

HERSTEL IN NATURA

Het Herstel in natura-aanbod in een notendop

INHOUD

- 1** Wie is Keypoint?
- 2 Waarom kiezen voor Herstel in natura?
- 3 Welke dossiers komen in aanmerking?
- 4 Algemene regels & uitzonderingen
- 5 Het proces voor de makelaar
- 6 Wat andere makelaars zeggen
- 7 Klachten & contact

WIE IS KEYPOINT?

Uw nationale partner voor het vinden van een kwalitatieve hersteller



Een **kwalitatieve** hersteller vinden is niet evident



Het is weken **wachten** vooraleer een hersteller langs komt



Referenties over de kwaliteit van een hersteller ontbreken vaak



De **kostprijs** van de herstelling is vaak hoog en een benchmark is moeilijk te vinden

Laat u ontzorgen door
Keypoint Repair !



OPTIMIZING YOUR REAL ESTATE CLAIM PREVENTION, CLAIMS AND MAINTENANCE MANAGEMENT

www.keypoint.be

WIE IS KEYPOINT?

Uw nationale partner voor het vinden van een kwalitatieve hersteller

Doe via het Keypoint Repair-aanbod een beroep op het herstelnetwerk van Keypoint

- › Netwerk van onafhankelijke en kwalitatieve vakmannen
- › Uiteenlopende vakgebieden
- › Over heel België
- › Voor schades of onderhoud aan gebouwen



INHOUD

- 1 Wie is Keypoint?
- 2 Waarom kiezen voor Herstel in natura?**
- 3 Welke dossiers komen in aanmerking?
- 4 Algemene regels & uitzonderingen
- 5 Het proces voor de makelaar
- 6 Wat andere makelaars zeggen
- 7 Klachten & contact

EEN WIN-WIN VOOR ALLE PARTIJEN

Waardecreatie voor alle partijen

KLANT



- Binnen 8 werkuren 1e belpoging door hersteller
- Herstelling binnen gem. 14 dagen*
- Derdebetalersysteem
- Basisfranchise → Engelse franchise**
- Ontzorging: zelf geen hersteller zoeken
- Realtime opvolging van lopend dossier
- Garantie erkende hersteller

MAKELAAR



- Verhoogde klantentevredenheid
- Competitief voordeel
- Bewaking kwaliteit van verzekerde gebouwen → kwaliteit portfolio verbetert, daling van de schadelast, schadestatistieken verbeteren
- Betere kostcontrole
- Opvolging lopende dossiers



Eenvoud: minder papierwerk, meer geautomatiseerd, digitaal

Kortere doorlooptijden

* Dit is een globale termijn. Die kan afwijken naargelang het type schade of de complexiteit van het dossier

** uitz.: verhoogde franchise & herstelling/vervanging van ruiten door condensatieschade

WAAROM VIA KEYPOINT?

Volledige ontzorging en creatie van comfort in onaangename situaties

- ✓ Kwalitatief & lokaal herstellernetwerk
- ✓ Kleine organisatie: persoonlijke aanpak & betrokkenheid
- ✓ Baloise Insurance is medeaandeelhouder van Keypoint
- ✓ Coördinatie van A tot Z door Keypoint
- ✓ Actieve sturing van dossiers
- ✓ Betalingen aan herstellere om de 2 weken door Keypoint
- ✓ Keypoint biedt garantie voor het werk van de herstellere
- ✓ Vlotte doorlooptijden
- ✓ Correcte prijzen
- ✓ Realtime opvolging van het dossier door makelaar en/of klant
- ✓ Snel & betrouwbaar

INHOUD

- 1 Wie is Keypoint?
- 2 Waarom kiezen voor Herstel in natura?
- 3 Welke dossiers komen in aanmerking?**
- 4 Algemene regels & uitzonderingen
- 5 Het proces voor de makelaar
- 6 Wat andere makelaars zeggen
- 7 Klachten & contact

WELKE DOSSIERS KOMEN IN AANMERKING

- › Polissen
 - Woning Select & Handel Plus (Baloise Insurance)
 - Polis Woonverzekering, Patrimoniumpolis Handel & Patrimoniumpolis Kantoren (Fidea)
 - Woning Premium & Brand Handel (Athora Niet-Leven)
- › Storm- of hagelschade, waterschade (gevolgschade), glasbreuk, brandschade of schade door aanrijding zonder gekende tegenpartij
- › Gebouwschade: n.v.t op inboedel, herstelling van onroerende schade na inbraak en lekdetectie
- › Schadekost < € 5.000, excl. BTW (> € 5.000: na expertise)
- › Geen aansprakelijke derde * (geen tegensprekelijke expertise, geen verhaal)

