

Principium

Mensuel de Feprabel (Ne paraît pas en août)

Rencontre avec
Fernando Diaz - P.14



Les outils numériques
créés pour et par
les courtiers mis à
l'honneur - P.24



Principium N°3
Mars 2019

FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances
& Intermédiaires financiers de Belgique

Bureau de dépôt : Bruxelles X - P301128



Enquête Benthurst & Co 2018

P.16

VIVIUM HABITATION, L'ASSURANCE QUI RESSEMBLE A VOS CLIENTS



Avec VIVIUM Habitation, proposez une police qui correspond aux besoins et souhaits de vos clients. Pour une assurance incendie qui leur ressemble.

Les atouts ?

- Une assistance permanente 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- Une assurance parfaitement adaptée aux besoins de vos clients
- Des garanties claires et étendues pour une protection maximale
- Un règlement de sinistre plus rapide grâce à la télé-expertise

En savoir plus ? Contactez votre account manager Non-Life ou découvrez notre offre complète sur V-Connect.


VIVIUM
ENSEMBLE, C'EST SÛR

Sommaire - Mars 2019



PRINCIPIUM VOUS PRÉSENTE CE MOIS :

- P.5 Éditorial : À qui le tour ? Après ING, Record Bank, AXA Banque, voici BNPP !
- P.6 En Bref

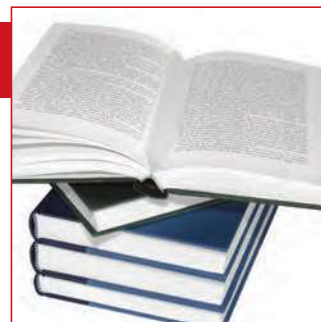
INFORMATIONS

- P.4 Coin lecture
- P.8 Législation : Pas de responsable connu : synthèse
- P.12 Questions de Principium : Fernando Diaz, CEO d'Europ Assistance
- P.14 Interview : Rencontre avec Fernando Diaz, CEO d'Europ Assistance
- P.16 Enquête Benthurst (*première partie*)
- P.24 Digital : Les Vivium Digital Awards mettent à l'honneur les outils numériques créés pour et par les courtiers
- P.26 Brocom : « Votre Courtier, Votre meilleure Assurance » construit une année 2019 solide à Batibouw!
- P.28 Brocom : « Votre Courtier, Votre meilleure Assurance » à Batibouw
- P.30 Sécurité routière : Les conducteurs âgés et le risque d'accident
- P.34 Droit social : Frais professionnels : théorie de la rémunération
- P.36 Formation : Valorisons les patrons formateurs
- P.37 Nouveautés pour l'immatriculation des véhicules importés (provenant de l'UE)
- P.38 Risk management : Baromètre du Risk Management
- P.40 Data protection : Les sous-traitants en matière de RGPD
- P.41 Photo numérique : Comment parvenir à harmoniser la composition de ses images avec davantage de succès (2/2)
- P.43 Focus à l'international : Assurance internationale
- P.44 Productivité & informatique : Gérer et retrouver les documents avec leur auteur
- P.45 Productivité & informatique : Evitez les doubles emplois dans certaines de vos données et encodez ce qui est indispensable

DIVERS

- P.46 L'assurance dans les médias
- P.48 FEPRABEL y était pour vous représenter
- P.50 Auto : Essai Volvo XC40
- P.51 Renseignements FEPRABEL/Principium





Sélection de nouveaux manuels



Plus d'info ? www.anthemis.be

Le Code des sociétés et des associations

Ce n'est pas à une simple coordination du Code des sociétés que nous assistons aujourd'hui, mais bien à une refonte complète de celui-ci, emportant de nombreux bouleversements : suppression de diverses formes sociétaires, suppression du capital dans ce que l'on appellera désormais les S.R.L., réforme de la gouvernance

dans les S.A., caractère supplétif de la révocabilité ad nutum des administrateurs, possibilité pour une S.A. de n'avoir qu'un actionnaire, etc.

ISBN : 978-2-8072-0377-8

Nombre de pages : 176

Année édition : 2018

Prix : 90 €

Auteurs : Roman Aydogdu, Olivier Caprasse, Henri Culot, Yves De Cordt, Deborah Gol, Aurore Jansen, Laura Léonard et Lorène Nickels.



Plus d'info ? www.wolterskluwer.be

L'assurance responsabilité civile exploitation et après livraison

L'ouvrage contient toutes les informations utiles relatives à la nouvelle obligation d'assurance découlant de la loi du 31 mai 2017 sur l'assurance RC décennale.

ISBN : 978-9-4030-0812-7

Nombre de pages : 84

Année édition : 2018

Prix : 38,76 €

Auteur : Bruno Devos



Plus d'info ? www.anthemis.be

Le droit du procès civil - volume 2

Un constat s'impose : le droit du procès civil fait l'objet, depuis quelques années, d'une suite incessante de lois nouvelles, se traduisant tantôt par la refonte complète de pans entiers de la procédure, tantôt par des adaptations plus ponctuelles, mais ayant toutes des répercussions

considérables dans le quotidien des praticiens du « droit du Palais ».

