

Principium

Mensuel de Feprabel (Ne paraît pas en août)

Trophées Decavi
de l'assurance
Non-Vie 2016 - P.14

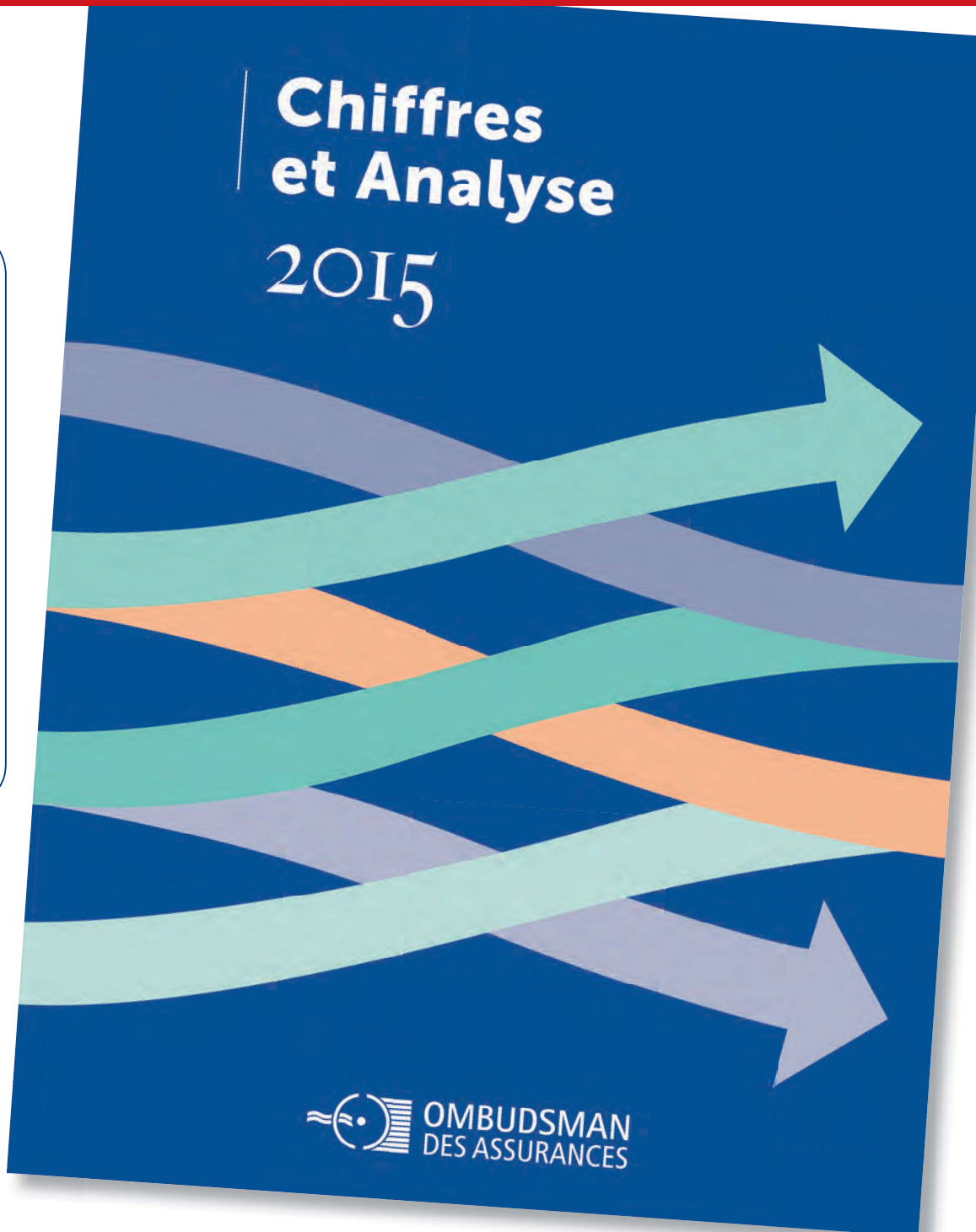


Principium N°5
Mai 2016

FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances
& Intermédiaires financiers de Belgique

Bureau de dépôt : Bruxelles X - P301128



**RAPPORT ANNUEL DE
L'OMBUDSMAN DES ASSURANCES**

Allianz Connect. Toujours plus proche de vos clients.



L'app **Allianz Connect**,
une aide pour vos clients
où qu'ils soient.

- Les coordonnées de leur courtier toujours sous la main
- Une assistance ultra-rapide avec géolocalisation
- Déclaration d'un sinistre 24/7

Assurances

Allianz 



Sommaire - Mai 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 RUYSSSEN
Paul VERDBOIS
Jean-Luc SCHVARTZ
Dimitri PSALLIDAS
Alain WINAND
- Annonceurs :
AG Insurance, Allianz, AXA, Credit Connect,
DKV, Generali, Portima, Vivium
- 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.5 Éditorial
- P.6 En Bref

Informations

- P.4 Coin lecture
- P.8 Législation : Service de règlement de sinistre et TVA
- P.12 Questions de Principium : Frank KOSTER, Président Assuralia, CEO AXA Belgium
- P.14 Trophées Decavi de l'assurance Non-Vie 2016
- P.18 Ombudsman de l'assurance : Chiffres et analyse 2015
- P.24 Webzone : Facebook pas à pas - Leçon n°5 : les paramètres du compte et de profil - onglets « Général » et « Sécurité »
- P.26 Nouvel outil digital : AXA, partenaire de toutes les entreprises
- P.28 Campagne de promotion Brocom 2015-2016 : phase 3
- P.32 Risk management : Le sinistre maximum possible - Les limites de l'assurabilité
- P.36 Sécurité routière : « Un peu trop vite, c'est trop vite » - Nouvelle campagne de l'AWSR
- P.38 Droit social : Modernisation du droit du travail : cherchons des emplois, pas des économies
- P.39 Photo numérique : Priorité à la vitesse : suivre le sujet en mouvement !
- P.41 Focus à l'international : Regards sur l'Hexagone

