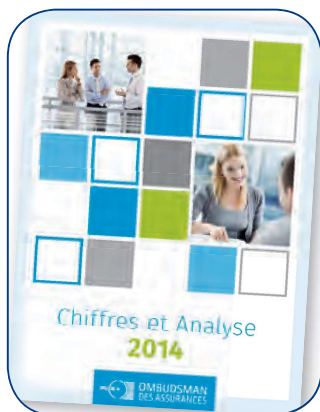


Principium

Mensuel de Feprabel

Rapport annuel de
l'Ombudsman - P.14



Rapport annuel de
l'Ombudsfin - P.22



Principium N°5
Juin 2015

FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances
& Intermédiaires financiers de Belgique

Bureau de dépôt : Bruxelles X - P301128

Willy BORSUS au CSIPME :
« La politique PME du Gouvernement actuel »

P.28

Avec **BRIO4YOU**,
vous avez toujours une longueur d'avance.



Depuis sa création, BRIO4YOU ne cesse de se réinventer : du bureau sans papier à MyBroker, des défis Twin Peaks II à la signature électronique,...

BRIO4YOU est la référence et ouvre la voie du futur !



Plus d'infos : www.brio4you.be



Sommaire - Juin 2015

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
Pierre HENS
Jean DEVILLE
Emmanuel DE HARLEZ
Florence BILLE
Valéry LAMOTTE
Pascal LASSERRE
Olivier RUYSSSEN
Paul VERDBOIS
Jean-Luc SCHVARTZ
Dimitri PSALLIDAS
Alain WINAND

- Annonceurs :
Allianz, Arag, AXA, Generali, Portima

- Couverture :
Sabine GANTOIS

- Photographe :
Pierre HENS

PUBLICITÉ & PRODUCTION GRAPHIQUE :

Sabine GANTOIS - sabine@feprabel.be

ILLUSTRATION :

Chris LAMQUET

IMPRESSON :

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

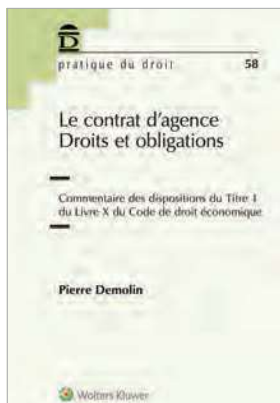
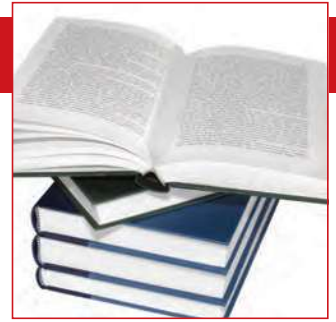
- P.4 Coin lecture
- P.8 Législation : Article 29 bis : Impliqué ne veut pas dire responsable
- P.9 Questions de Principium : Antonio CANO, CEO AG Insurance
- P.10 Microcrédit : 2014 restera un grand millésime pour « microStart »
AG Insurance investit 1 million d'euros dans l'organisme de microcrédit
- P.12 Éducation financière : La FSMA mesure les comportements financiers en Belgique
- P.14 Ombudsman de l'assurance : Chiffres et analyse 2014
- P.22 Ombudsman en conflits financiers : Les chiffres 2014 de l'Ombudsfm
- P.24 Mécénat d'entreprise : un engagement porteur de sens
- P.28 Willy BORSUS au CSIPME : « La politique PME du Gouvernement actuel »
- P.30 Focus à l'international : assurance internationale
- P.32 Longévité : Maladies du cerveau : des recherches de pointe à l'ULB
- P.34 Risk management : Risques électroniques et vie privée
- P.36 Droit social : L'engagement d'étudiants : zoom sur une forme de travail à faible coût
- P.37 Droit social : Abandon de travail : comment réagir ?
- P.38 Webzone : Pourquoi ne puis-je pas utiliser le logo FEPRABEL ?
- P.39 Photo numérique : Le flou ou le net, dans la photo de paysage

Divers

- P.42 L'assurance dans les médias
- P.44 FEPRABEL y était pour vous représenter
- P.46 Auto : Essai nouvelle VW Passat, une VW Premium
- P.47 Renseignements FEPRABEL/Principium



Sélection de nouveaux manuels



Plus d'info ? www.kluwer.be

Le contrat d'agence

Dans « Le contrat d'agence – Droits et obligations », P. DEMOLIN analyse les dispositions légales belges applicables au contrat d'agence commerciale qui ont été intégrées dans le Code de droit économique par la loi du 2 avril 2014 entrée en vigueur le 31 mai 2014. C'est la directive européenne n° 86/653 du 18 décembre 1986 qui est à l'origine de cette législation transposée en

premier lieu par la loi du 13 avril 1995. L'auteur a tenu compte de la jurisprudence des juridictions belges et de celle de la Cour de justice de l'Union Européenne ainsi que des commentaires de la doctrine jusqu'au mois de septembre 2014.

ISBN : 978-9-04656-378-6

Nombre de pages : 183

Année édition : 2014

Prix : 65,18 €

Auteur : Pierre Demolin



Plus d'info ? www.anthemis.be

La responsabilité du travailleur, de l'employeur et de l'assuré social

Si les règles relatives à la responsabilité civile touchent l'ensemble des matières du droit, elles connaissent toutefois des applications particulières dans certains secteurs. Il en va ainsi de la responsabilité tant civile que pénale du travailleur, de l'employeur et de l'assuré social.

