

Principium

Mensuel de Feprabel (Ne paraît pas en août)

Le Belge,
ses assurances
et son courtier - P.16



Principium N°1
Janvier 2016

FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances
& Intermédiaires financiers de Belgique

Bureau de dépôt : Bruxelles X - P301128

ASSURANCE & TERRORISME

Sommaire - Janvier 2016

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
Pierre HENS
Jean DEVILLE
Emmanuel DE HARLEZ
Florence BILLE
Valéry LAMOTTE
Pascal LASSERRE
Olivier RUYSEN
Paul VERDBOIS
Jean-Luc SCHVARTZ
Dimitri PSALLIDAS
Alain WINAND
- Annonceurs :
Baloise Insurance, Vander Haeghen & C°
- 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 Éditorial
- P.6 En Bref

Informations

- P.3 Coin lecture
- P.8 Législation : Assurance et terrorisme : Rappel et réflexions
- P.12 Questions de Principium : Jean DEVILLE, Business Manager Brocom
- P.14 Éducation financière : Enseignement néerlandophone - *Sa Majesté la Reine soutient l'éducation financière des élèves et se rend en classe le temps d'un cours*
- P.16 Brocom : Le Belge, ses assurances et son courtier
- P.22 Risk management : Les défis de demain
- P.24 Coin technique : Les détecteurs de fumée : conseils pratiques
« 69 personnes ont perdu la vie dans un incendie en 2014 »
- P.27 Cercles et bourses : 50 ans pour le CVAP
- P.28 Salon de l'Auto 2016 : AXA démarre l'année sur des chapeaux de roues !
- P.30 Focus à l'international : Assurance internationale
- P.32 Événement : Belgian Insurance Conference 2015
- P.33 Webzone : Facebook pas à pas : Leçon n°3 : se repérer sur le site - le fil d'actualité
- P.34 Sécurité routière : Campagne Bob d'hiver : on n'est pas « Bob » à moitié - 20^e anniversaire du conducteur le plus connu en Belgique
- P.36 Sécurité routière : La sécurité routière d'ici et d'ailleurs
- P.37 AssurPharma marque la fin des formulaires papier en pharmacie
- P.38 Droit social : Situation financière des indépendants - *La tendance de fond est à l'amélioration au 3^e trimestre 2015*
- P.39 Photo numérique : Priorité à la vitesse : quand et pourquoi utiliser le stabilisateur d'images ?
- P.46 Productivité & informatique

Divers

- P.41 Auto : Quoi de neuf au salon de Bruxelles du 14 au 24 janvier 2016
- P.42 L'assurance dans les médias
- P.44 FEPRABEL y était pour vous représenter
- P.47 Renseignements FEPRABEL/Principium





Sélection de nouveaux manuels



Plus d'info ? www.larciergroup.com

Droit de la responsabilité

De la détermination des responsabilités à l'évaluation du dommage, un parcours interdisciplinaire

Le droit de la responsabilité civile est jalonné de rencontres entre disciplines qui offrent un regard croisé et permettent une approche plus précise tant des circonstances d'un sinistre que de ses conséquences. Cet ouvrage contient les exposés approfondis

présentés lors de l'après-midi d'étude organisé sous l'égide de la Conférence du Jeune Barreau de Nivelles le 5 mars 2015.

ISBN : 978-280447-893-3

Nombre de pages : 106

Année édition : 2015

Prix : 55 €

Auteurs : Michel Fifi, Marie Zaghedden, Patrice Colette.

Sous la coordination d'Isabelle Reusens.



Plus d'info ? www.wolterskluwer.be

L'agent de banque

Droits et obligations

Le contrat d'agence de banque est réglementé par des dispositions impératives dont certaines sont exceptionnelles s'agissant d'un contrat liant deux parties indépendantes, travaillant en dehors d'un contrat de travail. Pierre DEMOLIN, parcourant la législation applicable, éclaire avec précision et détaille chaque aspect

du contrat d'agent de banque, de sa naissance à sa fin. Un ouvrage fondamental.

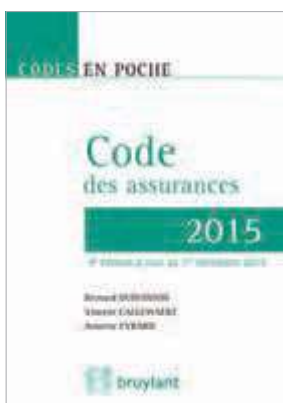
ISBN : 978-9-04657-528-4

Nombre de pages : 210

Année édition : 2015

Prix : 58,30 €

Auteur : Pierre Demolin.



Plus d'info ? www.larciergroup.com

Code des assurances 2015

Le présent ouvrage rassemble l'ensemble des textes légaux et réglementaires en vigueur en Belgique et applicables en matière d'assurance (incendie, risques majeurs et professionnels, responsabilité civile, assurance des personnes (vie, maladie...), accident du travail, crédit...).

ISBN : 978-2-80274-929-5

Nombre de pages : 1318

Année édition : 2015

Prix : 66 €

Auteurs : Vincent Callewaert, Bernard Dubuisson, Annette Evrard.



Qui seront nos concurrents demain ?

Traditionnellement, au moment du nouvel an, on prend de bonnes dispositions et on fait le bilan de l'année écoulée. Comme vous le savez, FEPRABEL publie son rapport annuel sur l'année scolaire. Je ne peux donc que vous renvoyer à notre dernier rapport annuel (voir Principium n°9, Octobre 2015) pour le bilan.

Souhaits

Que pouvons-nous souhaiter au niveau du secteur pour 2016 et quelles sont les bonnes résolutions que nous devrions prendre ?

Comme vous le savez, la révolution digitale touche tous les secteurs, certains sont même beaucoup plus impactés que le nôtre qui poursuit sa mutation lentement mais sûrement.

Lors du séminaire des Présidents des Chambres Syndicales au mois d'août dernier, nous avons travaillé sur ces mutations, notamment sur une possible UBERISATION du secteur. En effet, certains pensent que la banque et l'assurance sont les deux secteurs potentiels les plus vulnérables pour vivre une révolution « Ubericienne ». Certains critères plaident en effet en faveur d'une telle attaque : opacité, coûts élevés, complexité, mauvaise image, concurrence feutrée, mais heureusement nous sommes aussi protégés par la législation qui est très contraignante et complexe. L'ensemble de ces règles (anti-blanchiment, Twin Peaks, MiFID, etc.) est applicable à tous les canaux de distribution. Il est formellement interdit de pratiquer l'activité d'assurance ou d'intermédiaire en assurances sans passer sous les fourches caudines de la FSMA.

Level playing Field

Notons aussi deux éléments qui devraient tempérer les ardeurs d'envahisseurs assurantiels : le level playing field entre les canaux de distribution repris dans la déclaration gouvernementale et la nouvelle DDA (Directive relative à la distribution en assurance) qui étend le champ d'application des règlements au niveau européen à TOUS les canaux de distribution y compris Internet (bien que j'estime qu'Internet n'est PAS un canal de distribution mais simplement un outil de distribution derrière lequel se trouve toujours soit un courtier, soit un agent, soit une compagnie en direct, liée ou pas à une banque).

Lucidité

Cela ne doit surtout pas nous faire oublier la menace réelle qui existe, il ne faut par-dessus tout pas avoir peur, mais il faut être lucide et se préparer de manière proactive et visionnaire. Non, nous ne voulons pas dresser une nouvelle ligne Maginot, on se souvient de ce qui s'est passé en 40.

C'est donc en étant plus rapide, plus imaginatif et en anticipant plus vite que les autres, que notre secteur traditionnel actuel restera l'acteur majeur en assurance en Belgique.

Cela passe avant tout par une confiance sans faille entre nous et nos partenaires compagnies, par un travail en commun sur les outils, les process, la stratégie et la cohérence.

Chacun doit prendre ses responsabilités. Il faut répondre clairement aux problèmes actuels et ne pas les laisser pourrir.



Exemples

Par exemple : trop de courtiers ne sont pas informatisés. Dans un premier temps, on leur offre BRIO basic et après un an les compagnies FERMENT leurs comptes agents.

Un des problèmes du secteur est la non homogénéité des process et les cas particuliers, solution simpliste et efficace : on les supprime. L'idée est que les Compagnies leur coupent le robinet, pas de collaboration possible sans un minimum d'outils et de respect des normes.

On instaure un droit de contrôle des messages AS WEB, si le message n'est pas conforme à 100 % au Telebib, Portima l'arrête, comme SWIFT le fait en banque, essayez toujours d'envoyer un virement avec un N° de compte dans lequel un chiffre est erroné.

Inverser les schémas

Autre proposition innovante : les compagnies ne paieraient plus l'utilisation du réseau (ASWEB) au volume utilisé, mais en fonction de leur non-utilisation, du non-envoi des blocs retour ou de la non-utilisation des messages structurés.

Il serait peut-être utile de créer un organe décisionnel au plus haut niveau entre les CEO de nos compagnies partenaires et les Fédérations de courtiers. On devrait faire le point au moins tous les trimestres pour pouvoir, en toute connaissance de cause, avoir une même vision et affiner notre stratégie commune. Plus que jamais les courtiers seront tributaires (au niveau outils et positionnement) des Compagnies travaillant avec le courtage et plus que jamais le canal de distribution qu'ils auront choisi, sera crucial dans leur croissance et la qualité des risques.

Questions

On devra aussi résoudre des questions épineuses comme : que faire lorsqu'une compagnie courtage veut vendre un produit spécifique que le courtage ne veut pas vendre ? Que faire pour se répartir l'apport d'affaires ou de leads venant directement du net, tenant compte de l'indépendance du courtier et des investissements importants faits par les Compagnies ?

Comment éviter les doublons et la confusion que cela génère dans l'esprit des clients, par exemple l'Espace Client ? Plusieurs compagnies « courtage » sont actives vers les assurés, et parfois avec insistance, pour leur présenter leur propre Espace Client qui, ipso facto, entre en concurrence avec l'Espace Client du courtier. Pensez-vous vraiment qu'un client a envie d'aller voir 5 Espaces Client différents alors que tout pourrait se trouver chez son courtier ?

Enfin, il faut repenser nos manières de travailler dont certaines datent de plus de 20 ans, comme l'échange par le contexte et les blocs retour. La technologie a fait de tels progrès que nous devons aujourd'hui repenser rapidement nos outils et procédures de demain.

Mais nous abordons ce défi avec optimisme et enthousiasme.

Patrick CAUWERT
patrick.cauwert@feprabel.be