

Principium

Mensuel de Feprabel (Ne paraît pas en août)

Structure et organisation - P.8

FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances & Intermédiaires financiers de Belgique

FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances & Intermédiaires financiers de Belgique

Activités Brocom - P.56



L'intermédiation en assurance dans l'UE - P.72



Principium N°8
SEPTEMBRE 2012

FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances & Intermédiaires financiers de Belgique

L'intermédiation



Bilan et Perspectives

Votre Courtier Votre meilleure Assurance



Demetris... le spécialiste en crédits habitation

DEMETRIS

BNP PARIBAS GROUP



- la gamme BNP Paribas Fortis la plus complète en crédit habitation
- Le meilleur tarif du marché pour les courtiers tout au long de l'année
- Nos délégués commerciaux très disponibles à votre service
- Un contact personnalisé avec le «Demetris Credit Officer»
- Un commissionnement très compétitif



Vous souhaitez vous informer?

- Envoyez un mail à **brokers@demetris.be**
ou
- Enregistrez-vous sur notre site **www.demetris.be**
[courtier / demande accès]



**Demetris... le partenaire du courtier en assurances
pour le crédit habitation.**

Sommaire - Rapport annuel 2011/2012

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
Luc WAUTERS
Pierre HENS
Jean DEVILLE
Emmanuel DE HARLEZ
Florence BILLE
Valéry LAMOTTE
Pascal LASSERRE
Olivier RUYSSSEN
- ▶ Annonceurs :
AG INSURANCE, ALLIANZ, AXA, DAS,
DEMETRIS, EUROMEX, EXPERT BEL, FIDEA,
NATIONALE SUISSE, PORTIMA, VIVIMUM
- ▶ 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

FEPRABEL : structure et organisation

- P.4 Éditorial
- P.6 Mot du président
- P.8 Conseil d'Administration
- P.10 L'équipe de FEPRABEL
- P.12 Organigramme
- P.14 Adhésion à FEPRABEL
- P.16 Liste des nouveaux membres 2011-2012

Informations

- P.18 Chambres syndicales (Brabant Wallon, CHABRA, Hainaut, Liège, Luxembourg, Namur, Ostbelgiën, Intermédiaires bancaires, Chambre des courtiers de crédits (UPCC)
- P.28 Commissions techniques (Commission paritaire 307, Vie, Incendie, Communication, Promotion du courtage)
- P.34 Compte-rendu des activités des Cercles et Bourses de Wallonie
- P.42 Activités de FEPRABEL (Ligne du temps 2011-2012, Ce que nous avons fait pour vous en 2011/2012, Rencontres avec les compagnies, Quoi de 9 dans le secteur ?)
- P.54 Formation (Centres de formation des classes moyennes : une alliance gagnante !)
- P.56 Activités Brocom
- P.66 Activités du BIPAR

Chiffres

- P.72 Chiffres (Le secteur de l'intermédiation en assurance dans l'UE en 2010, Enquête sur l'insertion professionnelle des apprenants sortis de l'IFAPME)

Annexes

- P.82 Législation (Rappel des dernières modifications de documents sectoriels, Nouvelle architecture des structures de contrôle du secteur financier)
- P.86 Ce que vous avez pu lire dans Principium en 2011-2012
- P.91 Lexique
- P.95 Renseignements FEPRABEL/Principium





L'avenir passe par le changement

L'Europe : Prix NOBEL

Au moment de faire le point sur les derniers mois écoulés, je voudrais revenir sur l'actualité récente, les deux termes les plus entendus sont « crise » et « Europe ». La question est de savoir si ces deux items sont liés. Où en sont la cause, la conséquence, le remède, le poison ?

Retenons malgré tout que l'Europe vit en paix depuis presque 70 ans, cela n'a jamais eu lieu au cours de l'histoire de l'humanité.

Et le moment est crucial, car nous devons bien inventer une autre manière de sortir des crises que par une guerre. Comme je le disais en introduction, nous avons, ma génération et les suivantes, l'immense bonheur de n'avoir pas connu de conflit dans nos contrées. Espérant que la sagesse des hommes puisse faire œuvre d'imagination afin de trouver des solutions aux crises qui, elles, existent encore et existeront sans doute toujours. L'homme n'est pas fait pour vivre dans une période « normale ». Si on regarde l'histoire de l'humanité, on constate que les temps de crise sont beaucoup plus importants que les temps de non-crise.

Les jurés du prix Nobel ne se sont pas trompés en lui accordant le prix Nobel de la Paix le 12 octobre dernier. De plus, malgré la crise, le niveau de vie n'a jamais été aussi élevé.

Le projet européen est donc bien vivant et doit mieux servir tous les citoyens européens. Quand on voit comme les autorités belges veulent absolument anticiper des mesures qui sont actuellement discutées au sein de l'Union Économique Européenne (MIFID II, SOLVENCY II, IMD II, PRIPS pour ne citer que les plus connues), on constate que même si les règles nous sont imposées dans des directives européennes, elles reflètent très précisément ce que nos dirigeants veulent appliquer en Belgique.

Mais le monde change et nous devons nous adapter, je dirais même plus, anticiper, prévoir, gérer le changement et même la vitesse du changement.

Le changement

Il faut également revoir nos règles de fonctionnement, car nous (ou du moins certains de nos instances dirigeantes et décisionnaires) raisonnons encore comme en 1950. Lorsque quelque chose ne va pas, quand un problème survient, on prend les règles en vigueur et on les renforce, sans se rendre compte que ce sont ces mêmes règles qui n'ont pas très bien fonctionné pendant la crise.

À un moment donné il faut avoir le courage de tout remettre en question, de repartir d'une page blanche. Plusieurs exemples nous montrent l'absurdité et le danger de persévérer dans des visions du passé.

Trois exemples :

1. Avant la guerre de 14, l'âge de la pension a été fixé par BISMARCK. Il était de 65 ans (il l'est toujours !) alors que l'âge moyen était de 46 ans. Après la guerre de 40 (date de l'avènement de notre sécurité sociale), l'âge moyen de durée de vie après la prise de la pension était de 7 ans, il est maintenant de 17 ans à 21 ans, soit 3 fois plus.

BISMARCK était prudent, il avait choisi un âge où normalement tout le monde était mort. Les risques de devoir payer des rentes étaient donc très limités.

2. Après la guerre, le travail était la force essentielle de l'activité économique et industrielle. Actuellement, le taux d'emploi est en chute libre, mais le financement de l'état et de la sécurité sociale est resté le même. La capacité de production est passée du capital humain aux machines et à la puissance de l'électronique, mais on taxe peu les ordinateurs par rapport aux travailleurs, on taxe peu les SMS et les communications par rapport à l'énergie.

3. La communication, l'échange d'informations, la mobilité des données et des citoyens sont des facteurs influençant fortement nos comportements et la vie de tous les jours. Pourtant, rien n'a été adapté, l'essence est toujours surtaxée, mais les mails circulent librement sans impôts.

Je ne voudrais pas donner des idées à notre Ministre des finances, mais il faudrait pouvoir adapter notre fiscalité à la situation que nous vivons réellement.

Le courtage aussi

De même, dans notre métier, nous devons remettre en question notre structure de fonctionnement et de rémunération, que ce soit pour des raisons qui nous seront imposées par une directive ou une Loi, ou pour des raisons économiques. Notre collaboration avec nos partenaires compagnies se doit d'être équilibrée et nous devons veiller à ce que nos comptes d'exploitations mutuels soient en phase, tout cela sans perdre notre âme. Ce sera le défi des années qui viennent.

Sachez que FEPRABEL s'en préoccupe, est prêt au dialogue sans concession, mais avec beaucoup de lucidité et de pragmatisme.

Faut-il avoir peur ?

En général, la peur n'est pas bonne conseillère. Il faut être lucide, en éveil et prudent. Dans l'état actuel des choses, tout est possible en matière de directive et de nouvelles règles. Les choses vont changer, c'est notre seule certitude. Mais le courtage a montré par le passé qu'il était très agile en matière d'adaptation.

L'évolution de la gestion « sans papier », l'élimination quasi totale des « doubles emplois » grâce à l'échange par le contexte et le bloc retour, l'encaissement des primes par Zoomit, le catalogue IBP, l'accès client sont des outils indispensables pour une gestion performante. Malheureusement, ils sont parfois encore trop peu utilisés, si pas méconnus.

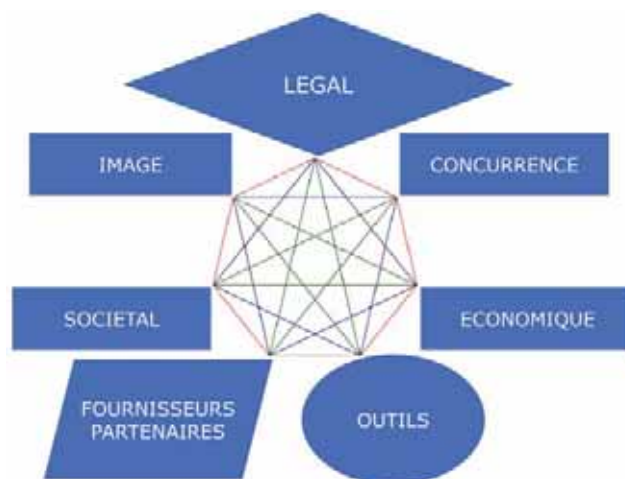
Muter pour survivre

La mutation sera donc inévitable, c'est grâce aux épreuves que l'on peut évoluer et se renforcer.

Le courtier doit mettre son énergie dans sa valeur ajoutée et utiliser tous les autres moyens pour être présent auprès de ses clients. Les clients deviennent « hybrides », terme à la mode, un peu barbare, mais qui explique bien la réalité. Le client de demain exigera toujours de temps en temps la visite de son courtier, sa présence à ses côtés lors d'un sinistre, mais il voudra aussi faire ses contrats « on line » quand il le désire, il voudra aussi recevoir une offre en direct un soir à 23 h, ou fixer directement un rendez-vous sur le site du courtier. Il aimera peut-être recevoir un SMS de son courtier pour lui souhaiter un bon anniversaire ou le renseigner sur le suivi de son dossier.

Bref, la gestion va encore évoluer et nous ne sommes sans doute qu'au début. Le rôle de FEPRABEL est d'explorer toutes les pistes, d'anticiper et de permettre à chacun de disposer des outils, laissant aussi à chaque bureau la liberté de les utiliser ou pas.

La situation est complexe et différents phénomènes interagissent, le schéma ci-dessous donne un reflet des points d'actions et d'attention.



Il est évident que l'environnement légal sera prépondérant sur l'activité future des courtiers, mais l'image du courtage et sa situation concurrentielle seraient non négligeables. Il faut noter que même si la directive prévoit des mesures de transparence, elle prévoit très clairement que TOUS les canaux de distribution devront y répondre. Ce « level playing field », mêmes règles pour tous est fondamental. Tout cela ne fonctionnera que dans un contexte économique qui permette à tous de trouver un bénéfice ou une rentabilité. Le carré d'AS des intervenants qui doivent tous s'y retrouver est connu : l'actionnaire, les employés, les consommateurs et bien entendu les distributeurs.

Enfin, la relation de confiance entre les courtiers et les compagnies, l'équilibre de leurs relations seront indispensables pour compléter ce puzzle du succès.

Les outils comme nous l'avons vu, doivent être à la disposition, mais ne sont en rien des objectifs en eux-mêmes, ils doivent être au service du reste.

FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances
& Intermédiaires financiers de Belgique

Patrick Cauwert
CEO FEPRABEL
patrick.cauwert@feprabel.be



Confiance – sécurité – engagements à long terme

Voilà bien des mots que nous employons à longueur de journée dans le cadre de notre métier.