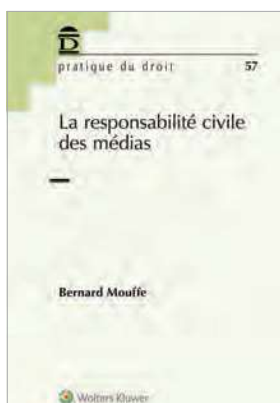
ISBN : 978-2-87455-722-4

Nombre de pages : 482

Année édition : 2014

Prix : 90 €

Auteurs : Ivan Bouiukliev, Catherine Boulanger, Paul Brasseur, Rodrigue Capart, Charles-Eric Clesse, Jean-Philippe Cordier, Jonathan de Wilde d'Estmael, Laurent Dear, Hervé Deckers, Steve Gilson, Pierre Joassart, Pauline Knaepen, Vinciane Lafontaine, France Lambinet, Pauline Monforti, Pierre Nilles, Valérie Parmantier, Loïc Peltzer, Nathalie Robert, Nafissatou Tine, Sophie Toussaint, Aurélie Toussaint, Zoé Trusgnach, Sophie Van Besien, Myriam Verwilghen, Céline Wattecamp



Plus d'info ? www.kluwer.be

La responsabilité civile des médias

« La responsabilité civile des médias » a pour intention d'informer très pratiquement, avec de nombreux exemples à l'appui, du risque pris par les différents usagers de la presse (écrite, audiovisuelle, internet...) lorsqu'ils diffusent des informations. L'appréciation de cette responsabilité est délicate dès lors que le principe doit rester

celui, défendu par la constitution, du droit à la liberté de la presse ; même s'il se trouve pondéré par des exceptions (droit à l'image, vie privée, atteintes à l'honneur...) ainsi que par les règles déontologiques (objectivité, prudence, bonne foi...).

ISBN : 978-9-04656-368-7

Nombre de pages : 292

Année édition : 2014

Prix : 104,01 €

Auteur : Bernard Mouffe



Et maintenant les contrôles Leurre ou mythe ?

**« Il ne faut pas confondre
vitesse et précipitation »**

Proverbe français

Alors que les textes de Loi ne sont pas encore définitifs, alors que les procédures ne sont pas encore complètement validées, alors que tous les outils pour implémenter pratiquement les règles de conduite dans chaque bureau ne sont pas encore complètement déterminés, les contrôles commencent.

Faut-il vraiment que notre métier soit à ce point un danger pour la sécurité financière du pays que pour mettre autant de zèle désordonné dans l'inspection des bureaux de courtage ?

Même le Président SERVAIS affirme le contraire : « Le but n'est pas d'avoir le plus de contrôleurs ni de contrôles possibles mais de se demander en quoi la FSMA peut-elle être utile pour assurer le retour de la confiance des citoyens ». (Congrès FEPRABEL du 25.03.2015)

Alors pourquoi ? Pression de la rue, tentative de déstabilisation, imposition européenne, ... ? Nul ne le sait et nul ne le comprend.

**« Il faut faire vite ce qui ne
presse pas pour pouvoir faire
lentement ce qui presse »**

Proverbe chinois

Autre dossier où la précipitation est mauvaise conseillère : le statut des courtiers de crédit.

Cela fait 20 ans qu'on attend et qu'on est demandeur d'un statut cohérent pour les intermédiaires de crédit. Alors que la directive vient d'arriver, la Belgique veut tout régler pour le 1^{er} juillet 2015 sans mesures transitoires, alors que la directive doit être transposée pour le 16 mars 2016 (avec une dérogation possible pour l'inscription des intermédiaires jusqu'au 16 mars 2017).

Quand on débarque d'une autre planète et qu'on analyse rigoureusement le fonctionnement du secteur, on ne peut pas dire que tout est bien rangé, chacun dans sa catégorie, chacun ses responsabilités, chacun ses produits, et toutes les vaches au milieu du pré qui est bien clôturé. Nous savons tous que ce n'est pas le cas mais nous ne nous en portons pas plus mal et cela ne pose aucun problème en pratique.

Vouloir d'un coup de baguette magique ou plutôt légistique, mettre tout le monde en rang, les blancs d'un côté, les noirs de l'autre et surtout pas de gris ! Leurre ou mythe ?

**« La précipitation était
souvent aussi dangereuse
que l'immobilisme »**

Terry Goodkind

Nous avons l'impression que la FSMA est à la recherche de ce grail régulant un secteur trop peu encadré, mais dynamique, innovant et performant. À force de vouloir le cadencasser, on va le faire crever.

Même si les objectifs sont louables, ce ne peut être qu'un but à atteindre

sur une période assez longue (10, 15 ans ?). Il faut des périodes d'adaptation et de mise en conformité pour changer (presque) toutes nos habitudes.

Car ce qui guide le courtier, c'est avant tout le service au client.

La charge administrative actuelle et la pression des audits risquent de conduire au résultat inverse au but poursuivi. À force de privilégier la lettre sur l'esprit, les courtiers qui travaillent très bien dans l'intérêt du client, MAIS n'auraient pas rempli le bon papier, ni fait signer le bon formulaire ou ne disposeraient pas du rapport adéquat, vont être stigmatisés par l'audit alors même qu'ils ne font l'objet d'aucune plainte de la clientèle. À l'inverse, celui qui respectera à la lettre et formellement les règles pourra bénéficier d'un satisfecit alors même qu'un avis critique pourrait éventuellement être posé sur son conseil.

**« À force de sacrifier
l'essentiel à l'urgence,
on finit par oublier
l'urgence de l'essentiel »**

Edgar Morin

FEPRABEL sera à vos côtés pour vous aider à franchir ce cap, que ce soit au niveau de la défense syndicale par notre présence dans les séances d'information des autorités, dans le lobbying au niveau politique, dans les recours en justice, mais aussi avec des outils pratiques et surtout, si nécessaire et souhaitée une présence lors de chaque contrôle.

Patrick CAUWERT
patrick.cauwert@feprabel.be