

Principium

Mensuel de Feprabel (Ne paraît pas en août)

Rapport annuel de l'Ombudsman des assurances - P.24



ENSEMBLE, DISONS LES CHOSES CLAIREMENT !

ELECTIONS 2019

30.04.2019

CONGRÈS FEPRABEL
ALLIANCE-PRODIGE | Louvain-La-Neuve



Principium N°6
Jun 2019

FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances & Intermédiaires financiers de Belgique

**LE CONGRÈS FEPRABEL,
un grand millésime ! P.14**



Entrepreneurs

5 minutes pour un check-up des assurances professionnelles de vos clients

Découvrez l'INSURANCE SCAN sur axa.be: un outil de simulation en ligne pour sensibiliser les entrepreneurs à leurs besoins en assurances obligatoires, essentielles et sécurisantes.

L'insurance Scan, votre porte d'entrée vers les indépendants et les petites entreprises.

Scannez le QR code en bas de cette page ou rendez-vous sur axa.be/entrepreneurs



Continuez à entreprendre



Sommaire - Juin 2019



PRINCIPIUM VOUS PRÉSENTE CE MOIS :

- P.4 Éditorial : Un bon congrès !
- P.7 En Bref

INFORMATIONS

- P.6 Coin lecture
- P.8 Législation : Droit à l'oubli : une personne guérie du cancer ne devra plus payer de surprime pour son assurance solde restant dû
- P.9 Faites le tour du monde avec La Marche Rose
- P.10 Questions de Principium : Sophie Vander Auwera, Directrice commerciale Sud - AG Insurance, Présidente RCJAB
- P.12 Cercles et bourses : RCJAB - Une nouvelle saison pour retrouver un esprit sain dans un corps sain
- P.14 Événement : Le Congrès FEPRABEL 2019, un grand millésime !
- P.24 Chiffres : Rapport annuel 2018 de l'Ombudsman des assurances
- P.36 Outils : BRIO Analytics : votre portefeuille en un coup d'œil !
- P.38 Prévention : Première journée européenne de lutte contre les cambriolages : « 1joursans »
- P.40 Quelques statistiques belges
- P.42 Interview : En route pour 9.000 bosses en 3 jours
- P.44 Pensions complémentaires : changements importants en 2019
- P.46 Brocom : « Votre Courtier, Votre meilleure assurance » en vacances du 10 au 30 juin 2019 !
- P.48 Risk management : Communication et information dans l'entreprise
- P.50 Focus à l'international : Assurance internationale
- P.51 Photo numérique : Le regard (1/3)



DIVERS

- P.54 L'assurance dans les médias
- P.56 FEPRABEL y était pour vous représenter
- P.58 Auto : Automobilistes... Les partis veillent sur vous ! (Et ce ne sera pas de la tarte !)
- P.59 Renseignements FEPRABEL/Principium



Un bon congrès !



« **Il avait fait alors une grande démonstration de sa découverte à un congrès international d'astronomie. Mais personne ne l'avait cru à cause de son costume.** »

Le petit prince
Antoine de Saint-Exupéry

Merci à tous pour votre participation à la réussite de notre congrès du 30 avril 2019. Grâce à vous, le succès a été complet. Les résultats de l'évaluation corroborent cette perception.

Vous lirez certaines remarques dans le Testimonium en page 23. Nous vous fixons déjà rendez-vous l'année prochaine pour faire encore plus fort, encore mieux.

Tout au digital ?

Digital : Et pendant ce temps-là, une entreprise belge (Octinion) a mis au point un robot capable de cueillir des fraises (voir le Soir du 1^{er} juin en

page 18). Mais ce qui est intéressant est la conclusion d'un cultivateur : « Je préférerais toujours le contact humain ».

Conseiller un client ou cueillir des pommes au 21^e siècle. Le parallélisme avec notre métier est criant :

Un robot cueilleur, ça n'épate pas vraiment Pierre-Marie Laduron, qui cultive 10 hectares de vergers bio (pommes et poires) à Warsage. « Déjà dans le milieu des années 1980, les Français avaient mis au point un robot-cueilleur de pommes, qu'ils avaient joliment baptisé Magali », rappelle-t-il. Le robot prélevait les fruits dans les arbres à l'aide d'une sorte de trompe-ventouse. « Mais il n'a jamais été commercialisé », constate le fruiticulteur. C'est qu'en dépit de leur robustesse apparente, les pommes sont aussi fragiles que les fraises, explique Pierre-Marie Laduron. « Elles se plaignent après la blessure », dit-il.