Combien de fois ne devons-nous pas dire « pour autant que la législation ne change pas » ?

Cette incertitude, nous la ressentons aussi bien du côté de nos gouvernants, de nos fournisseurs que dans l'avenir de notre métier.

Le gouvernement quant à lui s'est d'abord attaqué aux sociétés de management, ensuite aux techniques de planifications successorales, remettant en cause différents montages que certains d'entre nous avaient conseillés à leurs clients. En effet, certains courtiers avaient suivi les cours IFA et se demandent maintenant s'ils vont pouvoir continuer cette activité puisque la FSMA souhaite interdire aux courtiers d'exercer l'activité d'individual financial planner, ou du moins interdire de porter ce titre. Nous sommes donc pour l'instant dans l'incertitude.

Incertitude fiscale aussi. Dans le cadre de notre activité professionnelle, il est de bon ton d'inviter régulièrement l'un ou l'autre client au restaurant, voir l'un ou l'autre représentant de compagnies. Ces dépenses sont maintenant dans le collimateur du fisc. Si votre contrôleur estime que certains de ces frais présentent un caractère exagéré ou déraisonnable, vous pourriez être amené à devoir subir une cotisation spéciale de 309 %.

Incertitude au niveau de la déductibilité fiscale de l'épargne-pension, de l'assurance-vie, des amortissements et des intérêts hypothécaires...

Incertitude sur les taxations au terme de ces différents produits.

Incertitude aussi avec la nouvelle directive européenne sur l'intermédiation. La proposition actuelle suscite déjà pas mal d'interrogations, le chemin sera encore long avant un vote au Parlement Européen. Comment cette nouvelle réglementation sera-t-elle intégrée dans notre droit belge ? Quels seront les changements dans le quotidien de nos bureaux ?

« Incertitude au niveau de la déductibilité fiscale de l'assurance-vie... »

« Incertitude au niveau de la déductibilité fiscale de l'épargne-pension... »

« Incertitude sur la nouvelle directive européenne sur l'intermédiation... »

« Incertitude à propos de la solidité financière de nos fournisseurs... »

« Incertitude sur l'avenir des taux en EIP... »

Incertitude à propos de la solidité financière de nos fournisseurs. Ceux parmi nous qui ont conseillé des produits Apra peuvent en parler... Bien souvent nos clients nous demandent notre avis sur la solidité financière de la compagnie que nous proposons, cela n'existait pas il y a 10 ans.

Incertitude sur l'avenir des taux en EIP, les compagnies sont maintenant pratiquement toutes en dessous du taux que les entreprises doivent proposer légalement.

Heureusement, il y a une certitude. C'est la motivation qui est la nôtre pour vous défendre sans cesse auprès de nos autorités, auprès de nos porteurs de risques. Faire comprendre que les positions que nous défendons sont bonnes pour nos clients et pour les consommateurs en général, car la vente d'un contrat par un intermédiaire indépendant est la seule garantie d'avoir des consommateurs correctement couverts et défendus en cas de sinistres. C'est certainement le meilleur rapport qualité/prix existant sur le marché.

Devant tant d'incertitudes sur l'avenir de notre métier, permettez-moi de vous dire que je ne comprends pas comment l'ensemble des intermédiaires n'est pas membre de notre fédération. En plus de faire preuve de solidarité, ils ratent une opportunité exceptionnelle de s'enrichir régulièrement et de pouvoir échanger avec les collègues, car le monde bouge vite et il faut sans cesse se tenir au courant.

Lire son Principium tous les mois est une source d'enrichissement exceptionnel. Merci à Patrick CAUWERT et à toute son équipe, la rédaction de notre mensuel est une tâche à renouveler sans cesse, merci aussi à nos annonceurs dont certains font preuve de fidélité depuis de nombreuses années.



Votre Courtier
Votre meilleure
Assurance

Vincent MAGNUS
Président FEPRABEL
vincent.magnus@feprabel.be

EXPERT BEL

EXPERTS D'ASSURÉS

**Brusquement confronté à un sinistre !
Que faire ?**

*Appelez-nous pour optimiser
l'indemnisation de tous vos dommages !*

Nos délégués sont à votre écoute 7j/7 :

*Bruxelles, Brabant Wallon,
Namur et Luxembourg :*
Philippe Hendrickx
GSM 0475 208 210

Bruxelles :
Pierre-Emmanuel Goffinet
GSM 0499 035 422

Hainaut :
Eric Van-Nimmen
GSM 0495 520 651

Liège :
Jean-Michel Vannuscorps
GSM 0477 424 420

Ou via le 064 312 312

© : expertbel@expertbel.be www.expertbel.be



Vincent MAGNUS
PRÉSIDENT
vincent.magnus@sa-magnus.be



Patrick CAUWERT
CHIEF EXECUTIVE OFFICER
patrick.cauwert@feprabel.be



Henri-Philippe DINCQ
VICE-PRÉSIDENT ET TRÉSORIER
dincassur.goss@portima.be

CONSEIL D'



Marc DOSSCHE
PRÉSIDENT HAINAUT
marcdossche@portima.be



Josef SCHMATZ
PRÉSIDENT OSTBELGIEN
schmatzjosef@skynet.be



Henri-Philippe DINCQ
VICE-PRÉSIDENT HAINAUT
dincassur.goss@portima.be



Armand KOCH
VICE-PRÉSIDENT OSTBELGIEN
info@akoch.be



Valéry LAMOTTE
PRÉSIDENT LIÈGE
vl@groupassur.be



Marie-Hélène GUILLAUME
PRÉSIDENTE LUXEMBOURG
guillaumemh@portima.be



Vincent TOUSSAINT
SECRÉTAIRE LIÈGE
vincent.toussaint@assurvia.be



RUDY BAUVIR
SECRÉTAIRE LUXEMBOURG
rudy.bauvir@cgc.be



CO-PRÉSIDENTS : CHAMBRE DES COURTIERS DE CRÉDITS UPCC

Bernard de MALEINGREAU
b.de.maleingreau@portima.be



Michel PICHON
PRÉSIDENT INTERMÉDIAIRES BANCAIRES
michel.pichon@portima.be



Pascal LASSERRE
pascal.lasserre@excelandco.be



Luc VERMEYLEN
REPRÉSENTANT INTERMÉDIAIRES BANCAIRES
luc@bureauvermeylen.be



Alphonse **TERRASI**
VICE-PRÉSIDENT
acta.terrasi@g-energie.be



Jean-Marc **BOCCART**
VICE-PRÉSIDENT
jean.marc.boccart@rbgroupe.be



Fernande **GALLER**
VICE-PRÉSIDENTE
fernande.galler@portima.be

ADMINISTRATION



Bernard **SALIERES**
PRÉSIDENT NAMUR
bs@abssprl.be



Vincent **BORLEE**
PRÉSIDENT BRABANT WALLON
asswat@asswat.be



Jean-François **MARTIN**
VICE-PRÉSIDENT NAMUR
martin.jf@primemartin.be



Jean-Marie **MORTELMANS**
VICE-PRÉSIDENT BRABANT WALLON
mortelmans@mortelmans.biz



Philippe **MUYS**
PRÉSIDENT CHABRA
muis.philippe@saag.be



André **LAMOTTE**
PRÉSIDENT HONORAIRE
al@groupassur.be



François **JACOBS**
VICE-PRÉSIDENT CHABRA
info@fjacobs.be



Réginald **VAN INGELGEM**
PRÉSIDENT HONORAIRE
reginald@van-ingelgem.be



Alain de **MIOMANDRE**
PRÉSIDENT HONORAIRE
mioconsult@skynet.be

Trombinoscope des permanents FEPRABEL



De gauche à droite : Vincent MAGNUS (Président FEPRABEL), Fleur JASOIGNE, Sabine GANTOIS, Isabelle DASTOT, Virginie SCOHY, Michel OBBIET et Patrick CAUWERT. Absent sur la photo Yves COLPAERT.

Chief Executive Officer - Patrick CAUWERT - patrick.cauwert@feprabel.be

- Chargé de l'exécution des décisions du Conseil d'Administration
- Direction générale de la Fédération
- Chargé des négociations et des contacts avec la presse - Porte-parole
- Membre du Comité des directeurs du BIPAR (dossiers Européens)
- Rédacteur en chef de Principium
- Suivi Commission des Assurances
- Suivi des relations avec les Chambres, les membres et les directions générales des Entreprises d'Assurances
- Suivi des relations sectorielles (FVF, UPCA, Assuralia)
- Président de l'ASBL « Service Ombudsman des Assurances »

Assistante de direction - Virginie SCOHY - virginie@feprabel.be

- Coordination et suivi des chambres
- Gestion administrative affiliations
- Suivi Conseil d'Administration
- Gestion de la comptabilité FEPRABEL et David
- Responsable de projets administratifs
- Gestion base de données
- Coordination et assistance de la direction

Juriste d'entreprise - Isabelle DASTOT - isabelle@feprabel.be

- Traitement des dossiers juridiques de la fédération (demandes individuelles ou collectives des membres et dossiers de la fédération)
- Observation des activités ministérielles et des assemblées législatives dans une perspective de lobbying actif
- Analyse et suivi des nouvelles législations intéressant le secteur
- Coordination et suivi administratif de la commissions Vie
- a.s.b.l Arbitrage
- Secrétariat de l'AJA

Responsable production graphique - Sabine GANTOIS - sabine@feprabel.be

- Responsable graphique du Principium (Création et mise en page)
- Responsable de la production graphique des publications et événements (PAO)
- Régie publicitaire du Principium
- Coordinatrice événements
- Webdesigner/co-webmaster
- Coordination du comité de la commission communication
- Administration ressources humaines

Assistante de communication - Fleur JASOIGNE - fleur@feprabel.be

- Secrétariat de rédaction Principium
- Webmaster
- Gestion base de données (suivi développement technique)
- Assistance communication
- Gestion de projet RSE
- Assistance graphique Principium et PAO
- Coordination et suivi administratif de la commission promotion du courtage

Responsable logistique - Michel OBBIET

- Manutention générale
- Responsable des expéditions
- Entretien (machines, locaux...)
- Support administratif
- Gestion des archives

Responsable support informatique - Yves COLPAERT - informatique@feprabel.be

- Au service des membres FEPRABEL pour l'amélioration de l'organisation interne des bureaux de courtage grâce à l'utilisation de la normalisation et de l'outil de gestion
- Coordination et suivi de la commission informatique



FEPRABEL c'est :

FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances
& Intermédiaires financiers de Belgique

CHAMBRES

BRABANT WALLON - CHABRA
HAINAUT - LIEGE
LUXEMBOURG - NAMUR
OSTBELGIEN



UNIONS PROFESSIONNELLES

AGENTS EXCLUSIFS
COURTIERS DE CREDIT (UPCC)
INTERMEDIAIRES BANCAIRES

COORDINATION DES COMMISSIONS

Commissions permanentes & groupes de travail :

Auto

Communication & Principium

Déontologie

Enseignement

Incendie

Informatique

Promotion du courtage

Responsabilité civile

Vie

ASSEMBLEE GENERALE

CONSEIL DE DIRECTION

BUREAU (exécutif)

(Président; vice-présidents;
trésorier; C.E.O.)