ISBN : 978-2-8072-0503-1

Nombre de pages : 684

Année édition : 2019

Prix : 117 €

Auteurs : Marc Baetens-Spetschinsky, Martine Berwette, John Biart, Evrard de Lophem, Gaëlle Eloy, Jacques Englebert, Fanny Laune, Frédéric Lejeune, Jean-Sébastien Lenaerts et Xavier Taton.

À qui le tour ?

Après ING, Record Bank, AXA Banque, voici BNPP*!



La saga bancaire ne fait que commencer. Ce n'est pas le client qui décide, MAIS les banques.

À première vue on pourrait comprendre les arguments des banquiers, mais à y regarder de plus près, les explications telles qu'elles sont présentées ne tiennent pas la route ! En effet ce qu'on ne peut admettre, ce sont les excuses et l'argument suprême qui sont de dire que c'est le consommateur qui demande la suppression des agences. Rien n'est moins vrai. Tous les consommateurs se plaignent de ne plus recevoir de service, de devoir tout faire eux-mêmes et de payer toujours plus cher pour moins de service. Impossible d'avoir un contact en agence sans rendez-vous, impossible de gérer des choses assez simples comme de la monnaie, impossible d'avoir une agence de proximité et même dans les grandes villes, il ne restera bientôt plus du tout d'agences. Est-ce vraiment ce que le consommateur veut ? J'en doute !

Heureusement la presse n'est pas dupe, il faut lire dans Le Soir du 16 mars, l'éditorial de Béatrice Delvaux qui est très lucide. Mais ce qui choque encore plus ce sont les bénéfices extravagants de ces banques que ce soit ING ou BNP, les dividendes qui sont exportés vers Paris ou Amsterdam sont exorbitants. Et pendant ce temps-là l'emploi et les services diminuent drastiquement. Est-ce dans ce monde-là que nous voulons vivre ? J'en doute !

Et AXA Banque dans tout ça ?

Le sommet de l'absurdité, c'est AXA banque dont les agences ne coûtent rien à la banque évidemment, ce sont des agents bancaires indépendants qui

paient leurs locaux, leur personnel, leurs frais généraux et leurs commerciaux. Il faudra bien nous expliquer comment une agence AXA, qu'elle soit petite ou grande, coûte à la banque.

Ces agents ont fait confiance à AXA Banque et ont investi dans cette agence bancaire en ayant comme toujours une vision à long terme au service de leur clientèle, bien souvent commune en banque et assurance. Et maintenant on leur dit : « soit vous investissez encore beaucoup plus pour racheter les agences qui sont aux alentours » (attention, c'est parfois plus de 50 km, bonjour la proximité pour le client), soit votre agence est rattachée à une autre et tant pis pour vos clients assurance (que vous pouvez garder), mais qui seront inévitablement prospectés sans vergogne par le repreneur de votre agence bancaire.

On ne peut ainsi se décharger d'une responsabilité historique vis-à-vis de ses partenaires, la confiance, ça se mérite à long terme dans le respect mutuel de chacun.

Un code de conduite bafoué

Et en plus, le code de conduite qui a été signé par les banques sur les cendres du réseau Record est complètement détourné et bafoué par AXA Banque. Il n'est dès lors pas étonnant que la confiance envers le groupe est ébranlée. Nous laissons à chacun le soin d'en tirer les conclusions. FEPRABEL se réjouit de ne pas l'avoir validé. Et les Ministres qui l'ont porté ne seront plus là pour rendre des comptes, l'un sera à l'Europe et l'autre est déjà depuis un certain temps en Région Wallonne. Notons simplement que le consommateur a

“ **« Quand on ose, on se trompe souvent. Quand on n'ose pas, on se trompe toujours.**

Romain Rolland

”
besoin du meilleur des deux mondes, que ce soit en banque et en assurance. Le réseau de courtiers indépendants et d'agents bancaires EST la seule solution possible pour répondre à cela. Au lieu de se reposer sur cet acquis et surtout remercier les agents bancaires qui sont par ailleurs aussi courtiers en assurances et qui ont apporté la croissance et la rentabilité au groupe, on démantèle. Quel gâchis !

Et pourtant une autre voie est possible...

Pourquoi AXA Banque ne pourrait-elle offrir à ses clients, pardon aux clients apportés par leurs réseaux indépendants, des solutions totalement digitales, comme le fait AXA Assurance dans le respect absolu du courtage ? Le client garde son agent bancaire de proximité pour les dossiers complexes ou simplement pour se rassurer et tout le reste se fait de manière digitale, plus de guichet, plus de gestion, plus de liquide, etc. Espérons que la raison l'emporte et que des solutions négociées en commun entre FEPRABEL et AXA Banque puissent émerger rapidement.

Patrick CAUWERT
CEO FEPRABEL
patrick.cauwert@feprabel.be

* Voir Le Soir du 16/03/2019, BNPP Fortis : la moitié des agences fermées en 9 ans.