* Indien consensus over aansprakelijkheid kan dossier a posteriori alsnog via Herstel in natura geregeld worden



INHOUD

- 1 Wie is Keypoint?
- 2 Waarom kiezen voor Herstel in natura?
- 3 Welke dossiers komen in aanmerking?
- 4 Algemene regels & uitzonderingen**
- 5 Het proces voor de makelaar
- 6 Wat andere makelaars zeggen
- 7 Klachten & contact

ALGEMENE REGELS & UITZONDERINGEN

Algemene regels (1)



Aangifte

Een opdracht voor Herstel in natura aangeven, verloopt via het **geijkte proces** (zie vorige slides) en is verschillend naargelang u handelt in volmacht of niet. Belangrijk is dat u bij een regeling in volmacht steeds het opdrachtformulier invult en dat via repair@keypoint.be doorgeeft aan Keypoint. Het formulier is terug te vinden op [MyBaloise](#).



Franchise

Wanneer een verzekerd schadegeval via Herstel in natura wordt geregeld, wordt de basisfranchise bij Baloise Insurance meestal omgezet naar een **Engelse franchise**.



Contactopname

Zodra een aangifte is doorgegeven aan Keypoint, zal de hersteller **binnen 8 werkuren** een eerste beleping ondernemen met uw klant.



Opvolging

Zodra een aangifte is doorgegeven aan Keypoint, ontvangt u een link waarmee u via **track&trace** realtime en op elk moment de status van het dossier kunt opvolgen. U kunt die link, indien gewenst, ook doorgeven aan uw klant, zodat die ook steeds op de hoogte is. Hoe deze pagina eruitziet, vindt u op de volgende pagina. Zodra de herstelling is afgerond, wordt u hierover automatisch ingelicht.

Voorbeeld: track&trace-pagina



Partner van Baloise Insurance

Dossier: KPC-0002766

Type dossier: Repair in kind

Waarborg: Vandalisme

Client:

Verzekeraar: Baloise Insurance Antwerpen

Referentie: B2030112

Makelaar:

Referentie: 2020-0740 YV

Aannemer:

Referentie:

Vooruitgang

Aangifte dossier

Uw dossier met referentienummer KPC-0002766 werd geopend. U wordt spoedig gecontacteerd door onze hersteller



Aangifte dossier

29/07/2020 11:54

Aannemer aangesteld

29/07/2020 11:57



Aannemer aangesteld

Een aannemer werd aangesteld om voor uw dossier de herstellingen uit te voeren.

De hersteller zal binnen de 2 werkdagen een 4-tal belpogingen ondernemen voor het maken van een afspraak voor een eerste bezoek.



ALGEMENE REGELS & UITZONDERINGEN

Algemene regels (2)



Betaling

De betaling verloopt via een **derdebetalerssysteem**. Baloise Insurance regelt dat dus rechtstreeks met Keypoint. Hierdoor moet uw klant niets betalen en wordt hij maximaal ontzorgd. Is de verzekerde BTW-plichtig, dan betaalt Baloise Insurance de factuur na aftrek van de BTW. De verzekerde moet de BTW dan aan Keypoint betalen.



Tevredenheidsenquête

Bij Baloise Insurance en Keypoint staat de tevredenheid van onze klanten centraal. Na het afsluiten van een dossier ontvangt de klant een **korte bevraging** waarin we peilen naar de ervaring van de klant m.b.t. het proces en de service.



SLA

De schade wordt meestal **binnen 14 dagen hersteld**, afhankelijk van de aard van de schade. Keypoint biedt een **kwaliteitsgarantie** op de herstelde schade, ze geven namelijk een waarborg op alle herstellingswerken. Als de werken niet goed werden uitgevoerd, laten ze de werken opnieuw uitvoeren op hun kosten.

ALGEMENE REGELS & UITZONDERINGEN

Uitzonderingen



SLA

Baloise Insurance en Keypoint streven ernaar om u en uw klant zo snel mogelijk te helpen. Bij **bepaalde schades** zoals waterschade is het echter niet mogelijk om de SLA van 14 dagen steeds te garanderen. Bij waterinfiltratie in een muur bijvoorbeeld moet eerst de oorzaak van de schade achterhaald worden (eventueel via lekdetectie) en de muur uitdrogen, alvorens de herstelling afgerond kan worden.