ACTIONNAIRE DE :



BROCOM (sc et asbl)

25 % FEPRABEL,
25 % FVP,
50 % Compagnies-membres

DAVID SC

100 % FEPRABEL

IMMOBILIÈRE FEPRABEL

Membres, chambres et FEPRABEL

REPRESENTATIONS et MANDATS

AJA

ALTIS

ANPI

BIPAR

CEPOM

CIFORM

Commission
des assurances

Commission mixte
de normalisation

Commission mixte
de suivi

Commission
paritaire 307

Commission
professionnelle ALTIS

Conseil supérieur
des classes moyennes
(Commission inter-
sectorielle n°15)

FNUCM

IFAPME/IAWM

Jury des trophées
de l'assurance

POI

PORTIMA

Service Ombudsman
des assurances

UBAC

UNIPRABEL

WFII



Pour représenter, défendre et promouvoir le secteur, FEPRABEL est présente dans de nombreux groupes de travail et lieux de décisions. En voici une liste non exhaustive :

REPRESENTATIONS et MANDATS (en détails)

AJA | Association des juristes d'assurance | www.aja-vvj.be

ALTIS | www.ifapme.be

ANPI | Association Nationale de Prévention Incendie et Vol | www.anpi.be

BIPAR | Bureau International des Producteurs d'Assurances et de Réassurances | www.bipar.eu

CEPOM | Courtier Education Paritaire Opleiding Makelaar | www.cepom.be

CIFORM | Centre Interdisciplinaire de Formation à la Médiation | www.ciform.be

Commission des assurances | www.fsma.be

Commission mixte de normalisation | www.telebib2.org

Commission mixte de suivi

Commission paritaire 307 | www.emploi.belgique.be

Commission professionnelle ALTIS | www.ifapme.be

Conseil supérieur des classes moyennes (Commission intersectorielle n°15) | www.csipme.fgov.be

FNUCM => Fédération Nationale des Unions des Classes Moyennes de Belgique | www.ucm.be

IFAPME/IAWM => Institut wallon de Formation en Alternance et des indépendants et petites et moyennes Entreprises | www.ifapme.be
=> Institut für Aus- und Weiterbildung im Mittelstand und in KMU | www.iawm.be

Jury des trophées de l'assurance | www.decavi.be

POI | Partners of Insurance Intermediaries | www.poionline.org

PORTIMA | www.portima.be

Service Ombudsman des assurances | www.ombudsman.as

UBAC

UNIPRABEL

WFII | World Federation of Insurance Intermediaries | www.wfii.net

Être membre de FEPRABEL, c'est :

FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances
& Intermédiaires financiers de Belgique

DÉFENSE SYNDICALE

- Une défense syndicale active vis-à-vis de tous les acteurs du secteur ;
- Une représentation nationale de votre profession ;
- La garantie de voir vos intérêts défendus au niveau politique ;
- Une réflexion stratégique sur l'avenir de la profession ;
- Une vision active des développements informatiques au niveau du courtage ;
- Un réseau de contacts entre confrères ;
- Une représentation internationale au travers du BIPAR ;
- Une défense individuelle ;

INFORMATIONS ET FORMATIONS

- Une information complète et indépendante via le Principium ;
- Des séances d'information sur des sujets d'actualité qui touchent à l'assurance ;
- Des flashes info et des dossiers de fond ;
- Des études de marché et d'image de notre profession ;
- Un accès à une mine d'informations sur www.feprabel.be ;
- Des congrès annuels et des journées nationales ;
- Des prospectus et dépliants (Jeunes Conducteurs, Bonus Malus, Prévention, Formations IFAPME/EFP, Devenir Courtier, etc.) ;
- L'accès à des formations de haut niveau, notamment dans le cadre de la formation permanente obligatoire ;
- L'accès gratuit aux formations du CEPOM pour votre personnel ;

AVANTAGES

- Un contrat d'agence type ;
- Reprobel : une prise en charge de la taxe de reprographie par FEPRABEL ;
- Un service juridique et des experts à votre écoute ;
- Service Ombudsman Assurances : affiliation automatique et gratuite ;
- Garantie gratuite médiation All-in LAR.



AFFILIATION GRATUITE À BROCOM

Tout membre est automatiquement
partenaire BROCOM.

(Adhésion pour les non membres de FEPRABEL : 570 € en 2011)

De manière concrète, l'offre de BROCOM inclut entre autres :

- Des campagnes de promotion d'une valeur totale de plus d'un million d'euros ;
- Un support effectif de la promotion individuelle de chaque courtier ;
- Un portail consommateur, LA réponse en assurance ;
- Un moteur de recherche de courtiers agréés via internet et via un numéro vert ;
- Une page d'identification et un site courtier individuel personnalisable ;
- Le référencement de ses membres dans le moteur de recherche de l'application d'immatriculation BROCOM-DIV et la possibilité d'immatriculer des véhicules en ligne (0,25 € htva par immatriculation) ;
- Un Portail à Grande Vitesse (PGV) offrant un accès horizontal à toute l'information sectorielle et des compagnies ainsi que divers services d'utilité quotidienne ;
- Une revue de presse quotidienne ;
- Une lettre d'information (comparatifs produits) développée à l'intention des courtiers ;
- **Une enseigne lumineuse gratuite et indispensable ;**
- Etc.

**=> Demande d'affiliation disponible sur
www.feprabel.be/affiliation**



Votre Courtier
Votre meilleure
Assurance

VIVIUM S.A., Siège Social - Rue Royale 63 - 1210 Bruxelles - entreprise d'assurances agréée par la CBFA sous le numéro de code 0051 - RPM Bruxelles - TVA BE 0404.500.094

< VIVIUM, votre soutien pour le 2^{ème} pilier >

Vous le constatez au quotidien : vos clients sont de plus de plus en plus exigeants. Heureusement, la gamme étendue des solutions VIVIUM pour indépendants est idéale pour répondre totalement à leurs attentes : PLCI, assurance Chiffre d'Affaires, Revenu Garanti et Top-Hat Plus Plan. Nos services spécialisés mettent à votre service leur expertise et leur expérience. C'est parce que nous savons qu'un client bien informé est la clé du succès que VIVIUM vous aide à bâtir une relation durable avec ce dernier. VIVIUM. Ensemble, c'est sûr.

Voulez-vous en savoir plus?
Prenez contact avec votre inspecteur Life


VIVIUM | Ensemble, c'est sûr.
ASSURANCES



Liste des nouveaux membres 2011-2012

FEPRABEL est heureuse d'accueillir les nombreux nouveaux adhérents qui ont rejoint ses chambres syndicales entre septembre 2011 et juin 2012. La liste ci-dessous reprend les membres en ordre de cotisation et dont les assemblées générales responsables ont accepté les candidatures.



Bureau

P&M Oostens Assurances sprl
Rixensart Finance sprl
Jean-Marc Lambert Assurances
et Protections sprl
Genville Assurances sprl
Denis Van Wessem

Responsable

OOSTENS Michaël
DUPONT Jean-Paul
LAMBERT Jean-Marc
HERBAY Cyril
VAN WESSEM Denis



Bureau

FBBC sprl
Bernard Despatures sprl
D.Leporcq Finassur-Conseils sprl
Service-Assur sprl
Assurances Michez sprl
Cofidis SA
DBP Assurances
Yannick Druart

Responsable

BELLOFATTO Franky
DESPATURES Thibaud
LEPORCQ Dany
DERMINE Fabien
MICHEZ Matthieu
BECOUSSE Laure
DE BODT Patrick
DRUART Yannick



Bureau

Valex Assurances sa
Assure sprl
B. de Guchteneere sprl
C.D'Assur sprl
Mariens and Co sprl
Office des crédits sprl
AAA Insurance
Bing
CEVI sprl
Cartius Finances sprl
The Bricks sprl

Responsable

VAESSEN Daniel
GIORDANO Enza
DE GUCHTENEERE Bernard
DECLERCK Christophe
MARIENS Jacques
GILSON Mathieu
VAN DE VYVER Patrick
NDJAMA BALOG Paul Valentin
BADA Vincent
GHONDA LUKOKI Antoine
DE KNOOP Jean-Paul



Bureau

Bac sprl
Christophe Close
Timassur sprl
Bureau Hick Assurances sprl
Schyns Assurances sa
CW Finances
Artebia sa
Assurium Conseil sprl
Assur Consult Finance sprl
Appeldoorn Watrin sa

Responsable

MATHIEU Thierry
CLOSE Christophe
TIMMERMANS Bernard
HICK Anne-Françoise
SCHYNS Philippe
WOUTERS Cédric
JACQUES Christian
MISSAIRE Michaël
WELLENS Régine
APPELDOORN Pascal

FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances
& Intermédiaires Financiers de Belgique

Namur

Bureau

DROCHMANS sprlu

Responsable

DROCHMANS Rudi

FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances
& Intermédiaires Financiers de Belgique

Luxembourg

Bureau

ACP 21 sprl
Fimalux scrl

Responsable

GRACES Philippe
BARREA Paul

FEPRABEL

Berufverband der Versicherungsagenten
und Finanzvermittler Belgiens

Ostbelgien

Bureau

Ralph Gillessen

Responsable

GILLESSEN Ralph

euromex

Votre meilleure **protection juridique**
pour **PARTICULIER** et **ENTREPRENEUR**



www.euromex.be



Vous n'êtes jamais seul.

EVA vous met sur la bonne piste

Brabant Wallon

ACTIVITÉS 2011-2012

Le travail de FEPRABEL se situe à deux niveaux : au niveau des chambres pour l'animation et le recrutement, au niveau de la direction, Patrick CAUWERT et Vincent MAGNUS, pour un travail de représentation et de contact avec les compagnies.

Entre les deux, nous trouvons le Conseil d'Administration qui se réunit chaque mois, réunion à laquelle la Chambre du Brabant Wallon est toujours bien représentée. Cet organe important permet de nous tenir au courant de tout ce qui se passe au niveau de FEPRABEL et d'y prendre les décisions nécessaires pour la défense et l'avenir de notre métier.

Au niveau de la Chambre du Brabant Wallon, nous essayons à l'occasion de chaque Assemblée générale de tenir nos membres au courant des dossiers chauds qui concernent directement l'avenir et la défense de notre métier. Pour présenter le travail fourni par FEPRABEL, nous avons lors de notre Assemblée du 24 novembre 2011, donné la parole à notre Président, Vincent MAGNUS, qui, dans le beau cadre du Golf d'Hulencourt, a attiré plus de 25 de nos membres, dont 5 nouveaux, tous fort intéressés par le travail énorme effectué en grosse partie par notre Président et Patrick CAUWERT.

Au cours de cette Assemblée, nous avons aussi présenté un travail de comparaison des produits « incendie » et cela avec la participation de représentants de compagnie. Ce travail de comparaison des CG reste au cœur de notre métier car, pour pouvoir bien conseiller, il faut faire cette étude de base parfois fastidieuse.

Notre Assemblée générale de mars 2012 (29/03) s'est tenue à Louvain-La-Neuve. La Cité universitaire était le cadre idéal pour présenter les nouvelles technologies qui, dans un avenir très proche, conditionneront notre manière de travailler. Yves COLPAERT a fait une démonstration intéressante de celles-ci et montre qu'il était primordial, pour nous courtiers, de nous tenir informé de ces évolutions et de les apprivoiser. L'avenir du courtage passe par ces étapes, ce que les courtiers du Brabant Wallon ont bien compris. Nous continuerons au cours de nos réunions à mettre l'accent sur ces technologies que nous devons apprendre à mieux connaître pour mieux nous en servir au bénéfice de nos clients.

Au cours de cette année, notre Comité a connu une parfaite stabilité, ce qui est important pour avancer et faire le travail qui nous est dévolu.

