

Principium

Mensuel de Fepabel (Ne paraît pas en août)

Rencontre avec
François Lecomte
(AXA) - P.18



Étude de réputation
du secteur de
l'assurance - P.22

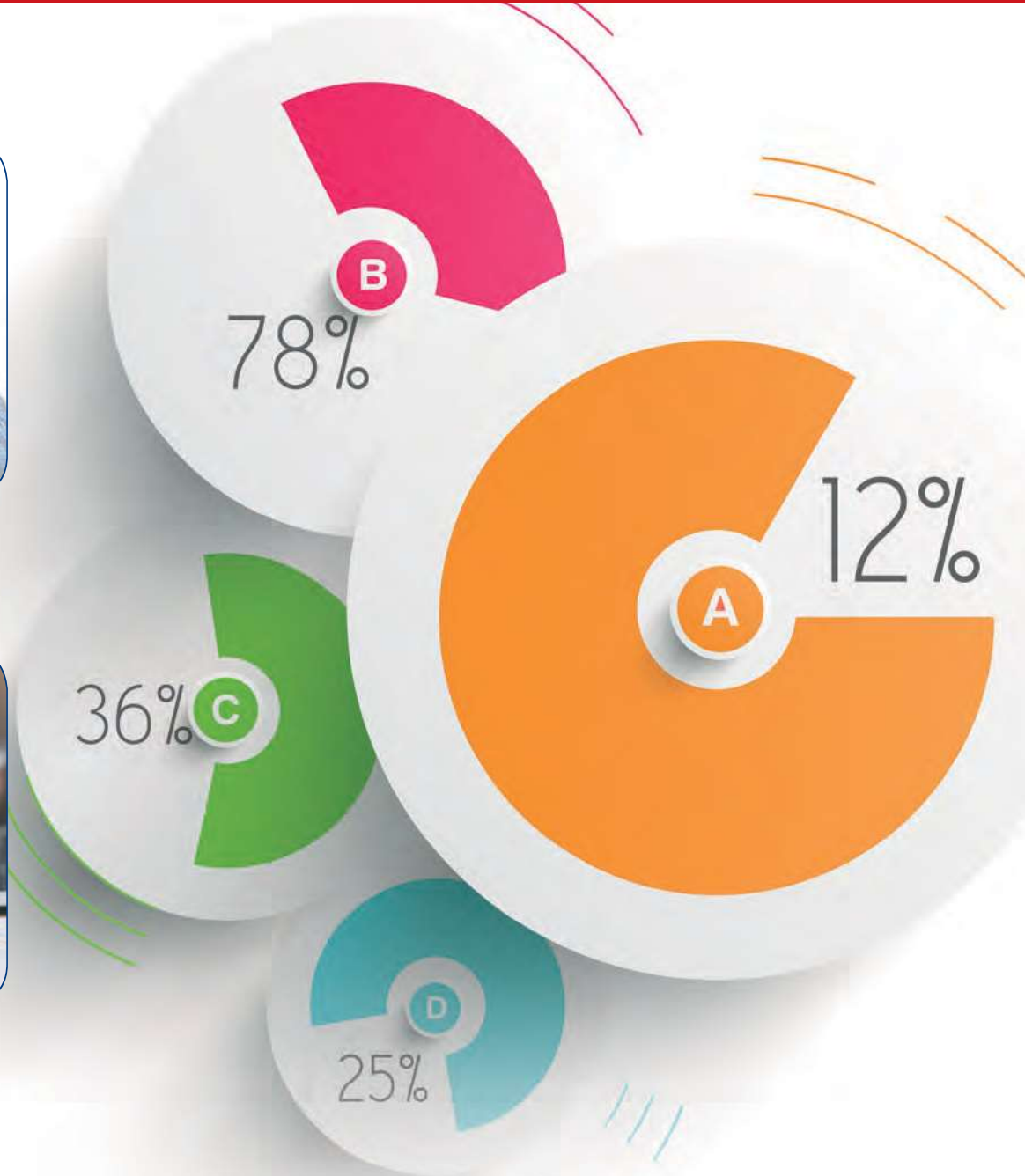


Principium N°2
Février 2018

FEPABEL

Fédération des Courtiers en assurances
& Intermédiaires financiers de Belgique

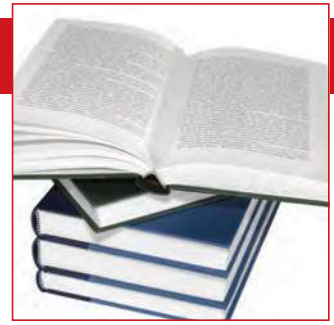
Bureau de dépôt : Bruxelles X - P301128



Spécial Chiffres

« LES CANAUX DE DISTRIBUTION »

P.10



Sélection de nouveaux manuels



Plus d'info ? www.wolterskluwer.be

La responsabilité du fait des choses

Cet ouvrage propose non seulement une photographie du droit belge de la responsabilité du fait des choses, mais aussi des réflexions critiques et prospectives.

ISBN : 978-9-04658-767-6

Nombre de pages : 240

Année édition : 2017

Prix : 85,49 €

Auteur : Jean-Luc Fagnart



Plus d'info ? www.wolterskluwer.be

Crédit hypothécaire - Le nouveau régime

Analyse de la loi du 22 avril 2016 transposant la directive 2014/17/UE du 4 février 2014 sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel, entrée complètement en vigueur le 1^{er} juillet 2017.

ISBN : 978-9-04658-985-4

Nombre de pages : 444

Année édition : 2017

Prix : 84,06 €

Auteurs : Frédéric de Patoul et Virginie Schoonheydt



Plus d'info ? www.anthemis.be

Questions spéciales relatives à la réparation du dommage

La plupart des ouvrages consacrés à la vaste matière de la réparation du dommage se concentrent sur la question du dommage corporel ou matériel, ce qui est logique compte tenu de l'importance de ces postes indemnitaires et, sans doute, de leur visibilité. Néanmoins, d'autres questions relatives au dommage,

moins souvent traitées, méritent certainement l'attention des praticiens.

ISBN : 978-2-8072-0319-8

Nombre de pages : 240

Format : 17x24

Année édition : 2017

Prix : 84 €

Auteurs : Pauline Colson, Michel Derenne, Valéry De Wulf, Philippe Galand, Marc Isgour. Sous la coordination de René Robaye.