Aangifte

Sinds februari 2021 hanteren we hetzelfde **opdrachtformulier** voor een Baloise Insurance Fidea en Athora Niet-Leven polis. Het document vindt u op onze portaalsites.



Betaling

Wanneer er een beroep wordt gedaan op het herstelnetwerk van Keypoint voor **niet-verzekerde schades**, is het derdebetalerssysteem niet van toepassing en betaalt de klant de factuur aan Keypoint. Er is dan geen tussenkomst van Baloise Insurance.



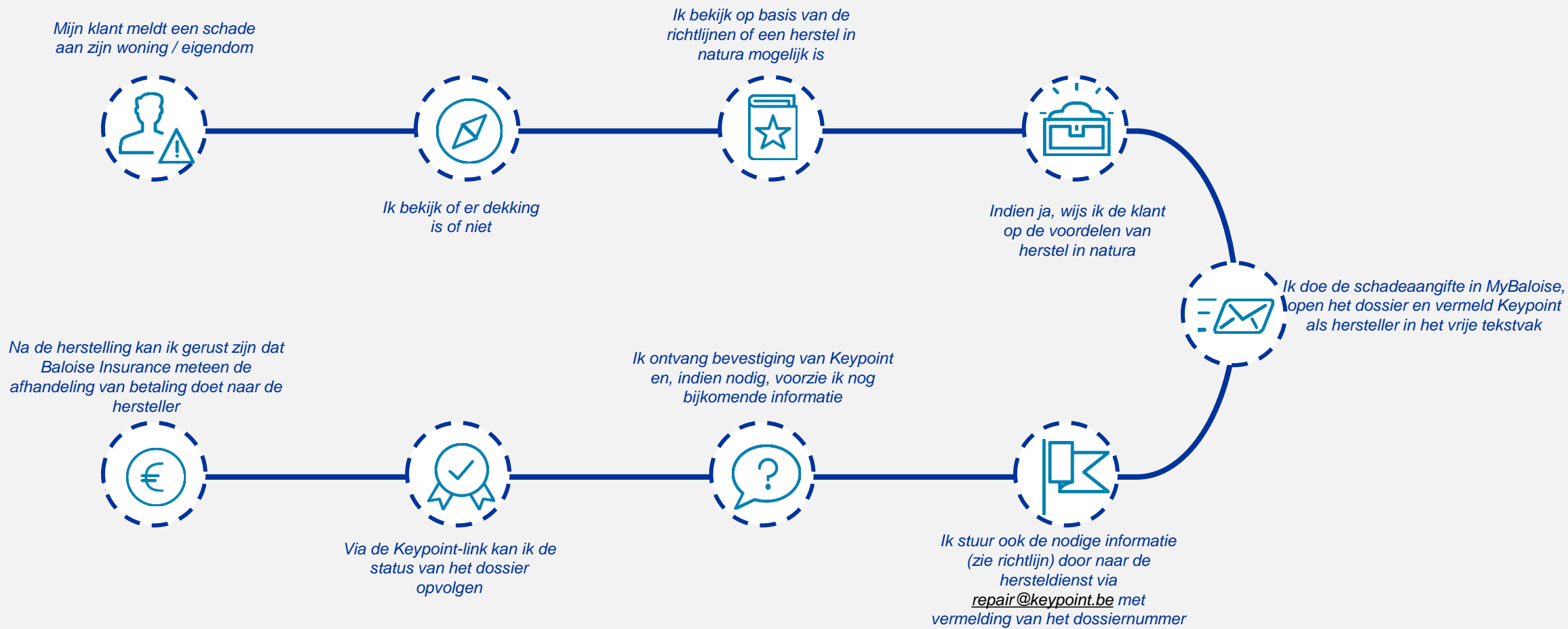
Franchise

Voor de herstelling of vervanging van **ruiten** door condensatieschade wordt de basisfranchise niet omgezet naar een Engelse franchise en blijft de basisfranchise dus ten laste van de verzekeringnemer. Ingeval er een **verhoogde franchise** van toepassing is, wordt die ook niet omgezet.