COMPOSITION 2012

Président : Vincent BORLEE
Vice-présidents : Jean-Marie MORTELMANS et Michel PIRSON
Secrétaire : Isabelle COLLARD
Trésorier : Martine GILSON

OBJECTIFS 2012-2013

- Le travail d'information restera la base de notre action. Nous espérons pour la réunion du mois de novembre attirer un orateur de grande qualité pour nous parler de l'avenir que nous réserve l'Europe. La date de notre AG dépendra des plages disponibles de cet orateur.
- Ce travail d'information et de formation se poursuivra tout au long de l'année avec certainement au minimum une réunion axée sur l'aspect formation.
- Dernier point : nous nous fixons un objectif ambitieux en terme de recrutement : le cap des 50 membres inscrits devra être dépassé cette année. Nous comptons sur tous les membres pour nous aider dans cette tâche importante pour l'avenir de notre Chambre et de notre Fédération.

ACTIVITÉS 2011-2012

L'Assemblée générale du 17 novembre 2011 s'est tenue au « Château-Ferme de Profonval » à Court-Saint-Etienne. Elle a permis à notre Président, Vincent MAGNUS et à notre CEO, Patrick CAUWERT, d'informer les membres sur les sujets d'actualité, mais aussi au directeur de FVF, Patrick de CEUSTER de nous parler de l'avenir du courtage en nous présentant les résultats de l'enquête menée par FVF auprès des courtiers néerlandophones.

Cette assemblée s'est clôturée par la remise du prix CHABRA 2011, par Vincent MAGNUS à Madame Laetitia VANDENKERCKHOF. Ce prix récompense le ou la candidat(e) courtier ayant obtenu les meilleurs résultats au terme de sa formation au centre « EFP Bruxelles ».

L'Assemblée générale du 15 mars 2012 s'est tenue dans le cadre rénové de la « Maison de l'Automobile ». Elle nous a permis d'accueillir Bruno DIDIER, Directeur d'Assuralia, qui a abordé d'une manière captivante et documenté les 3 thèmes suivants :

- Les grands principes de la nouvelle loi Ghislenghien relative à l'indemnisation des dommages corporels et moraux découlant des catastrophes technologiques ;
- La non-assurance en RC Auto ;
- La convention RDR : 40 ans de règlement de sinistres au service des assurés.

Lors de cette AG, notre Président national, Vincent MAGNUS a abordé l'ensemble des questions que les membres se posent et en particulier les questions relatives aux combats que mène FEPRABEL.

Que veut faire la CHABRA en 2012 ?

Plus spécifiquement, au niveau de la CHABRA, des actions concrètes sont mises en place telle que la communication vers les membres en ciblant encore mieux leurs besoins. En particulier, la qualité de l'information aux membres en ayant recours à des orateurs professionnels, la stimulation de l'implication des jeunes courtiers au sein de la CHABRA et la formation professionnelle du personnel des bureaux de courtage (programme PCP, formation CEPOM...), mais aussi la formation permanente des courtiers dans le cadre des nouvelles obligations légales.

Suite à la consultation faite le 14 juin 2012, il ressort que près de 90 % des membres souhaitent être soutenus dans la mise en place et le développement d'une stratégie marketing spécifiquement adaptée à l'approche des clients et des prospects via leur site internet. Par ailleurs, près de 70 % des membres attendent de FEPRABEL un support en matière de « rachat de portefeuille » ainsi qu'en matière de formation et de recyclage régulier.

COMPOSITION 2012

Président : Philippe MUYS
Vice-présidents : François JACOBS et Frédéric COOLS
Secrétaire : Jessica TERRASI
Trésorier : Guy LAMBINET
Membres : Paul SARTON, Anne SERWY, Alphonse TERRASI, Olivier ROBERTS-JONES, Ivan HALLEZ, Laurent CHODA, Michel DEMAN, Philippe VAN INGELGEM.

OBJECTIFS 2012-2013

- Recruter des nouveaux membres via des activités et des formations professionnelles ouvertes aux membres et aux non-membres.
- Améliorer la communication vers les membres de notre chambre pour plus de convivialité et plus de proximité.
- Renforcer l'implication des jeunes courtiers (approche de la clientèle via le site du courtier).
- Offrir aux membres des possibilités de formations spécifiques destinées au courtier, mais également à son personnel.

Hainaut

ACTIVITÉS 2011-2012

Notre chambre s'efforce de tenir ses membres le plus précisément possible informé sur l'activité de notre secteur, et ses décisions pertinentes.

La rentrée 2011-2012 fut sous le signe des festivités marquant les 75 ans de FEPRABEL Hainaut. Le 15 septembre 2011, notre chambre a organisé un rallye touristique, une visite de musée et terminé en apothéose avec la soirée de Gala au Bois du Cazier.

En novembre 2011, nous avons accueilli à l'Envers du Décor Madame VANNOBEL de la compagnie Euromex sur l'intérêt de la protection juridique.

Les réunions suivantes étaient focalisées sur la formation. Nous avons notamment eu comme conférenciers : d'une part, la société VAN BELLEGHEM T&C nous a exposé en mars les principales dispositions fiscales de DI RUPO, sujet oh, combien brûlant pour le courtier et ses clients.

D'autre part, en juin, nous avons accueilli Monsieur ANDRIEN, premier substitut du procureur du Roi du Hainaut, pour une réunion riche en enseignement. Le thème était la politique criminelle d'un parquet de police.

En outre, Monsieur BRULLEMANS a fait la présentation du CEPOM, formations pour le personnel de courtage.

COMPOSITION 2012

Président : Marc DOSSCHE

Vice-président : Henri-Philippe DINCCQ

Secrétaire : Florence BILLE

Trésorier : Frédéric CLAEYSSENS

Membres : Jean-Marie DELFOSSE, Jacques KEPPERS, Bruno DECLEYRE, Benjamin GILBERT, Amaury LEJEUNE, Philippe BLAISE et Renaud PERON.

OBJECTIFS 2012-2013

- Comme tous les ans, la Chambre du Hainaut se donne pour objectif de mieux informer ses membres en étant plus réactif et en augmentant le nombre.
- La Chambre souhaite également que tous ses membres soient totalement intégrés dans le projet IBP afin d'obtenir une meilleure représentation du courtage sur la toile.
- 2013 sera l'année du recrutement tous horizons pour la chambre du Hainaut.
- Notre action syndicale sera plus particulièrement axée sur la responsabilisation de nos partenaires compagnies quant au respect de notre profession ; et particulièrement sur les désorganisations encore aggravées en périodes estivales.

ACTIVITÉS 2011-2012

Être un relais efficace pour la défense de vos intérêts, communiquer sur les actions syndicales, proposer du contenu de qualité aux Assemblées générales, favoriser les échanges entre membres, offrir des outils et de la formation, et initier la réflexion sur l'évolution de notre métier : ce sont les objectifs qui ont guidé nos actions tout au long de ces années 2011-2012.

Lors de notre Assemblée générale du 17 novembre 2011, F. VAN DIEREN (Directeur commercial AG Insurance) était l'invité de « La tribune de Liège ». Mme HUC (consultante en communication) a animé un atelier sur le positionnement du courtier d'assurances dans un environnement de plus en plus complexe et concurrentiel. Conclusion : parlons davantage de nos forces, rappelons systématiquement à nos clients ce que nous leur apportons réellement (proximité, disponibilité, compétences...). Nous sommes responsables de l'image que nous donnons de nous. Vu le succès rencontré lors de cet atelier, nous avons décidé de poursuivre le travail en interne dont le résultat sera présenté à l'AG de juin.

Lors de notre Assemblée générale du 9 janvier 2012, ce ne sont pas moins de 4 chambres (Liège, Namur, Luxembourg et Ostbelgiën) qui se sont regroupées pour accueillir une conférence exceptionnelle au titre évocateur « *Comment l'Europe va-t-elle influencer votre métier* » en présence de N. DE MAESSCHALK (Directeur BIPAR) et A. LAMOTTE (Secrétaire général BIPAR). Ce fut un réel succès tant en termes de participation, de qualité... que de co-organisation.

Lors de notre Assemblée générale du 21 juin 2012, une fois de plus, nous accueillons un intervenant de premier ordre : Bruno DIDIER – Directeur « non vie » Assuralia qui a présenté la nouvelle loi « Ghislenghien », la situation de la « non assurance », et dressé le bilan de 40 années de RDR. Nous présentons également le résultat de nos travaux sur la valorisation de l'image du courtier d'assurances: une plaquette de présentation « Votre courtier, Votre meilleure assurance » destinée à nos clients. Soyons fiers de notre métier et faisons-le savoir !

La Chambre de Liège c'est aussi :

- Une représentation du métier à divers événements (ex : Job Day de l'institut Helmo...);
- La commission « jeunes courtiers » est portée sur les fonds baptismaux ;
- Un programme stage-formation-insertion est mis sur pied en association avec le Forem et IFAPME ;
- Et finalement, ce sont 7 nouveaux membres qui sont venus rejoindre la fédération !

COMPOSITION 2012

Président : Valéry LAMOTTE

Vice-présidente : Françoise BONAVENTURE

Secrétaire : Vincent TOUSSAINT

Trésorier : Philippe REGINSTER

Membres : Fernande GALLER, Etienne LANGOHR, Vincent BIXHAIN, Eric BEAUPAIN, Grégory CORMAN, Jean-Paul GAZON, Francis MERCENIER.

OBJECTIFS 2012-2013

- Recrutement de nouveaux membres via des contacts ponctuels et par des séances d'informations (la 1^{ère} ayant eu lieu le 24/05). Notre objectif : 10 nouveaux membres !
- Formations : 3 à 4 formations.
- 3 Assemblées générales par an avec un contenu de qualité, des interlocuteurs de 1^{er} plan, des dossiers sectoriels et combats syndicaux.
- Favoriser les échanges entre membres
- Nous souhaitons être un pôle de réflexion sur les enjeux de demain :
 - => Internet: IBP - Assurance.be - ...
 - => Nouvelles réglementations
 - => « Ma petite entreprise... » gestion financière, du personnel, organisation...
 - => Courtier d'assurances... passion : « Votre Courtier, Votre meilleure assurance »

Luxembourg

ACTIVITÉS 2011-2012

La Chambre du Luxembourg fait toujours preuve d'ardeur d'avance et ce dans le seul et unique but de professionnaliser le métier et d'être proactif dans le monde du courtage luxembourgeois.

Pour notre première Assemblée générale de 2011 qui s'est déroulée le 18 mars 2011, nous avons eu le plaisir, et ce en primeur, de recevoir Stéphane SLITS, directeur commercial d'AXA Belgium pour un débat ouvert avec nos membres. Monsieur SLITS a répondu sans langue de bois à nos questions sur différents thèmes : la multi-distribution, l'indépendance des experts, la bancassurance, l'avenir du courtage...

Le 10 juin 2011, lors de notre deuxième Assemblée générale, Monsieur Wauthier ROBYNS, directeur et membre du comité de direction d'Assuralia, nous a présenté le constat et les perspectives des changements climatiques sur les assurances en Belgique.

COMPOSITION 2012

Présidente : Marie-Hélène GUILLAUME

Secrétaire : Rudy BAUVIR

Trésorier : Benoît JACQUES

Membres : Alain BOSSICART,
Emmanuel HAAG, et Jean-Luc
DIFFERDING.

OBJECTIFS 2012-2013

- Recrutement
- Formation
- Image du courtage (relooking)...

Namur

ACTIVITÉS 2011-2012

Séminaire en Normandie, Assemblée générale organisée tous les deux mois, sessions de formation en collaboration avec la CCI... tel est le programme de la Chambre de Namur qui se veut toujours plus dynamique et plus que jamais à l'écoute de ses membres.

Tous les deux ans, la Chambre de Namur organise un séminaire hors frontières. Septembre 2011 fut l'occasion pour nos membres de se retrouver en Normandie, entre professionnels, mais surtout entre amis dans un contexte plus convivial que nos Assemblées générales traditionnelles.

