaque entreprise d’aller plus loin ou d’y laisser transparaitre ses spécificités.

A titre d’exemple, on y retrouverait clairement définies les notions de droit à se protéger Dans le chef des inspecteurs et experts, existerait la possibilité sous certaines conditions de décider de refuser de participer à une expertise ou à une inspection (par exemple, attitude de la partie interrogée non respectueuse des règles sanitaires) ou une limitation du nombre de participants en fonction des caractéristiques du lieu.

Il reste évident que dans l’hypothèse où un tel protocole commun se mettrait en place, il demeurera essentiel de veiller à le communiquer à tous les acteurs concernés (corps de Police, intervenants divers, parties concernées,…). Cette proposition devra faire l’objet d’un débat au sein du conseil d’administration de l’APIEA-BVVIE et d’une concertation préalable et Indispensable avec Assuralia.

De oogst van de rondetafelgesprekken

Zoals aangekondigd in een vorige nieuwsbrief, brengen we u hieronder op de hoogte van de vaststellingen, opmerkingen en suggesties naar aanleiding van de vier rondetafelgesprekken die de BVVIE heeft georganiseerd.

Op basis van feedback van de leden die aan de rondetafels deelnamen, en die verschillende verzekeringsondernemingen op de Belgische markt vertegenwoordigen, kunnen we u het volgende bevestigen wat de organisatie van de werkzaamheden betreft:

1. Na de invoering van de lockdown wegens Covid-19 in maart 2020 heeft elke verzekeringsonderneming een interventieprotocol voor de teams van inspecteurs-experten opgesteld.
2. De oplossingen voor inspecties ‘op afstand’ bij verdenkingen van fraude liepen al snel aan tegen hun grenzen en tegen een gebrek aan doeltreffendheid (geen fysiek bezoek op de plaats van het schadegeval, het ontbreken van het gebruikelijke ‘aanvoelen’, een beperktere greep op het onderzoek). De oplossing om de inspectie voor dit specifieke type van onderzoek via videoconferentie te laten verlopen, werd door de meeste ondernemingen al snel afgewezen.
3. De verzekeraars hebben bijgevolg op algemene wijze hun fraude-inspecteurs de mogelijkheid gelaten om ontmoetingen met fysieke aanwezigheid te handhaven, met een strikte naleving door de betrokkenen van het door de overheid opgestelde sanitaire veiligheidsprotocol (mondmasker, distancing …). Dit veiligheidsprotocol werd in bepaalde gevallen versterkt met andere maatregelen, die waren uitgewerkt op initiatief van elke verzekeringsonderneming, zoals de verplichting voor de getroffene om zelf over schrijfgerei te beschikken en het afnemen van verklaringen in een verlucht lokaal of buiten.
4. Om geschillen te voorkomen, is het aanbevolen om bij het afnemen van de verklaring in het document te noteren dat “het onderhoud plaatsvindt in het kader van de naleving van de sanitaire veiligheidsmaatregelen inzake Covid‑19 en met instemming van degene die de verklaring aflegt”.
5. Het houden van expertisevergaderingen die regelmatig de aanwezigheid van meer dan vier personen vereisen, druiste in tegen de instructies van overheidswege betreffende de ‘bubbel van vier’. Er wordt echter op gewezen dat de FOD Economie heeft aanvaard dat het toegestane aantal deelnemers bij een gerechtelijke expertise niet werd beperkt. Wanneer het niet om een gerechtelijke expertise ging, maar er meer dan vier personen op een vergadering aanwezig dienden te zijn, werd algemeen aanvaard om de deelnemers op het terrein op te splitsen in groepjes van vier. Bijvoorbeeld, voor de belangrijke dossiers (brand en andere), het respecteren van de tegensprekelijke debatten, de organisatie van een beurtrol met verschillende kleine groepjes ter plaatse.
6. Er wordt opgemerkt dat CARVAL (Zellik) voor reconstructies zijn infrastructuur ter beschikking stelt, die aangepast is aan de Covid-19-veiligheidsnormen (bureaus voor gelijktijdige hoorzittingen in alle veiligheid, nuttig materiaal als lampen, hefbrug, booster…). Dit type van procedure brengt niet al te veel organisatorische problemen met zich mee, zelfs wanneer er meer dan vier personen aanwezig zijn.
7. Verzekeringsinspecteurs mogen ook externe infrastructuur die ‘Covid safe’ is huren om verklaringen te kunnen afnemen en diverse vergaderingen te houden. In dit kader kunnen de huurkosten worden doorgerekend in de beheerskosten van het schadedossier.
8. Alle deelnemers zijn het erover eens dat de bescherming van de inspecteurs en experten een primaire bekommernis moet zijn, en het lijkt erop dat de werkgevers of mandatarissen aanvaarden dat inspecteurs/experten kunnen beslissen om hun deelname aan een expertise te weigeren zodra de minimale gezondheidsvoorwaarden niet worden nageleefd (wat in de praktijk niet altijd gemakkelijk toe te passen is). Een dergelijke beslissing veronderstelt evenwel dat men bij het verloop van een expertise over de capaciteit kan beschikken om het leadership te nemen.
9. Er is een idee dat op unanieme bijval van de deelnemers kan rekenen en een project voor de APIEA-BVVIE zou kunnen worden. Het betreft de uitvaardiging van een gemeenschappelijk interventieprotocol voor inspecties en expertises, met een reeks minimumbepalingen die toepasbaar en aanpasbaar zijn in crisissituaties zoals die van vandaag. Dit document zou een basis-set aan regels bevatten waarover de betrokkenen en hun werkgevers het eens zijn, maar zou elke onderneming ook de mogelijkheid bieden om verder te gaan of er eigen specifieke punten in op te nemen.

Men zou er bij wijze van voorbeeld duidelijke omschrijvingen in kunnen vinden van het recht om zich te beschermen. Inspecteurs en experten zouden in bepaalde omstandigheden kunnen beslissen om hun deelname aan een expertise of inspectie te weigeren (bijv., als de ondervraagde de hygiënische veiligheidsmaatregelen niet naleeft) of het aantal deelnemers zou kunnen worden beperkt naargelang de eigenschappen van de locatie.

Als een dergelijk gemeenschappelijk protocol zou worden ingevoerd, blijft het vanzelfsprekend essentieel om ervoor te zorgen dat het aan alle betrokkenen wordt meegedeeld (politiekorps, diverse actoren, andere betrokken partijen). Dit voorstel zal een debat op de raad van bestuur van APIEA-BVVIE vereisen, en het nodige voorafgaandelijke overleg met Assuralia.