INHOUD

- 1 Wie is Keypoint?
- 2 Waarom kiezen voor Herstel in natura?
- 3 Welke dossiers komen in aanmerking?
- 4 Algemene regels & uitzonderingen
- 5 Het proces voor de makelaar**
- 6 Wat andere makelaars zeggen
- 7 Klachten & contact

AANVRAAGPROCES - VOLMACHT



AANVRAAGPROCES – GEEN VOLMACHT

Mijn klant meldt een schade aan zijn woning / eigendom



Indien ja, wijs ik de klant op de voordelen van Herstel in natura



Ik bekijk op basis van de richtlijnen of een herstel in natura mogelijk is



Ik doe de schadeaanfite via MyBaloise en vraag aanstelling Keypoint als hersteller



Na de herstelling kan ik gerust zijn dat Baloise Insurance meteen de afhandeling van betaling doet naar de hersteller



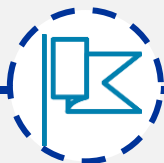
Indien nodig voorzie ik nog bijkomende informatie aan Keypoint



Via de Keypoint-link kan ik de status van het dossier opvolgen



Ik ontvang bevestiging van Keypoint dat het dossier aan de hersteller werd overgemaakt

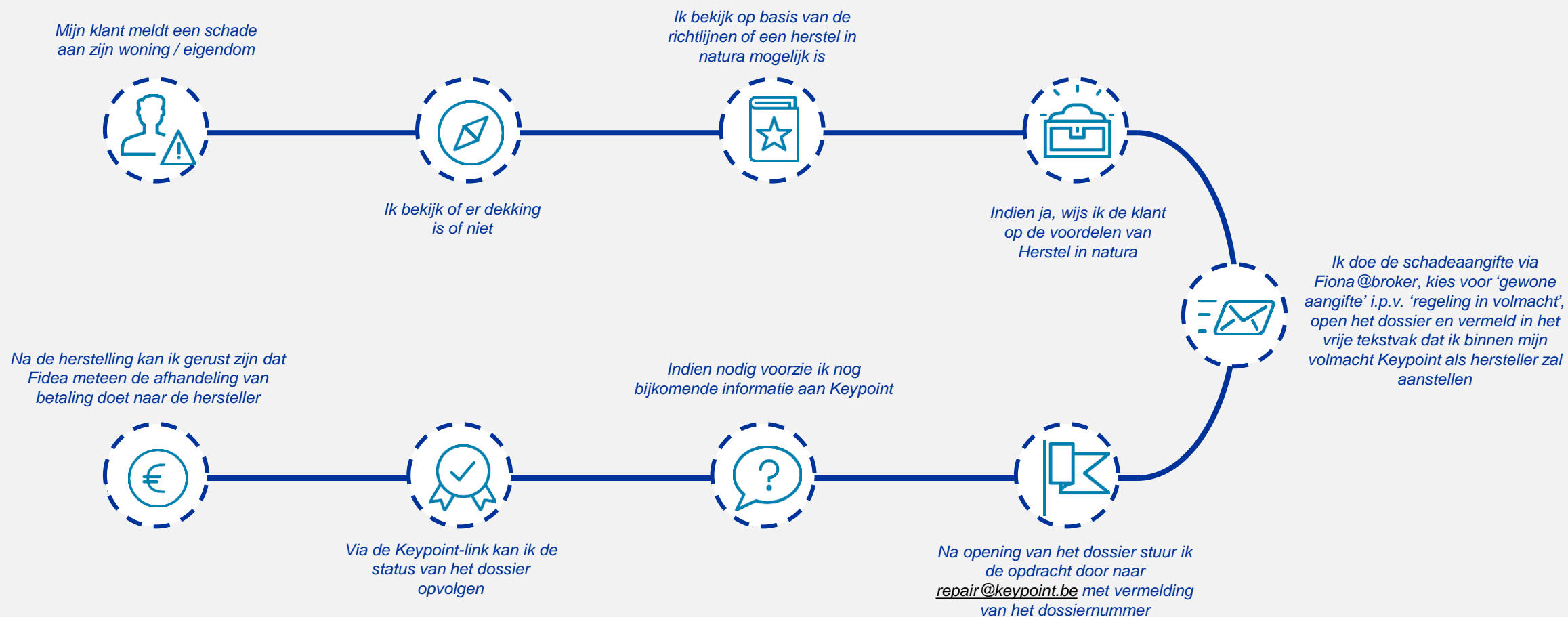


Ik ontvang dekingsbevestiging van Baloise Insurance alsook de aanstelling van Keypoint als hersteller