L'agriculteur note que des machines autonomes existent déjà pour l'aide à la cueillette, avec notamment des chariots équipés de courroies transporteuses. « Mais c'est toujours le personnel humain qui cueille les fruits », précise-t-il. Et qui devrait continuer à le faire encore longtemps, du moins dans l'exploitation de Pierre-Marie Laduron qui n'est pas grand fan des robots. « Tant qu'on a des prix de vente qui le permettent, je préfère la main-d'œuvre humaine », indique-t-il. « D'autant que je cultive

de multiples variétés. Le logiciel d'un robot – qui n'existe pas encore ! – devrait en permanence être adapté et calibré. Alors que les humains ont l'œil. Les robots, c'est pour les grandes exploitations qui livrent les opérateurs de la grande distribution et le hard discount. Moi au contraire, plus les années passent, plus je me diversifie pour apporter les bonnes réponses aux demandes des clients. ».

À quand le robot-conseil qui ne « blessera » pas les clients (et la comparaison avec les pommes s'arrête là !) et qui respectera aussi le RGPD ?

Mais cela ne doit pas trop nous rassurer, l'aide d'un robot pour des tâches répétitives, des tâches de recherche, des tâches administratives ou des comparaisons sera absolument nécessaire pour permettre aux courtiers de continuer à donner le meilleur service à leur client.

« **Une pomme par jour éloigne le médecin...**

Proverbe anglais

... pourvu que l'on vise bien. »

Winston Churchill

Portima est notre futur

Portima entame une réflexion stratégique :

Jan Peeters et nouveau CEO de Portima a défini, avec son équipe, un nouvel énoncé de mission et de nouveaux engagements envers les clients. Le Conseil d'administration du 5 avril a validé le nouvel énoncé de mission proposé : « En offrant des solutions numériques, sécuritaires et novatrices en partenariat avec les courtiers et les compagnies d'assurance, nous augmentons la productivité et suscitons la satisfaction des clients ».

Une réflexion stratégique est donc en cours pour définir ce dont les

courtiers auront besoin dans le futur, l'objectif sera qualitatif et prospectif.

Comment devenir plus fort grâce au digital ?

La Belgique est atypique en Europe au niveau de sa distribution en assurances et nous sommes le seul pays où la distribution « retail » se fait encore par des courtiers, c'est en grande partie grâce à ce qui a été mis en place par le passé, en commun avec nos partenaires compagnies. Du Telebib en passant par PORTIMA, BRIO et BROCOM, nous avons les outils pour maintenir et augmenter nos parts de marché. Nous avons aussi une législation qui permet au courtage de s'épanouir malgré les

contraintes, car elle respecte le « level playing field » entre TOUS les canaux.

Il était donc temps de redéfinir l'avenir et de mettre en place, tous ensemble, les outils qui feront du courtage LE canal de distribution qui répond à la fois aux exigences des compagnies en matière d'efficacité mais surtout restera le préféré du client du futur toutes générations confondues, en alliant le digital à l'humain.

Patrick CAUWERT

CEO FEPRABEL

patrick.cauwert@feprabel.be



Au moment de mettre sous presse ce numéro de Principium, nous apprenons la triste nouvelle.

Alain de MIOMANDRE, Président Honoraire de FEPRABEL est décédé le 11 juin dernier.

Il a été Président de FEPRABEL de juin 1992 à juin 1999.

Nous lui rendrons l'hommage qu'il mérite dans un prochain numéro de Principium.

Nous présentons toutes nos condoléances à sa famille et ses proches.

« La vie m'a beaucoup donné et je le lui ai bien rendu. »

Véronique de MIOMANDRE et Christian PIERRON,
Gaël et Vanessa de MIOMANDRE - GUENSER,
Thibaut de MIOMANDRE et Aurore LACROIX,

ses enfants ;

Idalie, Olga et Jeanne SPAEY,
Guillaume, Charlotte et Romane de MIOMANDRE,
Marius de MIOMANDRE,

ses petits-enfants ;

Caroline, Sébastien et Eve de MEURERS,
ses beaux-enfants et leurs enfants ;

Michèle MOUREAU, Nadine MARTIN,
Babette MOURLON BEERNAERT,
les femmes qu'il a aimées ;

Nadine et Hubert LONFILS - de MIOMANDRE,
Muriel de MIOMANDRE (†) et René VERVONDEL,
Carine et Philippe RIVET - de MIOMANDRE,
ses sœurs, beaux-frères et leurs enfants ;

Ses amis et les familles associées

ont la grande tristesse de faire part du décès de

Alain de MIOMANDRE

Président de IBS EUROPE
Administrateur de CITY MALL
Administrateur de NUCLEUS HOLDING
Président Honoraire de FEPRABEL
Fondateur et Président de UNIPRABEL
Fondateur de BROCOM
Fondateur et ancien Président de ATELIA
Président du CRAB (1989 et 1999)
Trésorier et Président du BIPAR (1995-2010)
Président de la W. F. I. I. (2004-2006)

2 février 1941 - 11 juin 2019

La messe d'adieu sera célébrée en l'église Saint-Lambert,
Place du Sacré-Cœur à 1200 Woluwe-Saint-Lambert,
le SAMEDI 22 JUIN 2019, à 10 heures.

Ni fleurs ni couronnes, un don à ELA asbl,
compte BE 66 1144 7275 0143,
avec la mention : « A notre cher Alain ».