Divers

- P.42 L'assurance dans les médias
- P.44 FEPRABEL y était pour vous représenter
- P.46 Auto : Essai Jaguar XE
- P.47 Renseignements FEPRABEL/Principium





Sélection de nouveaux manuels



Plus d'info ? www.anthemis.be

L'assurance-vie au Luxembourg : questions d'actualité

L'assurance-vie constitue un produit phare de la place financière luxembourgeoise. En marge de l'importance des encaissements et des avantages qu'elle revêt en matière de protection des investisseurs, de nombreuses questions sont suscitées par la pratique et l'actualité.

ISBN : 978-2-8072-0057-9

Nombre de pages : 125

Format : 17 x 24

Année édition : 2016

Prix : 82 €

Auteurs : Jean-Christophe André-Dumont, Pierre Doyen, Dominique Fairon, Candice Roussieau, Cédric Schirrer, Donald Venkatapen, Christophe Verdure
Sous la direction de Christophe Verdure
Préface Carine Feipel



Plus d'info ? www.wolterskluwer.be

La responsabilité des professionnels de la santé

Nul professionnel n'est à l'abri d'une procédure en responsabilité. Lorsque ce professionnel est médecin, dentiste, pharmacien... et qu'il a entre les mains la santé de son patient, sa responsabilité n'en est qu'accrue. Thierry VANSWEEVELT propose dans cet ouvrage un éclairage à 360 ° sur la matière.

ISBN : 978-9-04658-3-609

Nombre de pages : +/- 220

Année édition : Fin 2015

Prix : 103,49 €

Auteur : Thierry Vansweevelt



Plus d'info ? www.anthemis.be

Les copropriétés

Actualités jurisprudentielles et bilan de 5 années de pratique de la loi du 2 juin 2010

Le présent ouvrage, consacré aux copropriétés, s'articule autour de deux axes de réflexion. D'une part, les évolutions récentes de la jurisprudence en matière de copropriété en général retiennent l'attention.

ISBN : 978-2-8072-0055-5

Nombre de pages : 234

Format : 17x24

Année édition : 2016

Prix : 84 €

Auteurs : Sophie Boufflette, Vincent Defraiteur, Pascale Lecocq, Louis-Philippe Marcelis, Eric Riquier, Arianne Salve, Matthieu Van Molle, Martine Wahl
Sous la coordination de Laurent Barnich, Matthieu Van Molle



Un congrès qui fera date

Merci à tous pour ce formidable élan et votre soutien lors de notre dernier congrès. Le 13 avril, nous étions plus de 600 à Louvain-La-Neuve. Votre silence pendant les exposés valait bien plus que les applaudissements nourris après chaque exposé. Encore merci.

Les vidéos et présentations seront disponibles sur notre site. Vu l'importance des messages, elles méritent d'être revues et partagées.

Nous reviendrons plus longuement sur le congrès et les ateliers dans notre prochain numéro, car la vie trépidante continue et les événements se bousculent. La cérémonie des Trophées de l'Assurance s'est déroulée ce 27 avril et le dernier rapport de l'Ombudsman des Assurances vient de sortir.

À retenir

Que retenir de tout cela ? Car tous les messages étaient à l'unisson :

- Le digital est incontournable.
- L'évolution sera très rapide.
- L'humain aura plus que jamais sa place.
- La confiance du client sera essentielle.
- On risque de se tromper, mais il faut essayer, sans s'entêter.
- Il faut développer des outils performants et conviviaux.
- La stratégie est plus importante que les budgets dépensés.
- La qualité et l'utilisation des données seront cruciales.
- Il faut changer les mentalités et revoir les relations entre les courtiers, les compagnies et les clients.
- Et j'ajouterais que nous serons plus fort ensemble.

Nous avons bien compris la portée de ces défis. Nous y travaillons tous les jours par des initiatives, des réflexions, des contacts, des analyses, des partages d'idées ou des échanges avec différents acteurs.

Agir ensemble

Un des problèmes majeurs sera la mise en commun des ressources. Nous avons des structures qui ont les moyens et nous permettront de le faire, je veux parler de Portima et Brocom. Comment faire avancer les outils, les développements et surtout une stratégie commune de distribution digitale performante, mais intermédiée ?

Comme vous le savez, ces structures sont dirigées en commun par nos compagnies partenaires et un peu par les Fédérations. Ces mêmes compagnies sont malgré tout (très) concurrentes entre elles. Cela signifie qu'elles sont tout le temps confrontées entre le souci d'un développement personnel, qui coûte évidemment plus cher, mais qui pourrait leur donner un avantage concurrentiel pendant un certain temps et le fait de mettre leurs projets en commun pour mieux servir le courtage et aussi diminuer leurs coûts.

Si 10 compagnies développent la même appli à 100.000 €, ça coûte 1.000.000 €, si elles la font développer en commun, ça coûte une seule fois 100.000 € ce qui laisse 900.000 € pour en faire 9 autres. Démonstration basique, mais évidente. Espérons que la raison l'emportera sur l'émotion commerciale de chacun.

Face aux défis qui nous attendent, nous devons agir collectivement tout en gardant la créativité et l'indépendance de chacun.

Patrick CAUWERT
patrick.cauwert@feprabel.be