Outre l'aspect syndical de nos AG, où l'on met en exergue les travaux accomplis dans les différentes commissions techniques dont plusieurs de nos membres font partie, chaque assemblée est aussi l'opportunité de recevoir un invité qui aborde un sujet directement lié à notre profession de courtier. Lors de notre première AG d'octobre, Philippe SERBRUYNS et Piet VANDEBORNE nous ont présenté les différents outils mis à notre disposition en favorisant la visibilité de nos bureaux.

M. Luc VERHAERT, membre du comité de direction de Mercator, nous a fait découvrir lors de sa visite à notre AG de décembre, le nouveau visage de sa compagnie.

Février nous a vu rejoindre sur leurs terres nos amis liégeois. Nic DE MAESSCHALCK, directeur du BIPAR et André LAMOTTE, secrétaire du BIPAR, nous ont expliqué comment l'Europe allait influencer notre métier.

L'AG d'avril fut quant à elle consacrée aux nouvelles mesures fiscales et leurs diverses incidences sur les sociétés.

Et, comme le veut notre coutume, à la veille de l'été, notre dernière AG s'est déroulée de manière plus récréative. Invités par AMIRAL CLEAN, nos membres ont pu visiter les ateliers et ensuite partir à la découverte d'Anvers et de ses diamantaires.

Rappelons également que notre Chambre de Namur, en collaboration avec la CCI et à l'initiative de Jean-Marc BOCCART en 2009, organise des séances de formation à l'attention de ses membres. Ces sessions tant théoriques que pratiques sont directement en corrélation avec notre métier et chaque participant peut en mesurer l'impact au quotidien.

COMPOSITION 2012

Président : Bernard SALIERES
Vice-président : Jean-François MARTIN
Secrétaire : Patricia VOUNCKX
Trésorier : Claude SOKAY
Membres : Christine ROLAIN, Jean-Pierre PINGET, Olivier RUYSEN, Jean-Marc BOCCART, Michel PICHON, Paul BOONE.

OBJECTIFS 2012-2013

- Choisir des sujets très ciblés et des invités de qualité
- Fidéliser nos membres en leur apportant des solutions concrètes dans leur travail au quotidien
- Continuer le partenariat avec la CCI qui propose des formations de grande qualité
- Tenir au courant nos membres des actions syndicales et des pourparlers en cours
- Dans le cadre de la 20^{ème} année de sa création, organiser en septembre 2013 un séminaire « hors frontières » encore plus spécial !

Ostbelgiën

ACTIVITÉS 2011-2012

Durant toute cette année, la Chambre Ostbelgiën a continué d'investir dans la communication avec les autorités (reconnaissance de formations et de diplômes, contacts avec les autorités politiques et la FSMA...). Elle ne répétera pas assez à quel point ce travail est essentiel pour l'avenir du métier de courtier en assurance dans la Communauté germanophone.

De nombreux travaux de traduction ont été effectués tout au long de l'année (Brocom, publicités, FEPRABEL...).

Différents séminaires en langue allemande ont été organisés dans le cadre de la formation permanente (assurances et déclaration d'impôt, médiation, arbitrage...).

Sa commission Marketing a régulièrement agrémenté la presse locale de caricatures transportant des messages du courtier en assurances.

La Chambre Ostbelgiën a organisé plusieurs séances de formations IT en langue allemande en collaboration avec le CEPOM.

Son Assemblée générale de novembre 2011 a été rehaussée par l'intervention de notre président national Vincent MAGNUS et par la participation d'une délégation remarquable de la Chambre de Liège. Cette Assemblée a été suivie d'une visite de la Chocolaterie JACQUES à Eupen.

Grâce à la vision et à la persévérance des membres de sa Commission Enseignement, la Chambre a obtenu la reconnaissance ministérielle pour une formation « Bachelier en Assurance ». La première formation débutera en 2013.

COMPOSITION 2012

Président : Josef SCHMATZ
Vice-président : Armand KOCH
Secrétaire : Raymond LEISTEN
Trésorier : Manfred STADLER
Membres : Danny BALTER, Daniel HAUSEUX, Herbert HECK, François VANHOUDT, Johnny DEBEY, Vincent GENNEN.

OBJECTIFS 2012-2013

- La poursuite et l'amélioration du travail en matière des filières de l'enseignement en langue allemande et de reconnaissance officielle est un objectif récurrent.
- Recrutement de nouveaux membres avec l'aide du nouvel élan de Brocom (visibilité de la nouvelle enseigne et nouveau concept).
- Soutien de notre commission Marketing pour mieux faire connaître le métier du courtier au grand public.
- Organisation de formations spécialisées – aussi bien du domaine technique assurance que marketing – répondant à l'attente de nos membres.
- Poursuite du rajeunissement de notre Conseil de Direction.

Intermédiaires bancaires

ACTIVITÉS 2011-2012

Notre chambre rencontre la direction d'Axa tous les trimestres. Soutenue par les conseils de FEPRABEL, notre chambre obtient par ce biais certaines avancées significatives. Ces réunions à intervalles réguliers maintiennent une présence active continue.

Nous bénéficions ainsi de toute l'attention d'Axa qui ne néglige pas les différents points abordés. Ces réflexions communes mènent à des résultats concrets tels que les budgets accordés aux agences.

Outre des sujets vraiment généraux, des points techniques plus précis sont également débattus.

Afin de progresser encore et optimiser notre cadre de travail et la productivité de ces rencontres, nous demandons à nos membres de nous transmettre leur réflexion, leur avis sur des sujets qu'ils trouvent importants via FEPRABEL ou la chambre des agents bancaires (mail ou site).

Un effort particulier sera fourni à l'avenir pour informer les agents affiliés de nos actions, ce qui reste sans doute notre plus grand défi. Avec la bonne volonté de chacun, nous devons réussir.

Avis aux volontaires

Le premier juillet 2013, un nouveau conseil de direction sera mis en place, les élections se tiendront en décembre 2012. Les candidats intéressés peuvent envoyer leur candidature chez FEPRABEL ou encore à la Chambre des agents bancaires via notre site www.feprabel.be/upib.

Nous remercions tous les agents du soutien actif qu'ils peuvent nous prodiguer ainsi que le comité en place pour le travail accompli depuis 5 ans maintenant.

COMPOSITION 2012

Président : Michel PICHON

Vice-président : Dirk JORIS

Trésorier/Secrétaire : Emmanuel BODY

OBJECTIFS 2012-2013

- Tenir au courant nos membres de nos actions
- Recrutement de nouveaux membres

Chambres des courtiers de crédits - UPCC

ACTIVITÉS 2011-2012

Notre Union professionnelle a continué à effectuer un travail méthodique et assidu pour répondre aux nombreuses sollicitations vu l'inflation des propositions de lois belges ainsi que des directives européennes. C'est ainsi que durant l'année 2011, nous nous sommes réunis en groupes de travail (d'une durée d'une demi journée en général) pas moins de 25 fois...

Le projet de directive européen sur le crédit hypothécaire nous a occupé de manière très fréquente vu le nombre de textes émanant de divers intervenants (milieux financiers, associations de consommateurs, lobbys...).

Nos travaux se sont faits en collaboration avec le BIPAR et nous ont permis de faire valoir nos remarques jusqu'au plus haut niveau du Parlement Européen où nous avons été reçu plusieurs fois.

Par ailleurs, les amendements que nous souhaitons voir déposer à la nouvelle législation sur le crédit à la consommation nous ont amené à rencontrer Madame OLGA ZRIHEN (sénatrice P.S.) ainsi que Madame KATTRIN JADIN (députée MR et vice-présidente de la commission économie à la Chambre).

Nous nous sommes également attachés à établir des contacts avec plusieurs sociétés de crédits pour présenter un contact d'intermédiaire qui soit équilibré et mettre fin aux clauses quasi-léonines qui nous ont régulièrement été imposées.

Rappelons que la plupart de nos activités et initiatives se font également en étroite collaboration avec nos confrères néerlandophones de FVF.

Enfin, l'APCC et l'UNCC ont définitivement porté sur les fonds baptismaux l'UPCC qui sera désormais l'organisation représentative de notre profession.

COMPOSITION 2012

Président : Bernard de MALEINGREAU
Président d'honneur : Feu René VAN GOMPEL

Secrétaire : Emmanuel de HARLEZ
Trésorier : Jean - Claude LIVEMONT

OBJECTIFS 2012-2013

- Poursuivre notre « lobby » concernant la directive européenne sur le crédit hypothécaire.
- Finaliser les négociations avec les sociétés de crédits concernant la convention d'intermédiaire.
- Continuer notre action afin de limiter le champs d'application des offres conjointes.
- Elaborer avec les autorités un statut officiel de courtage de crédits.



Votre Courtier
Votre meilleure
Assurance

Pour les indépendants et les entrepreneurs, nous n'hésitons pas à mettre les bouchées doubles.

Être chef d'entreprise ou entrepreneur indépendant n'est pas de tout repos. Dès lors, seul le meilleur convient à votre entreprise, à vos employés et à vous-même, comme un plan d'assurances complet. Avec Trigone de Fidea, vous pouvez travailler l'esprit tranquille : indépendamment de votre activité et de vos besoins, vous pouvez offrir une protection optimale à votre entreprise en toutes circonstances. En savoir plus ? Votre intermédiaire en assurances se fera un plaisir de vous en apprendre davantage.



TRIGONE

SURFEZ SUR WWW.FIDEA.BE POUR EN SAVOIR PLUS

Soyez plus fort.

FIDEA
ASSURANCES

Commission paritaire 307



ACTIVITÉS 2011-2012

Une sanction injuste

Le pacte de solidarité entre les générations de 2005 avait fixé aux entreprises un objectif : consacrer 1,9 % de la masse salariale à la formation continuée des salariés. En 2007, une loi menaçante a été prise. Si l'objectif n'est pas globalement atteint, un examen se fera par secteurs et ceux qui sont en dessous de la barre et ne démontrent pas, via une convention collective, des progrès significatifs, paieront une amende de 0,05 %.

L'ensemble des entreprises n'a pas atteint la barre des 1,9 % en 2008 et 2009. Le Conseil central de l'économie et le Conseil national du travail ont donc établi une liste noire. Sur cette base, la ministre de l'Emploi a publié un arrêté ministériel qui sanctionne 66 secteurs et sous-secteurs pour 2008 et 76 pour 2009.

L'ONSS est chargé de prélever l'amende au plus vite. La sanction représente une vingtaine d'euros par salarié et par an. Une PME de vingt personnes paiera environ 800 € pour les deux années.

L'UCM et les fédérations sectorielles concernées se sont insurgées contre cette mesure arbitraire. Le décompte des efforts de formation se fonde en effet sur des informations très partielles reprises dans les bilans sociaux. Dans les petites entreprises, de multiples efforts de formation, notamment sur le tas, ne sont pas répertoriés ou ne peuvent pas l'être car les critères sont restrictifs.

Les entreprises sont donc, en raison de leur seule appartenance à un secteur, reprises sur la liste noire alors qu'elles peuvent très bien avoir développé des efforts indéniables en matière de formation.

Dès que les listes noires ont été établies, les employeurs ont écrit ensemble à la ministre de l'Emploi pour attirer son attention sur leur côté inéquitable et sur le caractère unique des punitions. La lettre est restée sans réponse et les arrêtés ministériels ont été publiés.

Les choses n'en sont pas restées là. Plusieurs fédérations sectorielles ont envisagé des recours en justice (Conseil d'État dans un premier temps). L'UCM a elle-même introduit deux recours au Conseil d'État. En attendant que tombent les arrêts, l'UCM poursuivra ses efforts pour que la loi de 2007 soit amendée. Ce que prévoit d'ailleurs l'accord de gouvernement.

