

Principium

Mensuel de Feprabel (Ne paraît pas en août)



2012 : l'Année du vieillissement actif - P.12



Rapport 2011 Ombudsfm - P.30



Intempéries d'été 2011 : le bilan - P.34



Principium N°5
MAI 2012

FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances & Intermédiaires financiers de Belgique

Bureau de dépôt : Bruxelles X - P301128



« Bien écouter, c'est presque répondre »

P.18

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

LA GAMME AG CARE

AG Care Hospitalisation :

l'omnium à vie pour la santé

AG Care Vision :

le complément indispensable à la
couverture liée à l'activité professionnelle

AG Care Business :

l'assurance hospitalisation sur mesure
pour le dirigeant et le personnel d'une PME

Pour plus
d'informations,
consultez
Inside AG Insurance



Sommaire - Mai 2012

RÉDACTION :

- ▶ Rédacteur en chef :
Patrick CAUVERT
- ▶ 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
Pascal LASSERRE
Olivier RUYSEN
- ▶ Annonceurs :
AG INSURANCE, ALLIANZ, EUROMEX,
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 CAUVERT
40, Avenue Albert Elisabeth
1200 Bruxelles

Principium vous présente ce mois :

- P.5 Éditorial
- P.6 En Bref

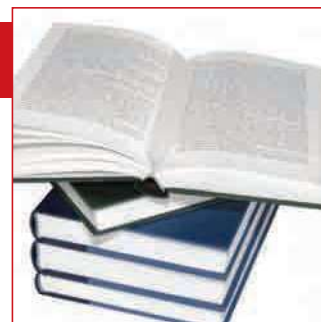
Informations

- P.4 Coin lecture
- P.8 Législation : L'assurance de la responsabilité en matière de véhicules automoteurs - Quelques réflexions
- P.10 Législation : Un nouvel article 110/1 dans la loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre
- P.11 Mise à jour du dossier « Assurance Hospitalisation »
- P.12 2012 : l'Année européenne pour le vieillissement actif et la solidarité entre les générations
- P.17 Questions de Principium : Hans CLAES, Conseiller Ombudsman des Assurances
- P.18 Rapport annuel 2011 de l'Ombudsman des assurances : « Bien écouter, c'est presque répondre »
- P.30 Rapport annuel 2011 de l'Ombudsfin : Un conflit financier ? L'Ombudsman cherche une solution
- P.34 Intempéries d'été 2011 - 57.862 assurés touchent en moyenne plus de 2.810 € des assureurs
- P.36 Brocom : Entretien & Personnalisation de votre site IBP
- P.38 Europe : Du côté du BIPAR
- P.40 Droit social : Fraude sociale et fiscale & cotisation annuelle
- P.41 Sécurité routière : Carlo DI ANTONIO s'attaque aux accidents du week-end
- P.46 Productivité & informatique

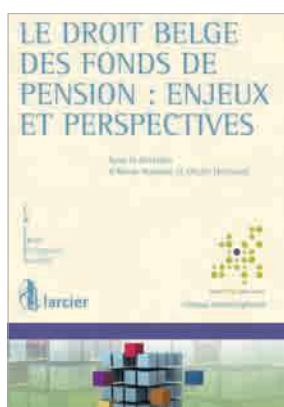
Divers

- P.42 Assurances dans les médias
- P.44 FEPRABEL y était pour vous représenter
- P.47 Renseignements FEPRABEL/Principium





Sélection de nouveaux manuels



Plus d'info ? www.larcier.be

Le droit belge des fonds de pension : enjeux et perspectives

Le paysage réglementaire des fonds de pension a radicalement changé depuis quelques années. Dans un contexte international en pleine mutation, le législateur a définitivement sonné le glas du modèle traditionnel de la petite ASBL ad hoc chargée de veiller, en bon père de famille, à la fructification du patrimoine des bénéficiaires.

Désormais, les fonds de pension sont projetés dans le marché européen des services financiers. Un mouvement de professionnalisation de la gestion est en cours, dans un contexte de plus en plus compétitif, mais aussi de plus en plus incertain.

ISBN : 978-2-80444-842-4

Nombre de pages : 296

Année édition : 2012

Prix : 85 €

Auteurs : Sous la coordination d'Alexia AUTENNE et Olivier HERMAND.



