

# **EXAMENREGELS voor verzekerings- en herverzekeringsbemiddeling en distributie van verzekeringen**

**Versie 28 oktober 2014**

Om overeenkomstig artikel 11, § 3, 2° en artikel 11, § 4, van de wet het bewijs te leveren van de vereiste beroepskennis in het kader van de toegang tot het beroep van verzekerings- en herverzekeringstussenpersoon en de distributie van verzekeringen, dient de kandidaat te slagen voor een door de FSMA erkend examen.

De hierna volgende examenregels voor de verzekerings- en herverzekeringbemiddeling en de distributie van verzekeringen werden vastgesteld door Assuralia, Febelfin, Febelfin Academy, FVF, Feprabel, UPCA en BZB.

Deze examenregels maken integrerend deel uit van het examensysteem dat door de FSMA werd erkend in uitvoering van artikel 11, §§ 3 en 4, van de wet van 27 maart 1995 betreffende de verzekerings- en herverzekeringbemiddeling en de distributie van verzekeringen. Ze treden in voege op 01.01.2015.

De bovenvermelde beroepsverenigingen verbinden zich ertoe om deze examenregels in werking te stellen.

## Hoofdstuk I – Algemeen

### Artikel 1 – Voorwerp van het examensysteem

Het examensysteem, bedoeld in artikel 11, § 3, van de wet, bestaat uit een centraal beveiligde server die de mogelijkheid aanbiedt de erkende examens af te leggen, eindtermen, examenvragen, een examencommissie, erkenningscommissies, examen centra en bezwaarprocedures.

Assuralia en Febelfin Academy staan, ieder voor hun examensysteem, in voor de organisatie en het beheer van hun erkend examensysteem.

De examenregels leggen de regels en procedures vast :

- waaraan de erkende examens moeten voldoen opdat kandidaten het bewijs van hun vereiste beroepskennis kunnen leveren;
- waaraan de examen centra moeten voldoen om te worden en blijven erkend voor de organisatie van erkende examens;
- waaraan de erkenningscommissies en de examencommissie refereren in de uitoefening van hun bevoegdheden.

### Artikel 2 – Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze examenregels wordt verstaan onder:

a) de wet:

de wet van 27 maart 1995 betreffende de verzekerings- en herverzekeringbemiddeling en de distributie van verzekeringen.

b) de FSMA:

de Autoriteit voor financiële diensten en markten.

c) de eindverantwoordelijken:

Assuralia en Febelfin Academy, ieder voor hun examensysteem.

d) het examensysteem:

de organisatie van de erkende examens met inbegrip van de daartoe gevestigde organen en de beveiligde centrale databank waarin alle examenvragen en bijbehorende antwoorden worden geregistreerd en bewaard.

e) de operationeel beheerder van het examensysteem:

de eindverantwoordelijken (Assuralia en Febelfin Academy) en hun externe IT-partners die zich, ieder voor hun systeem, ontfemen over de technische modaliteiten van het examensysteem. De eindverantwoordelijken, de externe IT-partners en de FSMA zijn de enige personen die toegang tot de centraal beheerde server mogen hebben.

f) det examencentrum:

det erkende centrum waar erkende examens georganiseerd kunnen worden overeenkomstig artikel 11, § 3, 2°, van de wet.

g) de verantwoordelijke van een erkend examencentrum:

de persoon die door het erkende examencentrum wordt aangeduid als contactpunt met de erkenningscommissie en de eindverantwoordelijke. Hij staat in voor het algemeen beheer van het examencentrum en verzekert dat de examens worden afgelegd overeenkomstig de examenregels.

De verantwoordelijke kan gelijktijdig ook toezichthouder en/of administratief beheerder van het erkende examencentrum zijn.

h) de toezichthouder van het erkende examencentrum:

de persoon die onder de bevoegdheid en het toezicht staat van de verantwoordelijke van het erkende examencentrum waaraan hij verbonden is, en die toezicht houdt tijdens de erkende examens op de wijze bepaald door de examenregels.

i) de administratieve beheerder van het erkende examencentrum:

de persoon die onder de bevoegdheid en het toezicht staat van de verantwoordelijke van het erkende examencentrum, en die de administratie regelt met betrekking tot de examens georganiseerd door het erkende examencentrum waaraan hij verbonden is.

j) de kandidaat:

de persoon die zich voor een examen inschrijft en het examen aflegt.

k) de eindtermen:

de finaliteiten van het erkende examen, die alle materies opgesomd in artikel 11, § 1, van de wet omvatten.

l) de gereguleerde activiteit:

de activiteiten van verzekeringsbemiddeling, van herverzekeringsbemiddeling en van distributie van verzekeringen in de zin van artikel 1, 1°, van de wet.

m) de verantwoordelijke voor de distributie:

de verantwoordelijke voor de distributie (hierna: "VVD") in de zin van artikel 1, 5°, van de wet.

n) de persoon in contact met het publiek:

de persoon die in contact staat met het publiek (hierna "PCP") bedoeld in artikel 2, § 3, lid 2, en artikel 3, lid 2, van de wet.

o) de centrale databank:

de centrale databank die de examenvragen en de antwoorden daarop bevat, en die centraal wordt beheerd onder de verantwoordelijkheid van de operationeel beheerder en de eindverantwoordelijke van het examensysteem.

## Hoofdstuk II – De organen

### A. De examencommissie

#### Artikel 4 - Opdracht van de examencommissie

Een unieke examencommissie wordt opgericht met als opdracht te beslissen over de actualisering van de door de FSMA erkende examenregels, eindtermen, examenstructuur, examenvragen en richtlijnen voor organisatie die de erkende examencentra moeten volgen. Deze beslissingen worden ter erkenning aan de FSMA voorgelegd.

De examencommissie doet uitspraak over elk hoger beroep dat bij haar wordt ingesteld tegen de beslissingen van de examencentra of de eindverantwoordelijke.

De examencommissie komt bijeen op aanvraag van minimum een derde van de leden en minstens 2 keer per jaar. De vergaderingen vinden afwisselend plaats in de respectieve zetels van de erkenningscommissies, waarvan sprake in artikel 6.

De examencommissie werkt als overkoepelend orgaan van de erkenningscommissies.

#### Artikel 5 - Samenstelling van de examencommissie

De examencommissie is samengesteld uit 12 leden, verdeeld in twee groepen van 6 ("groep A" en "groep B").

De leden van groep A worden aangeduid door Assuralia.

De leden van groep B worden aangeduid door de beroepsverenigingen en de hierna volgende aan hen verbonden vormingsorganisatoren, op basis van volgende verdeelsleutel:

- Febelfin: 2 leden
- FVF: 1 lid
- Feprabel: 1 lid
- UPCA/BVVM: 1 lid
- BZB: 1 lid

Elke vereniging of instelling kan ook plaatsvervangende leden aanduiden.

De leden ervan kunnen ook lid zijn van een erkenningscommissie.

De duurtijd van hun mandaat is beperkt tot vier jaar.

De examencommissie wijst onder haar leden een voorzitter en een vicevoorzitter aan. De Voorzitter en de Vicevoorzitter mogen niet dezelfde beroepsvereniging vertegenwoordigen.

De voorzitter roept de leden bijeen, bepaalt de dagorde en zorgt dat notulen van de vergadering worden opgesteld.

De voorzitter van de commissie stelt een secretaris aan. De secretaris zorgt voor de goede werking van de commissie; in het bijzonder staat hij in voor de verzending van de bijeenroepingen en voor de voorbereiding van de notulen. Hij woont de vergaderingen bij als waarnemend lid zonder stemrecht.

Een vertegenwoordiger van de FSMA woont de vergaderingen bij als waarnemend lid.

De examencommissie mag een huishoudelijk reglement opstellen.

De namen van de leden van de examencommissie worden aan de FSMA meegedeeld.

#### *Artikel 5bis: Stemming binnen de examencommissie*

De examencommissie beslist bij eenvoudige meerderheid. Deze eenvoudige meerderheid moet zowel in de voltallige vergadering als in elk van de groepen A en B worden bereikt. Bij verdeeldheid van stemmen wordt de voorgestelde beslissing geacht te zijn verworpen.

De vertegenwoordiger van de FSMA en de secretaris, die de vergaderingen bijwonen als waarnemer, hebben geen stemrecht.

### *B. De erkenningscommissies*

#### *Artikel 6*

Twee erkenningscommissies worden opgericht, een erkenningscommissie met zetel bij Assuralia en een erkenningscommissie met zetel bij Febelfin Academy.

#### *Artikel 7 – Opdracht van de erkenningscommissies*

1. De erkenningscommissies staan in voor het formuleren van voorstellen tot actualisering van de examenregels, de eindtermen, de examenvragen en bijbehorende antwoorden, de examenstructuur en de richtlijnen voor de organisatie van examens via elektronische weg door de erkende examencentra. De voorstellen van actualisering worden voor akkoord voorgelegd aan de examencommissie.
2. De erkenningscommissies zijn elk op zich bevoegd voor de erkenning van examencentra, alsook voor de intrekking van de door hen verleende erkenningen. De FSMA wordt door de erkenningscommissies over de intrekking van erkenningen geïnformeerd.

De namen van de examencentra die worden erkend door de commissies, worden aan de FSMA meegedeeld.

#### *Artikel 8 – Samenstelling van de erkenningscommissies*

§ 1.: De erkenningscommissie met zetel bij Assuralia is samengesteld uit 8 leden, verdeeld in twee groepen van 4 ("groep A" en "groep B").

De leden van groep A worden aangeduid door Assuralia.

De leden van groep B worden aangeduid door hiernavolgende beroepsverenigingen, op basis van volgende verdeelsleutel:

- FVF: 1 lid
- Feprabel: 1 lid
- UPCA/BVVM: 1 lid
- BZB: 1 lid

§ 2. De erkenningscommissie met zetel bij Febelfin Academy is samengesteld uit 8 leden, verdeeld in twee groepen van 4 ("groep A" en "groep B").

De leden van groep A worden aangeduid door Febelfin Academy.

De leden van groep B worden aangeduid door hiernavolgende beroepsverenigingen, op basis van volgende verdeelsleutel:

- FVF: 1 lid
- Feprabel: 1 lid
- UPCA/BVVM: 1 lid
- BZB: 1 lid

§ 3. Elke commissie duidt onder haar leden een voorzitter aan.

De naam van de leden wordt meegedeeld aan de examencommissie en aan de FSMA.

De duurtijd van het mandaat van de leden van de erkenningscommissies is beperkt tot 4 jaar.

Elke erkenningscommissie kan een huishoudelijk reglement opstellen.