COMPOSITION 2012

Commission paritaire 307 pour les entreprises de courtage et agences d'assurances

Organisations d'employeurs :

(Mandats effectifs : 3 - suppléants : 3)



(Mandats effectifs : 4 - suppléants : 4)



(Mandats effectifs : 3 - suppléants : 3)

Organisations de travailleurs :

(Mandats effectifs : 4 - suppléants : 4)



Mandats effectifs : 4 - suppléants : 4)



(Mandats effectifs : 2 - suppléants : 2)

Nos représentants effectifs sont :

RÉGINALD VAN INGELGEM,
PATRICK CAUWERT.

Nos suppléants sont :

NADINE WYNSBERGHE,
VINCENT MAGNUS et ANDRÉ LAMOTTE.



Commission Vie

ACTIVITÉS 2011-2012

Dans le cadre de sa mission d'analyse des mesures qui influencent la pratique de l'assurance de personnes par les intermédiaires d'assurances, la commission vie s'est penchée sur les dossiers suivants en 2011/2012 :

- Actualisation du dossier relatif à l'assurance hospitalisation (Principium) ;
- Mise sur pied d'une étude approfondie sur l'assurance rente d'invalidité à l'attention des membres de FEPRABEL (parution et présentation prévues au 2^e trimestre 2013) ;
- Analyse en collaboration avec FVF, le SPF Economie, Assuralia et la FSMA du nouveau code relatif à la communication et à la publicité en assurance vie ;
- Répercussion de la décision du 1/03/2011 de la Cour de Justice européenne concernant l'égalité « hommes/femmes » en assurance vie à partir du 01/01/2013 ;
- Projet de loi concernant les droits du preneur et de l'assuré en matière d'attribution bénéficiaire
- Mise sur pied de la récolte d'information relative aux bénéficiaires effectifs en collaboration avec Assuralia ;
- Suivi de la loi du 21/01/2010 relative à l'assurabilité des personnes à risque médical accru (loi dite « Partyka », sans arrêté d'exécution à ce jour) ;
- Suivi des mesures gouvernementales et incidence dans les 3^e et 2^e pilier de pension ;
- Suivi du livre vert des pensions visant à harmoniser les pensions légales et extra-légales au sein de L'Union Européenne.
Par ailleurs, la commission vie a émis une série d'avis sur des points à l'étude au sein du conseil de direction de FEPRABEL.

COMPOSITION 2012

Président : Luc VERMEYLEN

Membres : Vincent BIXHAIN (Liège), Philippe MUYS (CHABRA), Renaud PERON (Hainaut), Olivier ROBERT JONES (CHABRA).

OBJECTIFS 2012-2013

- Hormis le suivi des dossiers cités ci-dessus et de ceux qui ne manqueront pas de se présenter au quotidien, la commission vie publiera une étude approfondie de l'assurance rente d'invalidité dans le courant du 2^e trimestre 2013.
- Un autre objectif consistera à motiver les courtiers membres de FEPRABEL d'apporter leur soutien actif à la commission vie en y investissant quelques heures par mois.
- La commission Vie recrute !
Actuellement nos forces vives ne sont que de... 5 membres (courtiers) pour toute la région francophone du pays. Heureusement, nous pouvons compter sur l'aide juridique et logistique d'Isabelle DASTOT, juriste auprès de FEPRABEL.
Quoi qu'il en soit, cet effectif est beaucoup trop peu fourni ! Nous manquons de courtiers soucieux de mettre leur savoir en assurance vie au service de l'ensemble de la profession.
Appel est donc fait à toutes les bonnes volontés pour se joindre aux réunions mensuelles et participer aux travaux de la commission vie.



Commission incendie

ACTIVITÉS 2011-2012

En date du 02 février 2012, nous avons eu le plaisir de relancer la commission incendie.

Quatre réunions ont déjà eu lieu. Elles nous ont permis d'aborder la problématique des conditions générales de la garantie vol de plusieurs compagnies. Nous avons décidé d'élaborer un fichier qui va reprendre toutes ces différentes conditions. Ce travail va être réalisé pour douze Compagnies différentes. Ceci va nous permettre de déterminer les spécificités de chacune et de mieux pouvoir les comparer.

AUTRE ACTION IMPORTANTE DE FEPRABEL ET DES AUTRES FÉDÉRATIONS (FVF ET UPCA)

(Recours introduit contre la circulaire Incendie du 12 juin 2012)

En juin, la FSMA s'est inquiétée au sujet de l'information transmise par les entreprises d'assurances et les intermédiaires à leurs clients dans le cadre de la souscription des contrats d'assurances incendie risque simple. Cette circulaire traitait des points suivants :

1. Franchise dans le contrat d'assurance incendie

L'article 6, § 1^{er}, de l'arrêté royal incendie dispose que les parties à un contrat d'assurance incendie peuvent convenir d'une franchise. Les modalités des franchises sont déterminées par le contrat. Un preneur d'assurance qui assure son habitation et le contenu de celle-ci dans différents contrats, même auprès du même assureur, peut, en cas de sinistre, se voir appliquer plusieurs franchises.

2. Suppression de la règle de proportionnalité de montants dans le contrat d'assurance incendie

a) Si le preneur a rempli une grille ou un système (1^{er} risque) permettant d'abroger la règle proportionnelle et que celui-ci a

refusé, il faut bien expliquer les conséquences de l'absence d'utilisation d'un tel système ;

b) Il faut aussi clairement préciser que l'application correcte de ces systèmes entraîne la suppression de la règle de proportionnalité, mais ne donne pas nécessairement lieu à un montant assuré suffisant en cas de sinistre total. Cela vaut également pour la situation des locataires ou occupants partiels d'une habitation qui se voient présenter le système consistant à appliquer 20 fois le loyer annuel indexé ou la valeur locative annuelle indexée des parties occupées.

c) Enfin, il faut expliquer qu'il existe sur le marché des systèmes permettant la suppression de la règle de proportionnalité de montants pour le contenu du bâtiment (même si la réglementation ne prévoit pas d'obligation explicite sur ce point) et informer clairement des conséquences de la non-utilisation d'un tel système.

3. Modification du risque

Enfin, la FSMA insiste pour que les intermédiaires attirent explicitement l'attention des assurés sur le fait qu'ils doivent communiquer à l'assureur ou à son représentant (courtier/intermédiaire) toute

COMPOSITION 2012

Président : Michel DE MAN

Membres : Vincent BORLEE,
Paul BOONE, Laurent SPOIDEN,
Bernard CHAMPAGNE.

OBJECTIFS 2012-2013

- Nos objectifs sont de terminer le travail précité ci-contre pour la fin de cette année et d'étudier les clauses d'abandon de recours.
- Nous désirons également examiner avec les Chambres et leurs membres les sujets qu'ils désirent voir traiter.

modification apportée aux informations que l'assuré aurait fournies dans le cadre de ce système.

Au niveau pratique, la FSMA estimait que ces informations devaient se retrouver dans le devoir d'info. Feprabel estime que le cadre juridique du devoir d'info est clairement précisé et prévoit simplement que l'intermédiaire s'assure de l'adéquation du produit vendu par rapport aux attentes et besoins du client. La responsabilité du produit restant à la charge de l'assureur et les autres informations faisant partie du devoir de conseil habituel d'un professionnel.

Indépendamment du recours introduit auprès du conseil d'état, des négociations sont en cours afin de trouver des solutions pratiques qui rencontrent le souci de bien informer les preneurs sans alourdir la gestion administrative des dossiers incendie. À suivre.



Commission communication

ACTIVITÉS 2011-2012

FEPRABEL s'efforce d'améliorer sans cesse la communication vers ses membres. La proximité et l'interactivité ont été au centre de nos préoccupations au cours de l'année écoulée, et le restera naturellement à l'avenir. Nous dressons petit à petit un réseau d'outils de communication afin de vous informer au mieux et de coller au plus près de l'actualité qui vous concerne directement.

Un magazine

Le Principium relaie chaque mois l'essentiel de l'information, mais il évolue également vers une plus grande interactivité. L'espace papier étant limité et figé dans le temps, de plus en plus d'articles et dossiers arborent un lien internet vous permettant d'approfondir le sujet sur notre site.

Des newsletters

FEPRABEL envoie également trois types de courriels : les flashes infos pour les sujets qui ont une incidence immédiate auprès des membres ; les flashes formation pour relayer l'organisation des formations dans chaque région parce que le recyclage régulier reste un élément essentiel pour assurer un service de qualité ; les flashes communication pour toutes ces informations ponctuelles qui ne peuvent attendre le Principium.

Les réseaux sociaux

Si vous doutiez encore de l'impact d'une page Facebook, sachez que depuis la création de la page de FEPRABEL, le nombre de visiteurs sur notre site a été multiplié par 20 ! Avec seulement 122 abonnés à cette page qui via leurs amis, offre un potentiel de plus de 28.000 contacts pour chacune de nos publications. Imaginez si tous nos membres s'abonnaient... Sans compter la page LinkedIn. Et les autres outils sociaux que nous préparons pour toujours plus d'interactivité.

Un portail web

Ce nouveau site inauguré en juin 2012 orchestre tous les outils cités précédemment. Il constitue le prolongement numérique du Principium et répertorie l'ensemble de nos newsletters afin que vous puissiez toujours les retrouver. Tout son contenu est également « taggé », et permet donc de se constituer de solides dossiers thématiques reprenant pour un même sujet l'ensemble des actualités, dossiers, flashes, interviews et reportages, peut importe son mode de diffusion initial. FEPRABEL.be constitue enfin le point de relais entre nos contacts sur les réseaux sociaux et la fédération, et bien sûr entre nos membres et leur fédération. Au vu des présentations effectuées dernièrement dans les chambres et des statistiques de connexion des comptes membres, il est certain que ce puissant outil n'est pas suffisamment utilisé.

COMPOSITION 2012

Rédacteur en chef : Patrick CAUWERT

Membres : Denis GOUZEE, Luc WAUTERS, Pierre HENS, Jean DEVILLE, Emmanuel de HARLEZ, Florence BILLE, Valéry LAMOTTE, Pascal LASSERRE, Olivier RUYSSSEN, Ivan HALLEZ, Sabine GANTOIS, Fleur JASOIGNE.

OBJECTIFS 2012-2013

- Renforcer et améliorer la communication et l'interactivité.

Quelques adresses à ajouter dans vos favoris :

www.feprabel.be

www.facebook.com/feprabel

<http://linkd.in/RZxTOL>
(Page LinkedIn de FEPRABEL)





Commission promotion du courtage

ACTIVITÉS 2011-2012

Le groupe de travail « promotion du courtage » a organisé un dernier Jour J pour ensuite se pencher sur les initiatives à mener à moyen et long terme.

Le Jour J organisé en mars 2012 a démontré l'efficacité d'une telle journée sur un petit nombre de candidats motivés. Cette édition s'est déroulée dans les locaux d'Axa en présence bien sûr de nos autres compagnies partenaires. Une vingtaine de candidats au profil choisi et motivés ont été accueillis par des courtiers membres. Les ateliers proposés leur ont permis de se familiariser avec les outils du courtier, de découvrir les différentes facettes du métier grâce aux témoignages de nos membres présents et enfin de nouer des contacts avec les compagnies présentes afin d'établir des pistes pour lancer leur affaire.