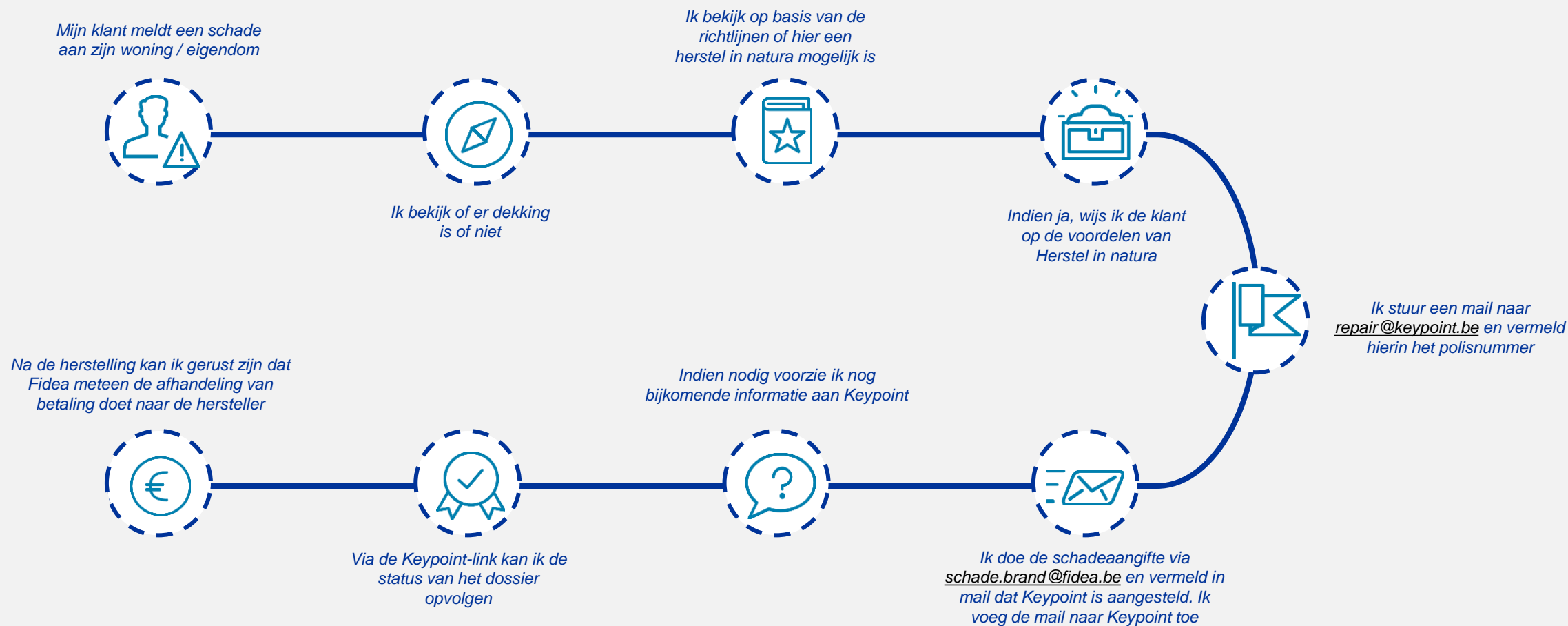
AANVRAAGPROCES – VOLMACHT

Aangifte via Fiona@broker



AANVRAAGPROCES – VOLMACHT

Aangifte via mail



AANVRAAGPROCES – GEEN VOLMACHT

Aangifte via Fiona@broker

Mijn klant meldt een schade aan zijn woning / eigendom



Indien ja, wijs ik de klant op de voordelen van Herstel in natura



Ik bekijk op basis van de richtlijnen of een herstel in natura mogelijk is



Ik doe de schadeaangifte via Fiona@broker en vraag aanstelling Keypoint als hersteller



Ik ontvang dekkingsbevestiging van Fidea alsook de aanstelling van Keypoint als hersteller



Na de herstelling kan ik gerust zijn dat Fidea meteen de afhandeling van betaling doet naar de hersteller



Indien nodig voorzie ik nog bijkomende informatie aan Keypoint



Via de Keypoint-link kan ik de status van het dossier opvolgen



Ik ontvang bevestiging van Keypoint dat het dossier aan de hersteller werd overgemaakt



AANVRAAGPROCES – GEEN VOLMACHT

Aangifte via mail

Mijn klant meldt een schade aan zijn woning / eigendom



Indien ja, wijs ik de klant op de voordelen van Herstel in natura



Ik bekijk op basis van de richtlijnen of een herstel in natura mogelijk is



Ik doe de schadeaangifte via mail naar schade.brand@fidea.be en vraag aanstelling Keypoint als hersteller