De vergaderingen van de commissies worden bijgewoond door een vertegenwoordiger van de FSMA als waarnemend lid.

### **Artikel 9 – Stemming**

De erkenningscommissies beslissen bij eenvoudige meerderheid. Deze eenvoudige meerderheid moet zowel in de voltallige vergadering als in elk van de groepen A en B worden bereikt. Bij verdeeldheid van stemmen wordt de voorgestelde beslissing geacht te zijn verworpen.

De vertegenwoordiger van de FSMA en de secretaris, die de vergaderingen bijwonen als waarnemer, hebben geen stemrecht.

### **Artikel 10 – Secretarissen van de erkenningscommissies**

Elke voorzitter van de erkenningscommissies stelt een secretaris aan die het secretariaat van de commissie onder zijn verantwoordelijkheid waarneemt.

Het takenpakket van de secretaris omvat onder meer:

- het organiseren en begeleiden van de vergaderingen van de erkenningscommissie;
- het opstellen van de verslagen van deze vergaderingen;

- het notificeren van de beslissingen van de erkenningscommissie aan de examencentra, en de kennisgeving hiervan aan de FSMA;
- het coördineren van de werkzaamheden verbonden aan onderhavige examenregels;
- het samenroepen van werkgroepen van deskundigen met het oog op de actualisering van de eindtermen, van de examenvragen en de bijbehorende antwoorden;
- het optreden als aanspreekpunt voor de erkende examencentra.

### C. De examencentra

#### *Artikel 11 – Organisatoren die in aanmerking kunnen komen om als examencentrum erkend te worden*

Enkel volgende instellingen kunnen door de erkenningscommissie als examencentrum worden erkend:

- de organisatoren die door of krachtens een decreet van een gemeenschap zijn erkend om onderwijs of opleidingen te verstrekken, of;
- de representatieve beroepsverenigingen en de eraan verbonden opleidingsverstrekkers, of;
- de verzekerings- of herverzekeringsondernemingen, of;
- de verzekerings- of herverzekeringstussenpersonen, of;
- de kredietinstellingen.

Het erkend examencentrum kan onder zijn verantwoordelijkheid één of meerdere geografische examenlocaties inrichten die beantwoorden aan de erkenningscriteria.

#### *Artikel 12 – Erkenningscriteria*

Om als examencentrum door de erkenningscommissie te worden erkend en deze erkenning te behouden, dient het examencentrum aan volgende voorwaarden te beantwoorden:

##### ***a) Integriteit en professionele betrouwbaarheid***

Het examencentrum staat borg voor de integriteit en de professionele betrouwbaarheid van haar personeel en aangestelden.

##### ***b) Beveiligingsmaatregelen van het examensysteem***

Een examencentrum komt enkel voor erkenning in aanmerking wanneer het voldoende waarborgen biedt op het vlak van beveiligingsmaatregelen om een correct verloop van de erkende examens en de geheimhouding van de examenvragen en bijbehorende antwoorden te garanderen.

Minimaal moeten de voorzorgs- en beveiligingsrichtlijnen in acht genomen worden die in bijlage 3 zijn beschreven.

##### ***c) Organisatorische criteria***

Het examencentrum is ertoe gehouden op elk moment de bepalingen van onderhavige examenregels, alsook de eventuele latere wijzigingen hieraan na te leven. In het bijzonder dient het ervoor te zorgen dat de examens worden afgenomen conform de examenregels.

Bij de organisatie van het examen dient het examencentrum de richtlijnen in acht te nemen die in bijlage 3 zijn vastgesteld.

Bij niet-naleving van deze richtlijnen kan de erkenningscommissie de erkenning van het examencentrum intrekken.

### Artikel 13 – Opdracht van het examencentrum

Het erkende examencentrum heeft als opdracht:

- de organisatie van de erkende examens overeenkomstig de richtlijnen vastgesteld in bijlage 3;
- het afleveren van de resultaatsattesten;
- het onderzoeken en behandelen van de klachten

Elk examencentrum stelt een verantwoordelijke aan die instaat voor:

- de indiening van de erkenningsaanvraag als erkend examencentrum;
- het toezicht op de naleving van de verplichtingen van het examencentrum;
- het verlenen van de toegang tot het erkende examencentrum aan vertegenwoordigers van de eindverantwoordelijke (Assuralia of Febelfin Academy), aan de vertegenwoordigers van de erkenningscommissie en aan vertegenwoordigers van de FSMA, ter controle van de naleving van de erkenningsvoorwaarden.

De verantwoordelijke van het examencentrum is de prioritaire contactpersoon van Assuralia of Febelfin Academy, eindverantwoordelijken voor de goede werking van het examensysteem.

### Artikel 14 – Administratief beheerder en toezichthouder van het examencentrum

De verantwoordelijke van het erkende examencentrum duidt een administratief beheerder aan die het secretariaat van de door het examencentrum georganiseerde examens waarneemt. De verantwoordelijke van het examencentrum en de administratief beheerder kunnen dezelfde persoon zijn.

De verantwoordelijke van het erkende examencentrum duidt een of meer toezichthouders aan met als opdracht toezicht te houden op de goede afloop van de log-inprocedure en afname van de erkende examens.