Plus d'info ? www.larcier.be

Vers un droit européen des contrats spéciaux

Le droit européen des contrats spéciaux est en profonde mutation. En quelques mois, un livre vert de la Commission européenne en date du 1^{er} juillet 2010, une étude de faisabilité délivrée par un groupe d'experts près la Commission le 3 mai 2011 venant de se transformer, après quelques modifications, en une proposition de règlement relatif à un

droit commun européen de la vente en date du 11 octobre 2011, une résolution du Parlement européen du 8 juin 2011 et une directive relative aux droits des consommateurs du 25 octobre 2011 sont apparus sur la scène juridique.

ISBN : 978-2-80444-846-2

Nombre de pages : 234

Année édition : 2012

Prix : 70 €

Auteurs : Sous la direction scientifique de Denis VOINOT et Juliette SÉNÉCHAL.



Plus d'info ? www.argusdelassurance.com

Guide du Marketing de l'assurance

Le Guide du Marketing de l'assurance prend en compte les nombreuses spécificités de l'assurance : nature du produit, encadrement réglementaire, modes de distribution, diversité des compétiteurs, image de la profession...

Conçu par des experts du secteur, cet ouvrage apporte des solutions

opérationnelles aux problématiques d'aujourd'hui et vous permet de concevoir un marketing pertinent et efficace.

ISBN : 978-2-35474-111-2

Nombre de pages : 352

Année édition : Mars 2012 - 2^e édition

Prix : 63 €

Auteurs : Christian PARMENTIER et Alexandre RISPAL



Rapports... de force

Rapports OMBUDSMAN

C'est la saison des rapports, ce numéro est consacré aux rapports des deux Ombudsmans du secteur.

Comme traditionnellement, nous reviendrons dans notre numéro de septembre sur notre rapport annuel et l'aperçu d'autres rapports annuels touchant notre secteur.

Nous nous intéresserons plus particulièrement au rapport de l'Ombudsman des Assurances et dans ce rapport nous reprendrons surtout sur la partie consacrée aux intermédiaires.

Notons que l'Ombudsman des banques a cru utile de changer de nom pour se parer (sans concertation) du titre d'Ombudsman du secteur financier. L'hégémonie et l'arrogance des banques sont omniprésentes, malgré la crise.

Assurances VS Banques

Jusqu'à preuve du contraire, le secteur financier est composé de deux pôles, la banque et l'assurance qui ont leurs spécificités propres et leurs particularités bilantaires. Ce sont deux métiers différents et deux agréments distincts avec des contrôles propres.

Vouloir tout mélanger dans l'esprit du consommateur est peut-être une solution pour « noyer le poisson » et banaliser le produit d'assurance.

Grâce à la campagne « *Courtier en assurances* » de Brocom, nous avons désormais les moyens de nous positionner et de faire savoir au consommateur qu'être assuré par l'intermédiaire d'un courtier n'est pas (DU TOUT) la même chose que d'être assuré par son banquier ou en direct.

Transparence pour tous

En revenant sur les chiffres de l'Ombudsman, il faut constater qu'il nous manque des chiffres essentiels, tant pour les banques que pour les entreprises d'assurances. Nous devrions connaître le nombre de plaintes (fondées ou pas) par entreprise. À nous de relativiser en fonction des produits vendus et des parts de marché, mais nous pensons que ce serait un outil extraordinaire pour mieux appréhender le marché. Car la qualité d'un produit et d'un service passe par la satisfaction du client. Quand on fait des analyses, quand on compulse des conditions générales, on en reste à la théorie, l'analyse des plaintes est le juge suprême des entreprises. Il est anormal que ces chiffres ne soient pas publics. Cette publication permettrait aussi de faire fonctionner de manière réelle les services de première ligne (dans les entreprises), qui sont pour le moment d'un niveau et d'une efficacité fort peu homogène d'une entreprise à l'autre.

Gageons que notre nouveau Ministre tienne compte de ce paramètre dans sa réforme des services « *Ombudsman* » de tous les secteurs.

Duplicité

Mais revenons à la confusion des genres au niveau de la distribution des assurances. Nous avons déjà plusieurs fois attiré votre attention sur la duplicité de Generali qui, sous prétexte de multi-accès, sème la confusion dans l'esprit des consommateurs entre assurance directe et courtage. Cette duplicité est inadmissible, on ne peut proposer sous la même marque et le même site (avec un prix différent) le même produit. Agir de la sorte, c'est mettre à mal plus de 15 ans de travail de Brocom pour asseoir cette différence et la faire comprendre aux assurés.

C'est pourquoi les deux fédérations (FVF et FEPRABEL) ont récemment demandé à Generali, dans un sursaut de déontologie de bien vouloir sortir de BROCOM, ou de revoir sa politique de multi-accès.

Patrick CAUWERT
patrick.cauwert@feprabel.be