Na de herstelling kan ik gerust zijn dat Fidea meteen de afhandeling van betaling doet naar de hersteller



Indien nodig voorzie ik nog bijkomende informatie aan Keypoint



Via de Keypoint-link kan ik de status van het dossier opvolgen



Ik ontvang bevestiging van Keypoint dat het dossier aan de hersteller werd overgemaakt

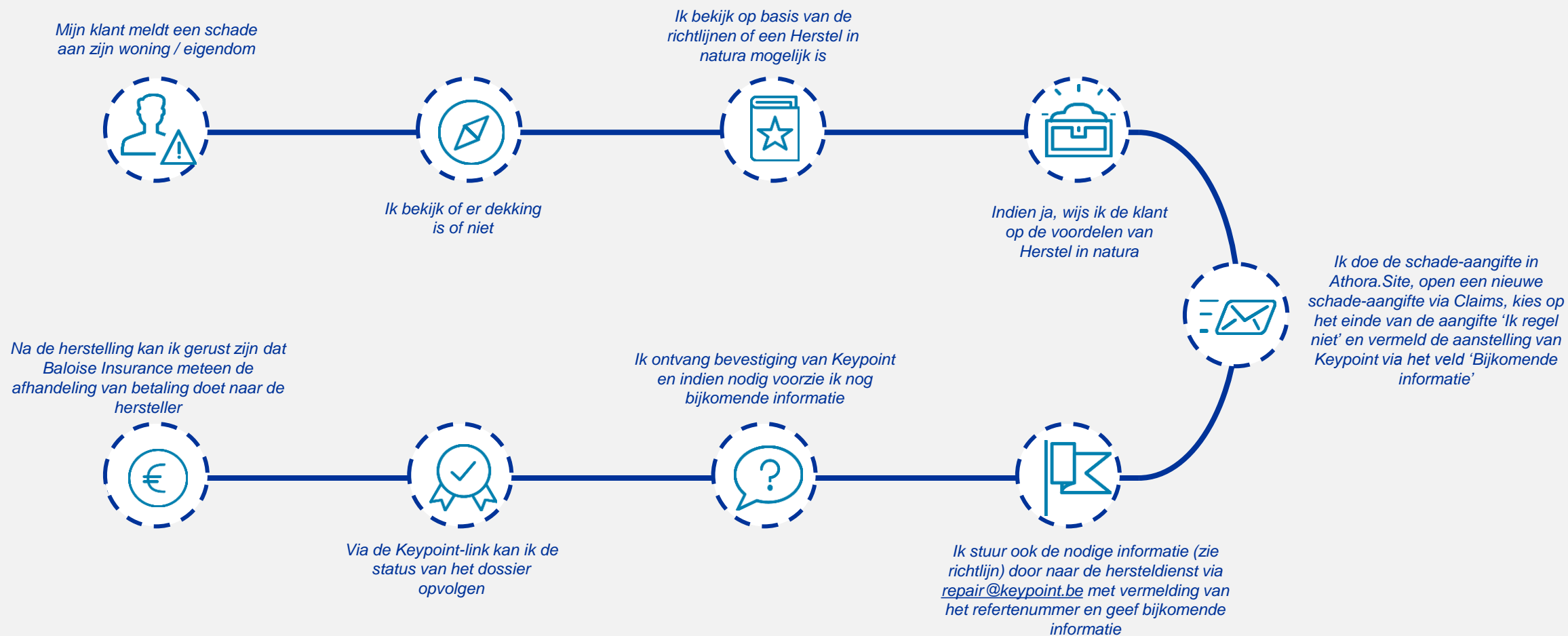


Ik ontvang dekkingsbevestiging van Fidea alsook de aanstelling van Keypoint als hersteller



AANVRAAGPROCES Athora Non-Life – VOLMACHT

Aangifte via Athora.Site



AANVRAAGPROCES Athora Non-Life – GEEN VOLMACHT

Aangifte via Athora.Site

Mijn klant meldt een schade aan zijn woning / eigendom



Ik bekijk op basis van de richtlijnen of een Herstel in natura mogelijk is



Indien ja, wijs ik de klant op de voordelen van Herstel in natura



Ik doe de schade-aangifte via Athora.Site en vraag via het veld 'Bijkomende informatie' de aanstelling Keypoint als hersteller



Ik ontvang dekkingsbevestiging van Baloise Insurance alsook de aanstelling van Keypoint als hersteller