## Hoofdstuk III – Inhoud, structuur, vorm en procedures van het erkende examen

### Artikel 15 – Inhoud van het examen en kennisniveaus

Inhoudelijk dient het examen te beantwoorden aan de eindtermen zoals vastgesteld overeenkomstig art. 11, § 1, van de wet. De eindtermen zijn in bijlage 1 van de examenregels opgenomen.

Daarbij is voorzien in twee verschillende kennisniveaus, een beroepskennisniveau en een basis-kennisniveau, overeenkomstig artikel 11, § 1 en § 2, van de wet.

Volgende natuurlijke personen dienen een beroepskennisniveau te bewijzen:

- de verzekeringsmakelaars, de verzekeringsagenten en elke door hen aangeduide VVD;



- de personen die bij een verzekeringsonderneming als VVD zijn aangeduid.

Volgende natuurlijke personen dienen een basiskennisniveau te bewijzen:

- de verzekeringssubagenten en elke door hen aangewezen VVD;
- elke PCP bij een verzekeringstussenpersoon;
- elke PCP bij een verzekeringsonderneming.

De kandidaat die in het examen op basiskennisniveau geslaagd is, krijgt geen vrijstelling wanneer hij het examen op beroepskennisniveau aflegt.

Het examen op beroepskennisniveau bestaat uit vragen die betrekking hebben op alle eindtermen. Het examen op basiskennisniveau bestaat uit vragen die enkel betrekking hebben op de eindtermen basiskennis.

Het staat de kandidaat vrij zich op het examen voor te bereiden door het volgen van een opleiding of door zelfstudie.

#### *Artikel 16 – Examenstructuur*

Er zijn voor iedere kandidaat verplicht af te leggen examens, enerzijds, en examens per verzekeringstak, anderzijds.

Voor elk examen is duidelijk (numeriek) aangegeven op welke verzekeringstak het betrekking hebben.

De examenstructuur vormt bijlage 2 van de examenregels.

#### *Artikel 17 – Vorm van het examen*

Elk examencentrum neemt elektronische examens af in de vorm van meerkeuzevragen, die op het ogenblik van het examen "at random" worden opgeroepen vanuit de centrale databank. De door de kandidaat verstrekte antwoorden worden beoordeeld aan de hand van de vooraf opgestelde bijbehorende antwoorden.

#### *Artikel 18 – Opstellen van examenvragen*

De examenvragen worden opgesteld f in de vorm van meerkeuzevragen op basis van de erkende eindtermen in bijlage 1.

Om die vragen en de bijbehorende antwoorden op te stellen, richten de erkenningscommissies een gezamenlijke werkgroep op per verzekeringstak of per materie of voor een geheel van verzekeringstakken of materies. Die werkgroepen zijn samengesteld uit een beperkt aantal deskundigen.

Elke werkgroep duidt onder zijn leden een voorzitter aan. Alle leden zijn tot geheimhouding verplicht. Bij schending van de geheimhoudingsplicht worden zij door de erkenningscommissies definitief van hun taken ontheven.

De opgestelde examenvragen worden ingevoerd in de centrale databank die wordt bijgehouden onder de verantwoordelijkheid van de operationeel beheerder en de eindverantwoordelijken van het examensysteem.

Elke werkgroep zorgt voor een regelmatige actualisering van haar vragen en van de bijbehorende antwoorden. Hun voorstellen worden aan de erkenningscommissies voorgelegd.

Het aantal examenvragen per examen wordt vastgelegd in bijlage 2.

### *Artikel 19 – Examenprocedure*

De kandidaten kunnen worden ingeschreven via het webportaal op de centraal beheerde server door de stafleden van de examencentra of door de operationele beheerder van het examensysteem.

Ter inschrijving van een kandidaat, dienen zijn persoonlijke gegevens ter identificatie te worden ingevoerd. Elke kandidaat krijgt een examentoken samengesteld uit een gebruikersnaam en een uniek paswoord. Dat examentoken is slechts actief voor een bepaalde dag en een bepaald uur. Om het examen te kunnen opstarten, dient het examentoken door de toezichthouder te worden ingevoerd. De inschrijvingsprocedure wordt nader omschreven in bijlage 3.

Bij het afnemen van examens dient het examencentrum onder meer het volgende in acht te nemen:

- de examenvragen worden op het ogenblik van het examen door het examensysteem "at random" opgeroepen vanuit de centrale databank;
- de deelnemers aan een examen worden door het examencentrum eerst geïdentificeerd aan de hand van hun identiteitskaart en vervolgens aan de hand van de uitnodiging met uniek examentoken;
- de kandidaat dient het examen af te leggen onder toezicht van een door het examencentrum aangewezen toezichthouder voor wie het examencentrum de verantwoordelijkheid opneemt;
- de toezichthouder van het erkende examencentrum zorgt voor het goede en correcte verloop van het examen en stelt na afloop een proces-verbaal van het examen op met melding van eventuele incidenten;
- het examencentrum dient de (elektronische) aanwezigheidslijsten met vermelding van de naam van de toezichthouder en het proces-verbaal van het examen 10 jaar na het afleggen ervan bij te houden;
- de operationele beheerders van het examensysteem dienen de examens en de resultaten ervan 10 jaar na het afleggen ervan bij te houden.

De lijst met minimale richtlijnen wordt verder uiteengezet in bijlage 3.

### *Artikel 20 – Resultaat van het examen*

Na de examensessie worden de resultaten onmiddellijk elektronisch meegedeeld aan de kandidaat. Voor elk examen kan een apart getuigschrift worden verkregen.

Een getuigschrift van welslagen wordt toegekend voor elk examen waarvoor de kandidaat 60% van de punten heeft behaald.

Het getuigschrift wordt elektronisch aangemaakt door het systeem en door de verantwoordelijke van het examen centrum als pdf-document doorgestuurd naar de kandidaat. Het bevat de volgende elementen:

- de naam en voornaam van de deelnemer;
- de exacte benaming van het afgelegde examen met numerieke aanduiding van de verzekeringstak waarop het betrekking heeft;
- de vermelding dat het examen al dan niet succesvol werd afgelegd;
- de datum van het examen;
- de datum van het getuigschrift en de handtekening van de verantwoordelijke van het examen centrum.

Aan de hand van dit getuigschrift kunnen de makelaar, agent, subagent, VVD en PCP hun vereiste beroepskennis in de desbetreffende materies bewijzen.

De kandidaat kan zich na een termijn van 2 maanden opnieuw inschrijven voor die examens waarin hij niet geslaagd is.

## Hoofdstuk IV – Fraudegevallen, neerlegging van een klacht en beroepsprocedure

### Artikel 21

#### **21.1. Fraude vastgesteld door het examen centrum**

Wanneer bij een examen fraude of een poging tot fraude wordt vastgesteld, maakt de toezichthouder daar melding van in het proces-verbaal van het examen. Hij meldt dit ook onmiddellijk aan de verantwoordelijke van het examen centrum, die de eindverantwoordelijke hierover inlicht.

Na onderzoek zal het examen centrum het examen van de betrokken kandidaat, indien nodig, ongeldig verklaren. Het examen centrum kan de betrokken kandidaat de verdere toegang tot dat centrum ontzeggen. De beslissing van het examen centrum, die schriftelijk wordt meegedeeld, moet worden gemotiveerd. Een kopie van de beslissing wordt aan de examen commissie overgelegd.

Bij de kennisgeving van de beslissing deelt het examen centrum de identificatiegegevens mee van de examen commissie en van de betrokken secretaris, bij wie beroep tegen deze beslissing kan worden ingesteld.

#### **21.2. Inzagerecht en klachten**

De kandidaat heeft het recht om, binnen de 10 werkdagen na kennisgeving van het resultaat, te vragen om het examen waarvoor hij niet geslaagd is, persoonlijk te mogen inkijken. Deze inzage gebeurt, op afspraak, bij de eindverantwoordelijke van het betrokken examensysteem. Deze mogelijkheid tot inzage, alsook de mogelijkheid om nadien een klacht in te dienen, moeten worden meegedeeld bij de kennisgeving van het resultaat van het examen aan de kandidaat.

De kandidaat kan bij de eindverantwoordelijke van het betrokken examensysteem een gemotiveerde klacht tegen een examenresultaat indienen. Dergelijke klacht kan evenwel slechts worden ingediend nadat de betrokkene gebruik heeft gemaakt van de in het vorige lid beschreven procedure van inzage in het examen. De klacht moet worden ingediend binnen de 10 werkdagen die volgen op de inzage in het examen.

De eindverantwoordelijke onderzoekt de klacht. Hij kan hiertoe de verantwoordelijke van het examen centrum, de toezichthouder van dat centrum, de administratieve beheerder van het examen centrum of iedere andere persoon die hij nuttig acht, ondervragen. Hij deelt zijn gemotiveerde beslissing schriftelijk aan de klager mee binnen de 30 werkdagen na ontvangst van de klacht. De eindverantwoordelijke zal, zo nodig, binnen dezelfde termijn overgaan tot correctie van het examenresultaat.

Aan de kandidaat die gebruik maakt van zijn inzagerecht, of een klacht indient tegen het resultaat van het examen, wordt geen kopie van het afgelegde examen afgeleverd.

Een kopie van de door de eindverantwoordelijke meegedeelde beslissing wordt gelijktijdig bezorgd aan het examen centrum en aan de erkenningscommissie die het examen centrum heeft erkend.

### ***21.3. Beroep tegen de beslissing van een examen centrum om een examen ongeldig te verklaren, of tegen de beslissing van de eindverantwoordelijke over klachten in verband met het examenresultaat***

De kandidaat kan bij de examencommissie schriftelijk beroep aantekenen tegen de beslissing van het examen centrum om een examen ongeldig te verklaren, of tegen de beslissing van de eindverantwoordelijke over de door hem ingediende klacht in verband met het behaalde examenresultaat.

Om ontvankelijk te zijn, moet dit beroep uiterlijk binnen de 20 werkdagen nadat de kandidaat kennis heeft gekregen van de beslissing van het examen centrum of van de eindverantwoordelijke, bij de secretaris van de examencommissie zijn ingediend.

De examencommissie onderzoekt de klacht. Zij kan desgewenst het advies inwinnen van de werkgroep van deskundigen die de vraag en het bijbehorende antwoord heeft opgesteld. Zij kan ook de verantwoordelijke van het betrokken examen centrum, de toezichthouder van dat centrum, de administratieve beheerder van het examen centrum of iedere andere persoon die zij nuttig acht, ondervragen.

De examencommissie zal, indien de klacht gegrond wordt bevonden, overgaan tot correctie van het examenresultaat.

De examencommissie stelt de kandidaat, uiterlijk 40 werkdagen na de indiening van het beroep, schriftelijk in kennis van haar gemotiveerde beslissing. Zij bezorgt gelijktijdig een kopie van haar beslissing aan de eindverantwoordelijke en aan het examen centrum.

De beslissingen van de examencommissie zijn bindend en niet meer vatbaar voor beroep.

### ***21.4. Beroep tegen de weigering tot of de intrekking van de erkenning van een examen centrum***

Bij niet-naleving van de erkenningscriteria kan de erkenningscommissie, bij gemotiveerde beslissing, de erkenning van dat examen centrum intrekken, nadat het examen centrum hierover werd gehoord. De FSMA wordt van deze beslissing in kennis gesteld.

Het examen centrum zal de beslissing tot intrekking van de erkenning door de erkenningscommissie op zijn website publiceren.

Een beroep tegen deze beslissing tot weigering of intrekking van de erkenning kan bij het directiecomité van de FSMA worden ingediend. Dit beroep moet op straffe van nietigheid worden ingediend binnen de 20 werkdagen die volgen op de ontvangst van de kennisgeving van deze weigering of intrekking. Dit beroep moet worden gemotiveerd.

## Hoofdstuk VIII – Slotbepalingen

### Artikel 22 – Bijlagen

Volgende bijlagen maken integraal deel uit van deze examenregels:

1. de eindtermen verzekeringen;
2. de examenstructuur;
3. de lijst van minimale richtlijnen voor het afnemen van elektronische examens door de erkende examen centra;
4. de erkenningsaanvraag van een examen centrum;
5. de erkenningsaanvraag van een toezichthouder;
6. het model van getuigschrift.

### Artikel 23 – Inwerkingtreding

De examenregels met bijlagen en de wijzigingen ervan treden in werking na erkenning door de FSMA.

De examenregels en bijlagen kunnen gewijzigd, geactualiseerd en/of aangevuld worden op vraag van de FSMA of op eigen initiatief van de examencommissie, mits erkenning van de FSMA.

De erkende examen centra zullen van de wijzigingen in kennis worden gesteld.

### Artikel 24 - Geheimhouding en bescherming van de privacy

De leden van de examencommissie en van de erkenningscommissies, alsook eenieder die betrokken is bij de uitvoering van dit examenreglement en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijze moet vermoeden, zijn verplicht tot geheimhouding daarvan, tenzij enig wettelijk voorschrift hen tot bekendmaking verplicht. Hiertoe dient bij benoeming een geheimhoudingsverklaring te worden ondertekend.

De bepalingen van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens zijn van toepassing op de verwerking en het gebruik van de persoonsgegevens in het kader van deze examenregels. De betrokkene beschikt over een recht van inzage van zijn persoonsgegevens, en een recht om deze gegevens desgevallend te verbeteren.

### **a) Verzamelde gegevens**

Alle persoonsgegevens die in het examensysteem worden geregistreerd of verwerkt onder toezicht van de eindverantwoordelijke, zijn conform de wet van 8 december 1992 ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer en de wet van 11 december 1998 tot omzetting van de richtlijn 95/46/EG van 24 oktober 1995 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrij verkeer van die gegevens.

Persoonlijk identificeerbare gegevens (zoals naam, adres, gsm-nummer, geslacht, geboortedatum en geboorteplaats, telefoon- en faxnummer, e-mailadres) worden ofwel door de kandidaat bezorgd, ofwel via het gebruik van cookies verzameld. Er wordt aanvaard dat de eindverantwoordelijken gebruik maken van cookies. (Cookies zijn kleine informatiebestanden die automatisch worden bewaard op de harde schijf van de computer om de toegang tot de site en de navigatie te vergemakkelijken, en sneller en efficiënter te laten verlopen, en om deze site te individualiseren volgens de persoonlijke voorkeuren. Cookies kunnen niet worden gelezen door een andere website dan diegene die ze heeft aangemaakt.).

De verzamelde gegevens blijven bewaard in de centrale databank zolang van de geregistreerde persoon geen schriftelijke vraag tot verwijdering wordt ontvangen. Daarnaast zal elke geregistreerde persoon jaarlijks worden aangeschreven met de vraag zijn gegevens te actualiseren.

Alle gegevens betreffende een kandidaat, zijn examenresultaat en de eventuele opvolging ingevolge een klachtenprocedure, zullen integraal worden bewaard in de centrale databank gedurende 10 jaar na aflegging van het examen. Indien een klachtenprocedure wordt opgestart, begint de termijn van 10 jaar te lopen vanaf de dag van de notificatie van de beslissing van de erkenningscommissie aan de klager.

### **b) Gebruik van persoonsgegevens**

De persoonsgegevens kunnen door de eindverantwoordelijken worden gebruikt voor de volgende doeleinden:

- i) de kandidaat op de hoogte te stellen van updates van de website;
- ii) mits akkoord van de kandidaat, de kandidaat op de hoogte te stellen van alle opleidings- en examenactiviteiten die worden georganiseerd in het kader van de activiteit van de verzekeringsbemiddeling en herverzekeringbemiddeling.

De eindverantwoordelijken zullen de verzamelde gegevens nooit doorgeven of verkopen aan derden.

### **c) Inzage en verbetering van het bestand**

De kandidaat beschikt over een recht van toegang tot, en verbetering van, zijn persoonsgegevens via schriftelijke aanvraag per e-mail: [info@febelfin-academy.be](mailto:info@febelfin-academy.be) of [info@assuralia.be](mailto:info@assuralia.be) of rechtstreeks via het examensysteem na identificatie via de persoonlijke inlogcode.

## Bijlagen:

1. De eindtermen verzekeringsbemiddeling.
2. De examenstructuur.
3. De lijst van minimale richtlijnen voor het afnemen van elektronische examens door de erkende examencentra.
4. De erkenningsaanvraag van een examencentrum.
5. De erkenningsaanvraag van een toezichthouder.
6. Het model van getuigschrift.

### Bijlage 1: de eindtermen in verzekeringsbemiddeling

Zie bijbehorende opleidingshandleidingen met aangegeven eindtermen.

## Bijlage 2: de examenstructuur

### I. Algemene verplichte kennis:

1. Alle **tussenpersonen natuurlijke personen** en alle **VVD's** moeten de kennis hebben van de in artikel 11, § 1, 1°, A, a), b) c) en f), van de wet van 27 maart 1995 bedoelde wetgeving, examen 1) en 3), en desgevallend examen 2) antiwitwaswetgeving (voor de verzekeringsmakelaars en -agenten natuurlijke personen en alle VVD's actief in levensverzekeringen) van de in artikel 11, § 1, 1°, A, e), van dezelfde wet vermelde wetgeving.
2. Alle **subagenten en hun VVD's en de PCP's** moeten over een basiskennis beschikken van de wet betreffende de landverzekeringsovereenkomst.

### II. Technische kennis van de verschillende verzekeringstakken:

1. De **tussenpersonen natuurlijke personen** en de **VVD's** moeten kennis hebben van alle verzekeringstakken waarvoor zij ingeschreven wensen te zijn, ofwel waarvoor hun instelling (tussenpersoon/verzekeringsonderneming) ingeschreven/erkend is. Dit kan beperkt zijn tot één of meer verzekeringstakken.
2. Voor de tussenpersonen en verzekeringsondernemingen, indien er verschillende VVD's aangeduid zijn, mogen zij hun kennis beperken tot een beperkt aantal verzekeringstakken, voor zover voor iedere verzekeringstak waarvoor de tussenpersoon ingeschreven is ofwel waarvoor de verzekeringsonderneming erkend is, minstens één VVD de kennis heeft. In dat geval mag de VVD zijn werkzaamheden uitsluitend uitoefenen in de verzekeringstakken waarvoor hij de kennis bewijst.
3. De verzekeringssubagenten en hun VVD's dienen slechts over de technische basiskennis te beschikken van de reglementering, de techniek en de fiscale aspecten van de verzekeringsproducten die zij te koop aanbieden of verkopen. Zij kunnen slechts ingeschreven/aangeduid worden voor die takken waarvoor ook de tussenpersoon onder wiens verantwoordelijkheid zij werken, ingeschreven is.
4. Alle PCP's moeten een basiskennis bezitten van de techniek en de fiscale aspecten van de verzekeringsproducten die zij te koop aanbieden of verkopen.

De examens worden per verzekeringstakken georganiseerd. De examencentra zijn vrij in de organisatie van de examensessies.



### Bijlage 3: minimale richtlijnen voor het afnemen van elektronische examens door de erkende examencentra in hun locaties

1. De toezichthouder identificeert de kandidaat (uitnodiging + identiteitskaart).
2. De kandidaat wordt geregistreerd op de elektronische aanwezigheidslijst. Het uur van aanvang en afronding examens wordt genoteerd.
3. Tijdens het examen wordt voortdurend controle uitgeoefend door de toezichthouder van het examencentrum.
4. De kandidaat plaatst zijn tas vooraan in het lokaal. Er worden bijgevoelg geen tassen toegestaan op de vrije stoelen naast de kandidaat, noch op de tafels.
5. Op de tafels bevindt zich enkel het voor het examen benodigde materiaal (bijvoorbeeld een rekenmachine).
6. Het gebruik van gsm's of andere tools is niet toegestaan.
7. Tussen 2 kandidaten wordt voldoende afstand gelaten zodat spieken wordt vermeden.
8. Zodra het examen aanvangt en voor de volledige duur van het examen, is er volledige stilte in de zaal.
9. Er wordt geen commentaar gegeven bij de examenvragen en de kandidaat mag geen vragen stellen over de inhoud van de examenvragen.
10. Tijdens het examen mag de kandidaat het lokaal niet verlaten; er wordt geen toiletbezoek toegestaan, tenzij uitdrukkelijke toelating door de toezichthouder.
11. Het is de kandidaat niet toegestaan de examenvragen te kopiëren.
12. De examens moeten worden afgelegd binnen de op voorhand voorziene tijdspanne en dit zelfs als de kandidaat laattijdig toekomt.
13. Indien voor bepaalde examens teksten zijn toegelaten (bv. wetgeving of boekhouden), worden deze door de toezichthouder ter controle doorgebladerd.
14. Openboekexamens zijn niet toegestaan.

De minimale richtlijnen kunnen worden aangevuld met bijkomende maatregelen of verplichtingen die aan de toezichthouder worden opgedragen omtrent het afleggen van examens.

## BIJLAGE 4: de erkenningsaanvraag van een examen centrum

### Annex 1. Attesteringsformulier examen centrum

Hierbij verklaart (naam) \_\_\_\_\_  
(titel) \_\_\_\_\_

als wettelijke vertegenwoordiger van de instelling:

(naam) \_\_\_\_\_  
(adres) \_\_\_\_\_

het examenreglement op verzekeringsgebied, goedgekeurd door de beslissing van de FSMA van \_\_\_\_\_, integraal te onderschrijven en toe te passen in het kader van de aanstelling als erkend examen centrum.

De verantwoordelijke en contactpersoon van het examen centrum is:

(naam) \_\_\_\_\_  
(titel) \_\_\_\_\_  
(tel/mail) \_\_\_\_\_

Adresgegevens van het examen centrum:

(adres) \_\_\_\_\_

Het examen centrum staat garant voor de integrale toepassing van het examenreglement, wat vereist dat het examen centrum:

1. instaat voor de correcte identificatie van de examinandi, de aanstelling, het beheer en het toezicht door erkende toezichthouder en alsook het correcte verloop van de procedures van afname van de centraal beheerde examens;
2. zorgt dat de examinering exclusief verloopt via de externe centraal beheerde server van de eindverantwoordelijke (en dus beschikt over een individuele internettoegang voor elke examinandus);
3. ervoor zorgt dat de deelnemers voldoende van elkaar worden gescheiden zodat iedere vorm van samenwerking tot een minimum kan worden herleid;
4. zorgt dat de lokalen waar de examens worden georganiseerd, te allen tijde toegankelijk zijn voor externe inspectie door vertegenwoordigers van FSMA en/of de eindverantwoordelijke;
5. instaat voor de planning van de examens en de aanvraag van de centraal beheerde examentokens zodat de eindverantwoordelijke ten laatste 1 werkdag voorafgaand aan de organisatie van het examen in kennis worden gesteld van de identiteit van de kandidaat, de identiteit van de werkgever, de af te leggen examen, alsook de plaats en datum van afname van het examen (via de centraal geregistreeerde examenfiche);

6. geen enkele handeling zal stellen of toelaten die de veiligheid van de examens kan beïnvloeden of bedreigen (bv. opladen van examenvragen op de eigen server, het digitaal registreren van vragen door examinandi ...);
7. verantwoordelijk is voor de aanmaak en de overhandiging van het (automatisch gegenereerde) examenresultaat en/of, mits goed gevolg, certificaat aan de desbetreffende examinandus;
8. verantwoordelijk is voor de opmaak van een PV per examinatiesessie<sup>1</sup>, in eerste instantie automatisch gegenereerd door het systeem op basis van de examenfiche en verder vervolledigd met bevestiging van het goede verloop van de examens (of desgevallend een rapportering van technische storing);
9. zal voorzien in een permanente back-up van de toezichthouder waardoor het examen gegarandeerd zal kunnen plaatsvinden, behoudens overmacht. Deze back-up dient te voldoen aan de voorwaarden van de toezichthouder en deze te hebben onderschreven. De gegevens (examenresultaten, proces-verbalen van examens, klachten..) worden 10 jaar bewaard.
10. de aansprakelijkheid draagt voor haar aangestelden die tot geheimhouding zijn verplicht en aan de bepalingen van de wetten van 8 december 1992 en 11 december 1998 zijn onderworpen.

Handtekening vertegenwoordiger instelling

---

<sup>1</sup> Met examensessie wordt iedere sessie van een collectief georganiseerd examen bedoeld. Er kunnen meerdere (maar maximaal 3) sessies per dag plaatsvinden per examencentrum).

**BIJLAGE 5: de erkenningsaanvraag van een toezichthouder**

\* Hierbij verklaart (naam) \_\_\_\_\_  
(titel) \_\_\_\_\_

\* als vertegenwoordiger van de instelling:

(naam) \_\_\_\_\_  
(adres) \_\_\_\_\_

het examenreglement goedgekeurd door de beslissing van de FSMA van \_\_\_\_\_, integraal te onderschrijven en toe te passen in het kader van de aanstelling als erkend examen centrum.

\* De verantwoordelijke en contactpersoon van het examen centrum is:

(naam) \_\_\_\_\_  
(titel) \_\_\_\_\_  
(tel/mail) \_\_\_\_\_

\* Adresgegevens van het examen centrum:

(adres) \_\_\_\_\_

\* Hierbij wordt volgende persoon aangesteld als erkend toezichthouder voor bovenstaand examen centrum:

(naam) \_\_\_\_\_  
(titel) \_\_\_\_\_  
(tel/mail) \_\_\_\_\_  
(nr. identiteitskaart) \_\_\_\_\_

\* Hierbij verklaart de erkende toezichthouder dat:

1. hij/zij een opleiding tot toezichthouder zal volgen ter toelichting van de werkingsprincipes van het examensysteem en de procedures;
2. hij/zij verantwoordelijk is voor het correcte verloop van het examen;
3. hij/zij de identificatie valideert van elke examinandus aan de hand van een officieel document (bv. identiteitskaart, rijbewijs, ...) en vervolgens het examen activeert op basis van de persoonlijke code. Hij/zij geeft deze nooit door aan een derde;
4. hij/zij verantwoordelijk is voor de beveiliging van, en het fysiek toezicht op, het correcte verloop van de examens;
5. hij/zij verbonden is via een schriftelijke overeenkomst met het betrokken erkend examen centrum.

Handtekening vertegenwoordiger instelling

Handtekening Toezichthouder

Vertegenwoordiger FA

Assuralia

## BIJLAGE 6: het model van getuigschrift