Bilan et perspectives

Le Jour J est organisé depuis 2006. Les deux premières éditions, ouvertes au plus grand nombre de jeunes ont permis d'attirer la lumière sur le secteur et sur les actions de FEPRABEL. Depuis lors, notre fédération est connue au sein des hautes écoles. Ce qui est une bonne chose, mais impossible de savoir combien parmi les 600 jeunes participants travaillent aujourd'hui dans le courtage. Les deux éditions suivantes, en 2010 et 2012, ont été l'occasion de tester une formule avec un public beaucoup plus ciblé constitué de candidats prêts à embrasser la profession à court ou moyen terme. Le suivi post-événement est plus facile, et le retour sur investissement est plus important. Mais ces résultats restent temporaires et ne permettent pas d'assurer la relève dans les bureaux de courtage à long terme.

Afin d'élargir le champ d'actions et initier un réel intérêt pour la profession dans la durée, le groupe de travail a donc décidé de prendre du recul et a brossé un état des lieux des actions à mener. Première étape : réfléchir tous azimuts sur les actions à mener pour amener les jeunes à envisager le métier de courtier comme possibilité dès la fin des humanités pour diriger ses études en conséquence. Ces actions ont été ventilées en fonction des publics cibles et des acteurs du secteur concernés.

Le tableau ci-contre est une ébauche des actions futures à mener, par FEPRABEL et les compagnies partenaires au travers cette commission, ou par d'autres organismes tels que la FSMA. Après des publics plus jeunes, les initiatives viseront l'éducation financière au sens large et mèneront ensuite vers la promotion du courtage proprement dite auprès des publics étudiants puis jeunes diplômés et enfin des personnes actives. L'objectif de la commission dans les mois à venir sera de compléter ce tableau et mener ensuite un maximum d'actions choisies.

COMPOSITION 2012

Depuis 2010, les compagnies partenaires du courtage ont rejoint FEPRABEL au sein de cette commission pour travailler ensemble à la pérennité de notre profession.

Président : Pierre HENS (Namur)

Membres : Marina CRASSET (DAS), Myriam PEETERS (Mercator), Pierre-Yves HANSEN (Axa), Eric de LANNOY (AG Insurance), Carl WITTERWULGHE (Delta Lloyd Life), Robert de WILDE (Vivium), Vincent LOCUS (Arag), Wauthier ROBYNS (Assuralia), Patrick CAUWERT (FEPRABEL), Fleur JASOIGNE (FEPRABEL).

OBJECTIFS 2012-2013

- Compléter le panorama des actions
- Prises de contact avec la FSMA et Marie-Dominique Simonet pour introduire l'éducation financière dans l'enseignement
- Création d'outils de communication (exemple : lancement d'un concours pour les étudiants en pub/cinéma pour la création d'un clip vidéo)

Actions Promotion du courtage

Cibles	Objectifs	Moyens	Outils/Relais	Actions	Acteurs	Financement	A VOIR
TOUS			<ul style="list-style-type: none"> o Sites internet & liens o Médias sociaux 				
Enseignement primaire	<ul style="list-style-type: none"> o Education à l'assurance et la finance 	<ul style="list-style-type: none"> o Brochures/Jeux/Films/Voir programmes éducatifs o Outils internet 	<ul style="list-style-type: none"> o Intégration de l'assurance dans le cours de sécurité routière (matières : auto et incendie) 	<ul style="list-style-type: none"> o Assurances dans les cours de recyclage (sujets financiers) 			<ul style="list-style-type: none"> o Voir site CEDES o Liens association des profs sciences économiques APSE & PROFECOBEL
Enseignement secondaire	<ul style="list-style-type: none"> o Education à l'assurance et la finance o Susciter les vocations 	<ul style="list-style-type: none"> o Points liés à la matière o Brochures/Jeux/Films/Voir programme éducatifs o Outils internet o Mise en situation o Jeux de rôles 	<ul style="list-style-type: none"> o Ministres en charge 	<ul style="list-style-type: none"> o Assurances dans les cours de recyclage (sujets financiers) 			
Etudiants	<ul style="list-style-type: none"> o Susciter les vocations o Proposer des emplois o Rendre le métier sexy o Expliquer l'assurance et le métier 	<ul style="list-style-type: none"> o Proposition de stages o Mise en situation o Jeux de rôles 	<ul style="list-style-type: none"> o Création « master assurances » o Création test : avez-vous le gène de l'indépendant/ de l'assurance ? 	<ul style="list-style-type: none"> o Jour J 			
Jeunes diplômés	<ul style="list-style-type: none"> o Susciter les vocations o Proposer des emplois 	<ul style="list-style-type: none"> o Proposition de stages o Proposition d'emploi o Parrainage par des bureaux en vue de la reprise o Aide au financement de portefeuille 					
Actifs dans le secteur	<ul style="list-style-type: none"> o Promouvoir l'option du courtage 	<ul style="list-style-type: none"> o Proposition d'emploi o Parrainage par des bureaux en vue de la reprise o Aide au financement de portefeuille 					
Actifs hors secteur	<ul style="list-style-type: none"> o Attirer vers le métier o Aide au rachat de portefeuille 	<ul style="list-style-type: none"> o Information sur le métier o Informations sur les formations o Aide au financement de portefeuille 					
Demandeurs d'emploi	<ul style="list-style-type: none"> o Former des demandeurs d'emploi 		<ul style="list-style-type: none"> o ACTIRIS/FOREM o Services d'orientation 				
Enseignants			<ul style="list-style-type: none"> o Politique o Formation des enseignants 	<ul style="list-style-type: none"> o Assurances dans les cours de recyclage (sujets financiers) 			
Grand public	<ul style="list-style-type: none"> o Voir Education Financière 	<ul style="list-style-type: none"> o Assurances pour les nuls en Belgique 	<ul style="list-style-type: none"> o Presse o Brocom o Plan Marschall2.vert 	<ul style="list-style-type: none"> o Campagne de Pub o Concours Pub dans les écoles pour créer une pub/ campagne avec un lot type mac ou appareil photo à la clé 			



Compte-rendu des activités des Cercles et Bourses de l'assurance de Wallonie

ACTIVITÉS 2011-2012

Bourse de l'Assurance de la Province de Namur

La BAN a passé de très agréables moments à l'écoute de nombreux conférenciers tout au long de l'exercice 2011-2012.

- 3/09/2011 : Patrice BONBLED, professeur en matières de droit du travail, nous promène dans les arcanes et les spécificités des relations sociétales du travail.
- 7/10/2011 : la SA Ibis, agent général, présente ses activités par le biais de son nouveau délégué commercial Bernard JONET : stratégie de Ibis au niveau belge, produits de niche, biens immobiliers à l'étranger, etc.
- 4/11/2011 : Jean HILGERS nous sert un exposé professionnel et très apprécié relatif à la Banque Nationale de Belgique dont il assure la direction générale. Ses avis liés à la situation économique et financière de la fin 2011 sont empreints de sérieux et d'intelligence stratégique.
- 2/12/2011 : dégustation de vins du Languedoc présentés par Olivier VINS. Rencontre gustative et festive de fin d'année, en prévision des Fêtes.
- 13/01/2012 : le patron de ASP Nettoyage, Monsieur DANVELO, nous explique les tenants et aboutissants de ses activités en nettoyage après sinistres de même que sa vision du marché ad hoc.
- 3/2/2012 : Frédéric de HAAN et les assurances de risques spécifiques de VANDER HAEGHEN & Co. Nous entrons dans un monde d'assurances qui ne font pas nécessairement partie de nos habitudes quotidiennes.
- 2/03/2012 : élections au sein de notre association et formation du nouveau Comité 2012-2014.
- 6/04/2012 : le courtage intérimaire par Madame PAESMANS ou comment organiser son bureau dans le monde actuel.
- 4/05/2012 : la performance énergétique des bâtiments par Vincent MARCHAL qui nous parle également de l'audit thermographique des bâtiments.
- 1/06/2012 : activités festives de fin d'année académique dans un cadre champêtre en après-midi avec dîner dans la foulée.

ACTIVITÉS 2011-2012

Bourse de l'Assurance de Mons et du Centre

La Bourse de l'Assurance de Mons et du Centre a eu l'honneur cette année 2012 d'organiser la Journée wallonne de l'Assurance qui a eu lieu le 21 septembre 2012 au Château de la Rocq à Arquennes.

COMPOSITION 2012



Présidente : Sandra JASPART
Secrétaire : Luc DEDOBBELEER
Trésorier : Fabian DEMOULIN
Trésorier adjoint : Eric de HULTS
Protocole : Christian BOTTIN
Relations publiques : Jean-Paul FORTON

COMPOSITION 2012



Président : Michel GOBERT
Secrétaire/Trésorier : Jean-Claude LAHAYE
Secrétaire adjoint : Luc DEDOBBELEER
Trésorier adjoint/Relations publiques : Christian MOLEVAUX
Déléguée des jeunes : Sophie VANNOBEL

ACTIVITÉS 2011-2012

Cercle des Assureurs de Charleroi

Une soixantaine de membres du CAC se sont réunis 4 fois lors de soirées-repas organisées autour de conférences très intéressantes :

- 19/09/2011 : Mrs J-P. VOETS (DKV) et F. MALENGREAU (GENERALI) : « La continuité en assurances de groupe »
- 19/12/2011 : Mme C. GRIDELET (Allianz) : « Comment bien présenter un risque PME ? »
- 19/03/2012 : Maître Gérard RIVIÈRE (Avocat) : « L'art de convaincre »
- 18/06/2012 : Assemblée générale avec élection nouveau comité suivi d'une soirée récréative avec spectacle

Objectifs 2012-2013

- Garder la convivialité actuelle
- Persévérer à amener plus de courtiers à rejoindre notre association
- Proposer des conférences attirantes
- Passage à réunions du midi soumis au vote des membres

COMPOSITION 2012



Président : Bernard GUILLAUME
Vice-Présidente : Catherine Dandois
Secrétaire : Jean-Luc LEBRUN
Trésorier : Paul GOBERT
Com.Admission : Jean-Pierre COLONVAL
Membres : Sonia FAES et Jean-Luc MEUNIER

ACTIVITÉS 2011-2012

Cercle Verviétois des Assureurs Professionnels

L'année 2011 a surtout été marquée par l'organisation de la journée Wallonne de l'assurance, le 16 septembre, tenue de main de maître par le comité créé spécialement pour l'occasion.

Après une soirée festive « Belgo-Belge » pour la passation de pouvoir au nouveau comité, qui fut une belle réussite, le CVAP a démarré l'année par une série de conférences dont suit :

Janvier 2012	BEZOOM TV : « La maîtrise des technologies internet et de l'outil audiovisuel. »
Février 2012	ROTSCHILD Patrimoine : Présentation de la société et perspective.
Mars 2012	Alain SEQUARIS (fiscaliste) : « La nouvelle fiscalité 2012 pour les PME »
Avril 2012	Philippe SOMJA (expert) : « L'accidentologie »
Mai 2012	Eddy VANDENBOSCH (Arena) : « L'assurance sportive »
Juin 2012	Week-end découverte à ANVERS

Le CVAP continuera à s'efforcer de promouvoir son slogan depuis sa création : CVAP, ma force, mon courtier. Notamment par une grande campagne de visibilité actuellement en gestation pour ses membres.

COMPOSITION 2012



Président : Jean-Michel COLSON
Vice-Président : Robert de COUVE
Secrétaire : Frédérique LAMOTTE
Trésorier : Julian MARON
Relations publiques : Olivier SCHMATZ

ACTIVITÉS 2011-2012

Cercle Liégeois des Assureurs

Cette année 2011, le CLA a mis l'accent sur la diversité : des sujets professionnels, sportifs et politiques ont été abordés; sans oublier nos activités récréatives habituelles. Nous avons ouvert la saison par une réunion ouverte aux experts, avocats et médecins. Une réunion « extra muros », au standard de Liège où Pierre FRANCOIS a parlé du rôle social du Standard. La réunion de novembre, animée par Maxime MONFORT, cycliste belge reconnu, avait pour thème « la vie et la journée d'un sportif pro ».