Na de herstelling kan ik gerust zijn dat Baloise Insurance meteen de afhandeling van betaling doet naar de hersteller



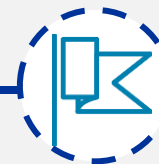
Via de Keypoint-link kan ik de status van het dossier opvolgen



Indien nodig voorzie ik nog bijkomende informatie aan Keypoint

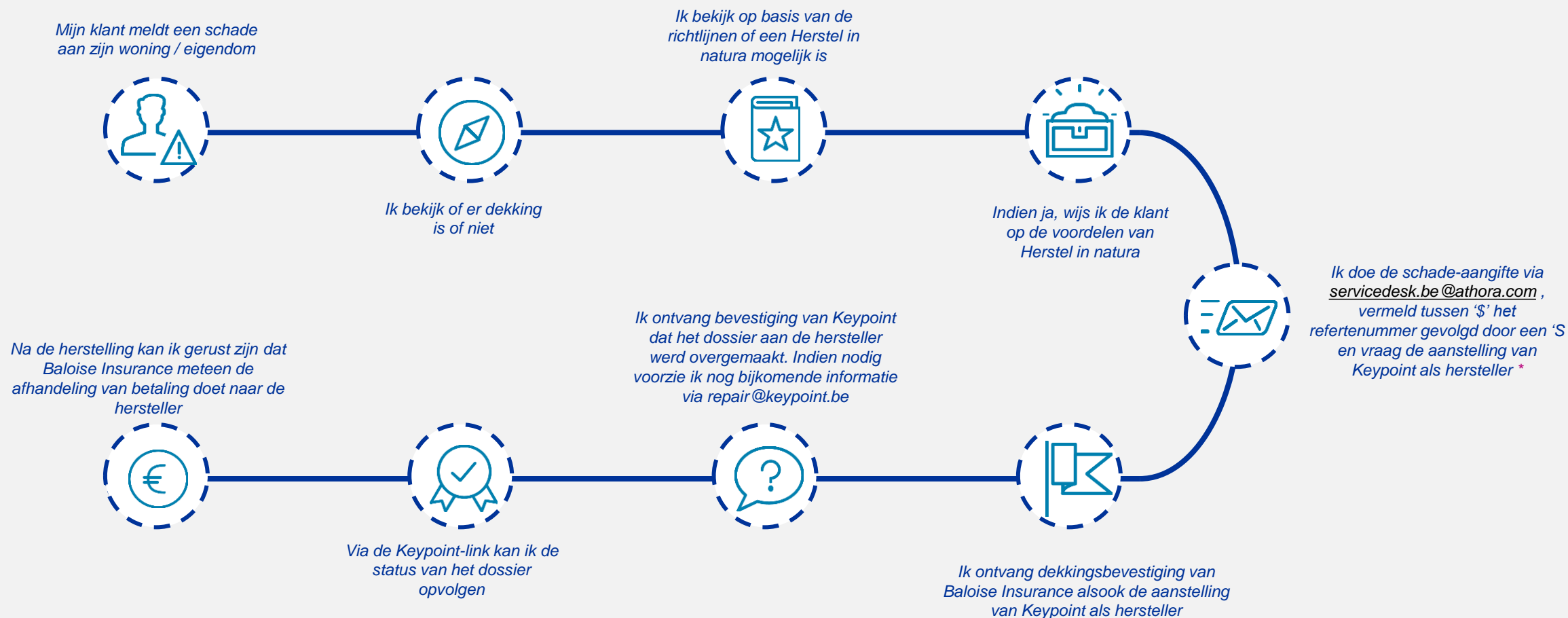


Ik ontvang bevestiging van Keypoint dat het dossier aan de hersteller werd overgemaakt



AANVRAAGPROCES Athora Non-Life – VOLMACHT/NIET-VOLMACHT

Aangifte via e-mail



*Voorbeeld: \$GB123123S\$

INHOUD

- 1 Wie is Keypoint?
- 2 Waarom kiezen voor Herstel in natura?
- 3 Welke dossiers komen in aanmerking?
- 4 Algemene regels & uitzonderingen
- 5 Het proces voor de makelaar
- 6 Wat andere makelaars zeggen**
- 7 Klachten & contact

'Een belangrijke klant van mij had een waterschade, waardoor de hoofdkraan van het water moest worden afgesloten. Ik heb de schade doorgegeven aan Keypoint die meteen een hersteller langs stuurde. De dag erna was de schade volledig hersteld. Complimenten aan Keypoint!'