Sommaire - Février 2018



PRINCIPIUM VOUS PRÉSENTE CE MOIS :

- P.4 Éditorial : Le courtier devra relever des défis, mais subsistera longtemps encore
- P.5 En Bref

INFORMATIONS

- P.2 Coin lecture
- P.8 Législation : La priorité... ne peut surprendre
- P.9 Législation : Le passager d'un train ou d'un tram est un usager faible
- P.10 Chiffres : Canaux de distribution de l'assurance - Chiffres 2016
- P.17 Questions de Principium : François Lecomte, Directeur clients particuliers AXA
- P.18 Interview : Rencontre avec François Lecomte, Directeur clients particuliers AXA
- P.20 Assurance emprunteur : Liberté du consommateur : grande victoire en France
- P.22 Étude de réputation du secteur de l'assurance : quels enseignements pour le courtage ?
- P.26 Brocom : « Votre courtier » : omniprésent au Salon de l'auto... comme à Batibouw
- P.29 Formation : Former en entreprise, coûte que coûte
- P.30 Réassurance : Du partage de sort aux captives - La Réassurance Financière
- P.32 Risk management : Quels risques pour les entreprises en 2018 ?
- P.34 Droit social : La version finale de la réforme de l'Isoc : c'est non !
- P.35 Droit social : La période d'essai est de retour...
- P.36 Sécurité routière : 2 fois plus de télétravailleurs = 25 tués et blessés graves en moins chaque année
- P.38 Data : Signez pour donner aux conducteurs le contrôle de leurs données embarquées !
- P.39 Photo numérique : Les parcours fléchés
- P.41 Focus à l'international : Assurance internationale



#Data4Drivers



DIVERS

- P.42 L'assurance dans les médias
- P.44 FEPRABEL y était pour vous représenter
- P.46 Auto : Des nouvelles du Salon
- P.47 Renseignements FEPRABEL/Principium



Le courtier devra relever des défis, mais subsistera longtemps encore*



Vous lirez dans ce numéro le résumé de deux études que l'on doit à Assuralia et qui méritent notre attention.