En décembre, certains membres se sont retrouvés au traditionnel Marché de Noël. Pour la réunion de janvier, nous avons accueilli Daniel BACQUELAINE, Député – Bourgmestre d'Embourg. Le sujet était d'actualité : « La politique belge et européenne en temps de crise ». Pour la réunion de mars, le thème était technique : « Fire Protection » présenté par Marc DEMOLIN de la firme SCLI.

Comme chaque année, le CLA a réitéré certaines activités, à savoir le tournoi de tennis, le Golf national, l'initiation au golf et une soirée récréative (Bowling). Notre site (www.cla-liege.be) est régulièrement consulté (agenda, candidature comme membre, inscriptions aux activités, photos...). Cette année encore, plus de 10 nouveaux membres nous ont rejoints, preuve de l'attrait de notre cercle, amical et convivial.

ACTIVITÉS 2011-2012

Cercle Luxembourgeois des Assureurs

Le CLUXA, pour rappel, réunit depuis 1971 les courtiers de la Province du Luxembourg. Le programme des réunions pour 2011-2012 fut particulièrement riche en conférences variées, tant professionnelles, que festives. En septembre 2011, le Cercle a reçu Marc POCHET, juge au tribunal de police de Marche-en-Famenne.

En octobre 2011, Pol VANDERGETEN nous a entretenus, avec son habituel talent, de la copropriété forcée. La conférence de novembre portait sur l'accidentologie en termes d'expertise et c'est Jean-François DOUCY qui vint nous en parler. En décembre, nos membres assidus n'ont pas manqué notre deuxième marché de Noël, organisé dans le cadre enchanteur de Durbuy. En janvier 2012, le Cercle a accueilli André FLAMAND, juriste du groupe Securex, pour nous entretenir du bonus salarial. En février, Monsieur Philippe FRANCOIS, support financier chez AXA, s'est exprimé sur les implications fiscales et autres de la cession d'un portefeuille d'assurance.

En mars, la parole fut donnée à Staf DAEMEN, de DAS, sur l'harmonisation de la législation sur les règlements de sinistres au niveau européen. En avril, nos membres se sont rendus 3 jours à Dijon, pour déguster principalement la moutarde du même nom, et accessoirement les meilleurs vins de la région nord de la Bourgogne. En mai, c'est André LAMOTTE qui, en sa qualité de secrétaire général du BIPAR, vint nous expliquer comment l'Europe allait influencer notre métier. Enfin, pour finir l'année académique en beauté et agrémenter notre assemblée générale, Marc DELHALLE est venu nous parler de sa passion pour les whiskys écossais. Pour nos projets 2012-2013, nous vous invitons à consulter notre site internet www.cluxa.be.

COMPOSITION 2012



Président : Elie HENNAU
Vice-Présidente : Angélique SAROLEA
Secrétaire : Nicolas RENSONNET
Trésorier : Jean-Michel WOOS
Conseillers : Chantal SOLHEID,
Joseph FASSOTTE et Eric BEAUPAIN.

COMPOSITION 2012



Président : Pierre LAMOTTE
Vice-Président : Guy LAROCHE
Past-Président : Philippe MOTQUIN
Secrétaire : Patricia JADOT
Trésorier : Daniel JACQUES
Protocole : Yves DELLICOUR
Relations intérieures : Vincent POCHET
Responsable conférences : Philippe MUYS
Commission voyage : Michel SCHMIT

ACTIVITÉS 2011-2012

Groupement des Assureurs-Conseils indépendants

Nos réunions se déroulent le dernier lundi du mois en soirée. Notre réunion débute par un exposé et se termine en honorant Bacchus autour d'un bon repas.

En Février, nous avons été reçu chez Allianz pour suivre un exposé sur tous les risques chantier et la RC exploitation de l'entrepreneur. Quelles sont les éventuels doublons, quelle couverture faire agir ?

En Mars, nous recevons Patrick CAUWERT pour la traditionnelle « Revue FEPRABEL ».

En avril, afin de ne pas nous découvrir d'un fil, nous avons invité l'avocat fiscaliste Mikaël GOSSIAUX qui nous a entretenu des nouvelles dispositions fiscales.

En juin, soirée récréative autour d'un barbecue.

Pour le mois d'octobre, nous inviterons Vincent LOCUS qui nous entretiendra des problèmes de responsabilité face à une entreprise publique de transport (STIB...).

Notre objectif prioritaire en 2012-2013 sera d'augmenter le « taux » de participation de nos membres et d'augmenter le nombre de membres...

COMPOSITION 2012



Président : Serge CARREIN
Vice-Président : Jacques PIORO
Secrétaire : Patrick DEWACHTER
Trésorier : Alain MOONS
Revue de Presse : Pablo MIGLIAZZO
Administrateurs : Costa KALAMBOKIS et Bernard HOPPE.

ACTIVITÉS 2011-2012

Cercle des Assureurs du Hainaut Occidental

Le CAHO a le plaisir de voir se rassembler ses membres chaque premier lundi du mois autour d'un orateur de qualité

En septembre 2011, Pol VANDERGETEN nous a tenu conférence sur le sujet des immeubles soumis à l'assurance en copropriété forcée.

Le 3 octobre 2011, Vincent ROELS (Securex) est venu éclairer nos lanternes d'employeurs sur les aides à l'embauche (plan activa/Win Win/Pfi). Defiplus, société d'intérim nous a présenté ses services.

Novembre 2011 a vu Me DUPUIS, notaire à Strepv-Braquegnies retenir notre attention sur la problématique des bénéficiaires en cas de décès.

En décembre 2011, Saint Nicolas est venu accompagné de Philippe FRANÇOIS (AXA). Les thèmes du jour : « Passer en société, comment évaluer son portefeuille ». L'élection du nouveau comité a eu lieu lors de cette Assemblée générale.

Janvier 2012 : Bernard JONET s'est fait vitrine de la société IBIS avant que nous ne respections la tradition tournaise du Lundi Perdu.

Février 2012 : au cœur de l'actualité fiscale bouillonnante, deux conférenciers de choix : F. CLAERHOUT (AG Insurance) : « Effets budgétaires DI RUPO sur

COMPOSITION 2012



Président : Vincent FAVOT
Past-Président : René BILLE
Vice-Président : Philippe LEQUEU
Vice-Président : Bruno DECLEYRE
Secrétaire : Jacques KEPERS
Trésorier : Philippe QUINTIN
Conseiller et secrétaire adjoint : Philippe DELEM
Conseiller et trésorier adjoint : Thierry D'HONDT

>>>

ACTIVITÉS 2011-2012 (Suite CAHO)

>>> les assurances vie » et JP BEHADEROVIC, fiscaliste : « Quid des réformes fiscales au niveau des PME ».

Sous la tempête de neige d'un lundi de mars 2012 et au cœur d'une panne d'électricité dont le Tournaisis se souviendra, Bertrand LETON a expliqué les missions et fonctionnements des Bureaux de Tarification.

Avril 2012 : Montage des statuts d'une société afin d'assurer la pérennité de celle-ci suite au décès d'un des associés par Me JACMIN, notaire à Tournai. Quelques réponses via les assurances-vie.

En mai, nous prévoyons d'accueillir Patrick CAUWERT (CEO FEPRABEL) et J-P VANDENSCHRICK (AXA) lors d'une conférence-débat ayant pour sujet la distribution des produits d'assurances en Europe et la rémunération du courtier.

Juin : Journée récréative : visite de « L'Hôpital Notre Dame à la Rose » à Lessines.

ACTIVITÉS 2011-2012

Bourse de l'Assurance du Brabant Wallon

Pour notre rentrée de septembre 2011, nous nous sommes intéressés aux souscriptions particulières (chevaux, bateaux, loyers impayés, dégradations immobilières importantes) que nous propose I-ZURO.

En octobre, notre groupe s'est déplacé à la caserne des pompiers de Nivelles. Le risque Horeca a été détaillé avant une visite complète des lieux, y compris le centre de commandement.

Que faire des capitaux arrivés à terme ? Et quid du blanchiment ? C'était notre sujet de novembre présenté par Deltalloydlife. Lors de la même réunion, notre ami Michel PLETINCKX a fêté ses 30 ans d'assurance.

Décembre est un mois de fête : premiers flocons et bon repas après notre soirée culturelle au théâtre de la Valette.

La fête continue en janvier : le repas de Nouvel An a été précédé d'une dégustation de divers champagnes.

Qu'est-ce donc que Solvency 2 ? J.P. PETIT nous l'a fait découvrir en février.

Retour en mars aux problèmes d'incendie : SICLI nous a expliqué comment s'en protéger et que faire s'il se déclare.

Avril a été consacré au multi-access chez Générali.

Retour à l'incendie : notre réunion de mai avec la firme ASP vise à la remise en état des lieux après un sinistre.

Notre avenir s'annonce sous de beaux auspices : nos efforts pour augmenter le nombre de membres est constant. Nous avons environ 40 participants à chaque réunion ce qui montre bien l'intérêt porté à la qualité de nos sujets ayant un lien avec notre métier « expliqués » par de brillants orateurs. Notre but est de favoriser la rencontre entre professionnels de l'assurance dans un esprit de réelle convivialité.

COMPOSITION 2012



Président : Pascal HENRY

Vice-Présidentes : Claudine DEPARADIS et Candice GRIDELET

Grand Chambellan : Michel PLETINCKX

Secrétaire : André BURAKAS

Trésorier : Georges DESORBAY

Membres : Dominique VANDERAVERO, Bruno LEGRAIN, Olivier POLLART

Autres Cercles de l'assurance

ACTIVITÉS 2011-2012

Cercle Royal des Assureurs de Belgique

Le 19 octobre 2011, l'année académique commence par une allocution d'ouverture par John STOEFS, candidat-président 2011-2012. Le 16 novembre 2011, C'est Edwin SCHELLENS, CEO Fidéa qui nous parlera de l'évolution de Fidéa. Le 14 décembre 2011 nous avons reçu David FAVEST, Manager Fleet & Used Cars Fiat Group Automobiles. Le 18 janvier 2012, Gert DEWINTER, CEO Mercator, est venu nous présenter La Baloise et Mercator : Le choix stratégique pour le marché belge. Le 15 février 2012, Josef DE MEY, Président du Conseil d'Administration de Ageas est venu nous parler des « Défis pour le secteur de l'assurance ». Le 16 mars 2012, nous avons organisé, en collaboration avec le RCJAB, un dîner suivi d'un concert d'Axelle RED au Atrium Mercedes-Benz à Woluwé.

Le 18 avril 2012, Angela LEONE, Fondatrice et Administrateur déléguée de Sales Consult nous a présenté : « Et si les résultats commerciaux n'étaient pas une question de contexte économique, de chance ou de hasard mais un processus de mathématique qui de pilote ? Découvrez les actions concrètes à mettre en place pour tirer les résultats vers le haut et atteindre vos objectifs en 2012 en toute sécurité ». Le 24 mai 2012, deuxième organisation commune avec le RCJAB au Palais de Plume à Iltre : « La Framboise frivole ».

Nous terminerons cette année académique par une dernière réunion avant les vacances le 18 juin 2012 avec la visite de Sabine APPELMANS, joueuse de tennis professionnelle. Notre objectif 2012 - 2013 est de promouvoir les relations entre tous les acteurs du marché de l'assurance.

ACTIVITÉS 2011-2012

Royal Club des Jeunes Assureurs de Belgique

Le fil conducteur de cette saison passée au RCJAB a été Tintin et Milou, nous avons donc vécu des rencontres et des événements lors desquels notre reporter national a toujours été présent. