

# Principium

Mensuel de Feprabel (Ne paraît pas en août)

Bulletin mensuel d'information de la Fédération des courtiers d'assurances & intermédiaires financiers de Belgique

**Wauthier ROBYNS,**  
Insurance  
personality  
2010 P.12



Principium N°4 - AVRIL 2011



Bureau de dépôt : Bruxelles X - P301128



**DECAVI 2011**  
Trophées de  
l'assurance non vie

P.14



- Les trophées de l'Assurance 2011 -

**AXA innove /  
cosymo & cosymax**

Lorsqu'il s'agit de leur maison, vos clients veulent une protection digne de ce nom. Et si cette protection ne répond pas à leurs attentes? Certains en demandent plus, tandis que d'autres estiment qu'ils dépensent de l'argent pour des suppléments inutiles.

AXA voit les choses autrement. Et lance sur le marché une nouvelle offre habitation.

**Cosymo** offre la qualité au meilleur prix. Cette formule va plus loin que la couverture du strict nécessaire et convient particulièrement à vos clients à la recherche du meilleur rapport qualité-prix.

Quant à **cosymax**, c'est l'assurance habitation 5 étoiles avec des plafonds d'indemnisation plus élevés et des garanties supplémentaires pour une protection maximale. La solution idéale pour vos clients ayant beaucoup investi dans leur habitation.

Vous êtes courtier d'assurances et vous connaissez votre client mieux que quiconque.

Vous pouvez donc lui proposer la formule qui lui convient le mieux.



cosymax a été certifié  
par Test-Achats



cosymax a été récompensé par  
- Les trophées de l'Assurance 2011 -

**réinventons /  
l'assurance habitation**



# Sommaire - Avril 2011



### RÉDACTION :

- ▶ Rédacteur en chef :  
Patrick CAUWERT
- ▶ Rédacteur en chef adjoint :  
Ivan HALLEZ
- ▶ Secrétaire de rédaction :  
Fleur JASOIGNE - fleur@feprabel.be
- ▶ Comité de rédaction :  
Denis GOUZEE  
Luc WAUTERS  
Pierre HENS  
Jean DEVILLE  
Emmanuel DE HARLEZ  
Florence BILLE  
Valéry LAMOTTE  
Naha KHOCHTALI  
Pascal LASSERRE
- ▶ Annonceurs :  
AG INSURANCE, ALLIANZ, ARAG, AUDI,  
AXA, DAS, DECAVI, DKV, DEMETRIS,  
MENSURA, NATEUS, PORTIMA
- ▶ Couverture :  
Sabine GANTOIS
- ▶ Photographe :  
Pierre HENS

### PUBLICITÉ & PRODUCTION GRAPHIQUE :

Sabine GANTOIS - sabine@feprabel.be

### ILLUSTRATION :

Chris LAMQUET

### IMPRESSION :

Imprimerie DEREUME  
1, Rue Golden Hopestraat  
1620 Drogenbos

### EXPERT GRAPHIQUE :

James HUGHES - james.hughes@skynet.be

### ÉDITEUR RESPONSABLE :

Patrick CAUWERT  
40, Avenue Albert Elisabeth  
1200 Bruxelles

### Principium vous présente ce mois :

- P.4 Editorial
- P.8 En Bref

### Informations

- P.10 Coin lecture
- P.12 Insurance personality 2010
- P.14 Sept : chiffre symbolique, fin de cycle, ou renouveau ?  
*Septième édition des Trophées DECAVI de l'Assurance non-vie*
- P.19 Questions de Principium : Emmanuel de TALHOUËT, CEO d'Axa Belgium
- P.20 Le Groupe Axa fortement mobilisé en faveur des populations touchées par les conséquences du récent séisme au Japon
- P.24 La coopération fiscale européenne passe à la vitesse supérieure
- P.26 Droit social : Inégalités salariales entre hommes et femmes  
*(Les mentalités doivent évoluer)*
- P.28 Droit social : Le « programme de réforme » 2011-2014 en chantier  
*(La Belgique sans moyens et sans ambitions)*
- P.30 Sécurité routière : 2 millions d'euros pour la sécurité des motards !
- P.32 Webzone : Êtes-vous connecté ?
- P.36 Le truc RSE : Les outils de la RSE
- P.38 BROCOM : Pensez à utiliser les avantages d'IBP pour votre propre page/site Web !
- P.42 Coin technique Anpi : Évacuer en sécurité - ou survivre à un incendie !  
*(1<sup>ère</sup> partie) Une combinaison savante de techniques et d'organisation*
- P.44 Europe : Du côté du BIPAR
- P.46 Productivité et informatique
- P.47 Photo numérique : Apprendre à regarder autrement *(partie 8)*

### Divers

- P.50 Assurances dans les médias
- P.52 FEPRABEL y était pour vous représenter
- P.54 Auto : Volvo S60
- P.55 Renseignements FEPRABEL/Principium







# Quand la CBFA fait sa mue et devient FSMA, quand Assuralia se fait muet et quand l'engrenage de la segmentation se remet en route

## Ne dites plus CBFA mais FSMA



A l'occasion de la renaissance de notre autorité de contrôle, Monsieur Jean-Paul SERVAIS son président déclarait :

*« Il faut simplifier les produits financiers ». « Nous allons proposer d'ici peu aux banques de ne plus vendre provisoirement des produits d'investissement inutilement complexes aux particuliers ». C'est ce qu'a déclaré Monsieur Jean-Paul SERVAIS, président de la nouvelle Autorité des Services et Marchés Financiers (FSMA) dans un entretien à L'Echo.*

*En matière de produits financiers complexes, il reste beaucoup de choses à faire, on doit constater que le nombre de produits d'investissement complexes et structurés est en moyenne plus élevé en Belgique que dans la plupart des autres pays, dit-il. Une réflexion est nécessaire. La FSMA va lancer au plus tard au mois de juin une consultation publique sur l'acceptabilité de la vente de tels produits auprès du grand public. « Dans l'intervalle, notre proposition est de faire un standstill, une sorte de moratoire, une période pendant laquelle les intermédiaires accepteraient sur base volontaire, de ne pas proposer au marché de détail des produits inutilement complexes ».*

La FSMA publiera sur son site, la liste des intermédiaires et des banques qui accepteraient de ne plus proposer de tels produits. Ceci permettra ensuite de proposer un projet

de règlement sur la traçabilité des produits d'investissement de manière à pouvoir approfondir l'acceptabilité ou non de la distribution de ces produits.

Si l'on comprend bien les propos de Monsieur SERVAIS, on se dirige donc à nouveau vers un contrôle à priori, puisque si le produit n'est pas trop complexe, il peut être vendu et si pas, il ne peut l'être.

Qui va décider ce qu'est un produit « inutilement » complexe ? Les fabricants (entreprises d'assurances et banques), les autorités (BNB ou FSMA), les consommateurs ou encore les intermédiaires ?

Le danger d'une telle approche est de mettre une responsabilité énorme sur celui qui décide, car même si un produit n'est pas inutilement complexe, il peut poser des problèmes et si le produit est « à risque », le souscripteur peut perdre de l'argent.

Le danger pour les courtiers est de devenir la caution des organismes financiers. Si un produit peut être vendu en Belgique ou en Europe, le courtier doit pouvoir le vendre en toute quiétude et on ne peut exiger de lui quoi que ce soit comme garantie complémentaire. Sinon à quoi serviraient nos autorités de contrôle ? A chacun son boulot, la BNB et la FSMA veillent au contrôle prudentiel et à la protection du consommateur et les intermédiaires doivent simplement veiller à ce que le produit réponde aux attentes et besoins du client. La stabilité, le rating, l'équilibre du bilan et la structure des fournisseurs de produits financiers ne sont pas de leur compétence.

Toute autre analyse ferait peser sur l'intermédiaire une responsabilité exorbitante qui créerait de facto, une distorsion de concurrence inacceptable dans les canaux de distribution.

Imaginez la situation des courtiers qui ont vendu des contrats Apra Leven ? Doivent-ils dédommager leurs clients, faire appel à leur R.C. professionnelle ?

## Quand Assuralia ne se mouille pas



En effet, on pouvait lire dans Assurinfo N° 8 du 24 mars 2011 une déclaration intitulée :

Neutralité d'Assuralia sur deux questions portant sur la directive « *Intermédiation en assurances* ».

Le Conseil d'administration a examiné le 24 février, comment répondre à la consultation lancée par la Commission européenne sur le projet de directive « *Intermédiation en assurances* ».

Le Conseil a plus particulièrement traité des questions relatives à :

- la transparence des commissions;
- l'application de la directive aux assureurs directs;
- la description des catégories d'intermédiaires auxquels la directive ne s'appliquera pas.

Le Conseil a décidé de lancer une consultation écrite auprès de la Commission Distribution. La consultation n'a pas permis de dégager un consensus, mais a reflété la diversité du marché. Dès lors, Assuralia adopte une attitude de neutralité face aux deux questions. En ce qui concerne la question relative à la description générique des exceptions pour l'application de la directive à certaines formes de distribution d'assurances, dans le respect des conditions proposées par la Commission européenne, les membres se prononcent en faveur de cette formulation non spécifique de l'exception, pour autant que les conditions puissent être affinées. L'exception devrait, par exemple, être également autorisée pour les « *petites* » assurances décès proposées avec des cartes de crédit et de débit ou d'autres du même genre.

Il serait peut-être temps d'avoir des partenaires qui s'engagent à nos côtés dans les grands dossiers politiques et européens du futur. Nos Compagnies partenaires doivent cesser de se cacher derrière Assuralia pour ne pas prendre leurs responsabilités. Car, comme nous l'avons souvent déclaré, nous sommes dans la même barque et nous devons ramer tous ensemble dans le même sens, sinon d'autres tireront les marrons du feu. Unissons nos forces pour gagner le combat de la distribution.

Quand on se rend compte que sur un sujet aussi crucial que la transparence de nos rémunérations, on ne peut avoir le

soutien de nos partenaires principaux... qui sont largement majoritaires dans l'Assemblée générale d'Assuralia, c'est à se demander si tous n'ont pas malgré tout un plan bis et que se passer du courtage n'est pas une possibilité que chacun envisage sérieusement. FEPRABEL est à ce sujet particulièrement vigilant.

En ce qui concerne la transparence, nous pensons que seule une réelle transparence des frais est utile pour le consommateur. L'assuré doit savoir ce qui sert à payer des frais de tout ordre (gestion, production, commercialisation, distribution, etc.) et ce qui sert à faire face à la charge des sinistres ou en vie/placement le montant investi. La façon de répartir les frais entre les Compagnies et les courtiers est une affaire de gestion efficace des prestations, et isoler une seule partie ne peut qu'induire le consommateur en erreur.

Le deuxième point est encore plus préoccupant. Quand Assuralia n'ose pas prendre ses responsabilités et estime ne pas pouvoir s'engager dans une évidence, à savoir que le consommateur a droit à la même protection qu'il soit intermédiée ou pas est inconcevable.

Cela signifie qu'un assureur direct n'a pas de devoir d'info, n'a pas de garantie financière, n'a pas de responsabilité de distributeur, etc. C'est une position d'arrière garde utopique et dangereuse.

Comment 80 % du marché peut-il s'agenouiller aux pieds du direct, à moins que chacun en rêve secrètement ? Vendre des produits sans conseil et sans service après vente, pourquoi pas ? Mais n'est-ce pas une vue à court terme ?

Il est temps que les Compagnies partenaires BROCOM soutiennent de manière plus active le courtage au niveau politique. Nous y sommes au niveau marketing, image et publicité, passons à la vitesse supérieure et osons avoir des positions communes au niveau national et surtout au niveau de l'Europe.

Quant au dernier point, nous pensons que ce genre de « *petits contrats* » complémentaires est la source de nombreux petits litiges, car les consommateurs sont très mal informés. Mais cette non-information rejaille sur l'ensemble du secteur. Il ne sert à rien de vouloir améliorer l'image du secteur, par des Jours J et des campagnes de pub BROCOM si on laisse manipuler de l'assurance par des non-professionnels. C'est comme dire qu'il ne faut pas de permis de conduire pour ceux qui roulent peu et lentement. Le consommateur veut une assurance et un service même si le contrat d'assurance est accessoire à une autre prestation. Il faut donc une tolérance zéro, tout contrat d'assurance doit être encadré par une même législation qui protège le consommateur sans aucune exception possible. Comment nos partenaires Compagnies qui prônent un professionnalisme à tout crin ne l'ont-ils pas encore compris ?

>>>

## >>> Quand on reparle de segmentation



La segmentation est, si pas le cancer de l'assurance, au moins son germe. Pourquoi ? Mais simplement parce que la segmentation est un engrenage qui, comme l'entropie ne peut que croître. Pour les non initiés, celui qui segmente le plus sera toujours gagnant, donc il faut toujours segmenter plus... jusqu'à l'absurde.

### Petite démonstration :

#### Hypothèse :

- Soit deux assureurs A et B.
- Soit un marché non segmenté où les primes sont toutes égales à 100
- Admettons que le marché réparti en soit 50/50 (50 % de bons risques et 50 % de moins bons)

#### Thèses :

Si A préfère les bons risques, donc il tarifie à 80 au lieu de 100 et les moins bons risques seront tarifés à 120 et si B maintient sa politique de non segmentation, tout le monde continue à payer 100.

Dans le marché actuel non segmenté, le volume des primes est égal à 10.000 compte 100 clients tarifés à 100 (c'est le volume de primes).

#### Démonstration :

Celui qui segmente sera toujours gagnant et la segmentation tire le marché à la baisse.

Que se passe-t-il ?

A récupère tous les « bons » à 80 et B garde les moins bons mais... à 100.

A génère donc des primes pour  $50 \times 80 = 4.000$  et B garde les moins bons à 100 donc  $50 \times 100 = 5.000$

Le volume total des primes sera alors de 9.000 mais où sont passés les 1.000 manquants ?

De plus, B attirera tous les moins bons, il devra donc segmenter, un peu plus que A pour redevenir compétitif, et ainsi de suite.

Celui qui ne segmente pas est toujours perdant.

CQFD

Bref la segmentation est une spirale infernale qui entraîne les primes à la baisse et l'exclusion des moins bons risques. C'est à la limite la négation de la mutualisation de l'assurance,

et nous ne parlons pas de solidarité, elle est déjà perdue. La solidarité ne se commande pas, elle n'est pas naturelle en pratique, le niveau de solidarité doit être une conception régaliennne de l'Etat et ne peut être laissée à l'appréciation des financiers.

Comme seuls les meilleurs en segmentation survivront, il faudra toujours segmenter de plus en plus finement, et le corollaire sera des assainissements de plus en plus ciblés et permanents. Si on élimine tout qui a un sinistre, on a un portefeuille statistiquement vierge, le bonheur sera alors atteint par les assureurs, n'assurer que des gens qui n'ont pas de sinistres et n'avoir en risques que des gens qui n'en présentent pas ! La quête de tout assureur enfin réalisée, mais alors me direz-vous que va-t-on faire des autres, les malchanceux, les mauvais risques, les mauvais payeurs, les sinistrés chroniques, les profiteurs, ceux qui sont bien défendus par des courtiers efficaces, ceux qui sont dans des segments à risques ou dans des zones à risques et les em..., les casses-C..., les ch..., les procéduriers, les exigeants, les compliqués ?

Ce sera alors au législateur à trancher, à réagir, à légiférer. Ne faudrait-il pas prendre un moratoire sectoriel qui crée d'office un pool des risques non assurables normalement ? Ce pool serait solidarisé à l'image du Bureau de Tarification automobile, mais cette démarche serait proactive et gérée par le secteur sans intervention des autorités de contrôle, de l'Etat ou du législateur. Faute d'un sursaut, ce scénario deviendra une évidence très prochainement.

Le rôle d'une fédération est d'analyser la situation, de cerner les problèmes et de proposer des pistes de réflexion parfois audacieuses. Il nous faut un organe de décision politique avec nos partenaires compagnies, qui nous permette d'aller voir de concert, les autorités et la FSMA sur des dossiers qui nous touchent et auront des impacts sur notre avenir.

Un autre dossier pour lequel nous continuons inlassablement notre combat est l'abrogation totale de l'offre conjointe en matière d'assurance et d'autres produits (crédits). Il faut que le consommateur puisse garder sa liberté de choix des produits d'assurance liés à ses crédits et qu'il puisse en changer sans aucune pénalité. Dans ce dossier, Assuralia (encore elle) est pour le maintien de l'offre conjointe (enfin, de la possibilité de négociation individuelle ?) en matière de crédit et d'assurance.

Nous allons interroger nos partenaires pour connaître leurs positions et vous les ferons connaître lors de notre prochain congrès qui se déroulera le 6 octobre 2011 (voir annonce en page 11). Nous nous réjouissons déjà de vous rencontrer à cette occasion, retenez la date.

Patrick CAUWERT  
patrick.cauwert@feprabel.be