Notons que pour la première, qui concerne les chiffres de la distribution (voir page 10) et qui existe depuis maintenant 9 ans (Février 2010), nous (les Fédérations d'intermédiaires FVF, UPCA et FEPRABEL) sommes consultées et partageons l'analyse. Par contre, pour la nouvelle étude qui sort pour la première fois et qui concerne la réputation du secteur de l'assurance (voir page 22), elle s'est faite sans aucune concertation avec les représentants de la distribution. C'est pour le moins interpellant quand on parle d'image du secteur. L'image est bien souvent véhiculée par la personne qui est en contact avec le client, faire une étude à l'aveugle sans distinguer le canal de distribution (courtier, agent, bancassureur ou direct) est assez étonnant.

Indépendamment de ces considérations, ces études nous confortent dans la nécessité de recourir à un intermédiaire pour ses assurances et plus encore à un courtier indépendant.

Que retenir de cette étude relative à l'image du secteur ?

- La majorité des particuliers trouvent important d'être conseillés lorsqu'ils recherchent une nouvelle assurance.
- La clarté mène à une impression positive. Il est très important de proposer des informations claires

pour les particuliers. Une personne sur cinq seulement trouve les produits d'assurance clairs et faciles à comprendre, bien que les efforts sur le plan de la clarté soient reconnus.

- Lorsqu'il s'agit de sa propre personne, le consommateur est plutôt favorable à une solidarité. Lorsqu'il s'agit des autres, aucune opinion bien tranchée ne se dégage.
- La tranquillité d'esprit est l'un des paramètres les plus importants influençant l'impression que l'on a du secteur de l'assurance. Grâce aux assurances, 2 particuliers sur 3 sont sûrs que tout se passera bien s'il devait arriver quelque chose. Mais on constate plus de doutes et même une ignorance quant au contrôle des assureurs.
- Plus de la moitié des sondés n'ont jamais été contactés par un assureur ou un intermédiaire pour un check up.
- L'assureur doit surtout agir rapidement sans faire d'histoires et proposer des produits/services simples.
- Le principal canal de souscription d'assurances pour les PME reste le courtier.

Que retenir des chiffres de la distribution ?

- La croissance des parts de marché des courtiers est saine et stable en « non vie » et en vie groupe depuis 1995.

“ **« Ceux qui se découragent ont tort, le monde refléurit toujours, le tout est de survivre aux orages. »**

Henri-Frédéric Amiel

- La volatilité vie individuelle et les pics très marqués en 2005 et 2012 sont exclusivement du fait de la branche 23.

Enfin, une dernière analyse a été faite par Brocom pour évaluer l'impact des campagnes sur la perception que le consommateur a du courtier. Sans dévoiler l'analyse complète qui vous sera présentée lors de notre congrès du 15 mars 2018, notons que le consommateur considère que faire appel à un courtier est facile, il s'occupe de tout (56,8 %), on a un contact personnel, il écoute et donne des conseils (53,9 %). Il est professionnel (47,9 %). Le consommateur déclare aussi : « J'ai eu une bonne expérience » (39,2 %) et enfin pour 36,7 % ils l'estiment fiable.

Patrick CAUWERT
CEO FEPRABEL
patrick.cauwert@feprabel.be

* Inspiré d'une citation de Yves COPPENS, paléoanthropologue (dans Origines de l'homme, origines d'un homme. Mémoires 2D ; Odile Jacobs) : « L'humanité devra relever des défis, mais subsistera longtemps encore ».