– juli 2020 –

Ruud, DPS Verzekeringen

'Correcte en snelle service, zelfs in coronatijden'

- juli 2020-

Peter, Finessmo

'De samenwerking verloopt zeer goed, eenvoudige aangifte, snel antwoord en verder geen tussenkomst van mijn kant noodzakelijk. Zeer eenvoudig en werk verminderend voor mij en ontzorgend voor mijn klant'

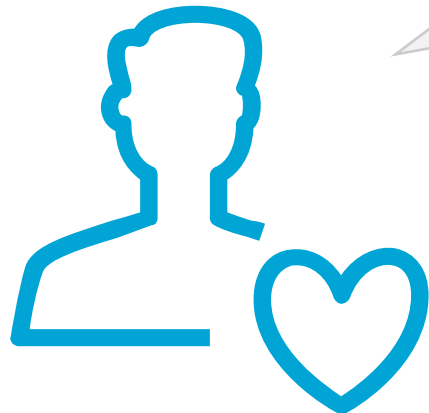
- augustus 2020-

Mathijs, Aanhuisverzekeringen

'Onze samenwerking met Keypoint verloopt vlot. Ze spelen kort op de bal. De klant hoeft zelf niet meer achter een bestek aan wat zeer op prijs gesteld wordt. De status van het dossier is online eenvoudig op te volgen. Wij blijven in de toekomst zeker een beroep doen op Keypoint.'

- augustus 2020 -

Jelle, Mencke Verzekeringen



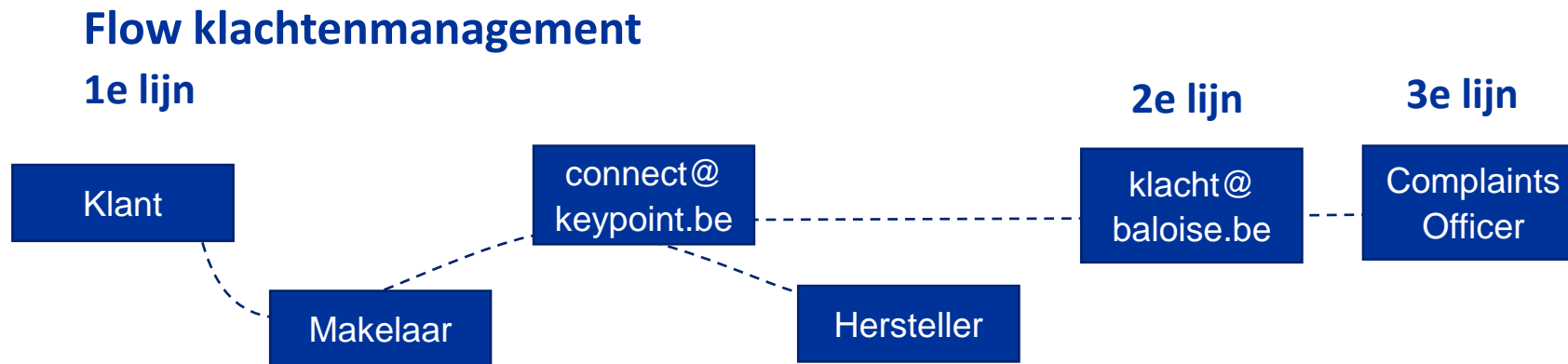
INHOUD

- 1 Wie is Keypoint?
- 2 Waarom kiezen voor Herstel in natura?
- 3 Welke dossiers komen in aanmerking?
- 4 Algemene regels & uitzonderingen
- 5 Het proces voor de makelaar
- 6 Wat andere makelaars zeggen
- 7 Klachten & contact**

KLACHTEN

Bij wie kan ik terecht voor klachten?

We doen er uiteraard alles aan om het proces zo optimaal en comfortabel mogelijk te laten verlopen voor u en uw verzekeringnemer. Mocht er toch een ontevredenheid ontstaan, dan kunt u hiervoor terecht bij Keypoint via connect@keypoint.be. Gaat de klacht over Keypoint zelf, dan geven zij die door aan de klachtendienst van Baloise Insurance.




CONTACT

Uw accountmanager is uw eerste aanspreekpunt en geeft u graag meer uitleg over het Keypoint Repair aanbod




+32 (0)58 77 00 31 
Telefoon


repair@keypoint.be
info@keypoint.be
Email


www.keypoint.be
Website

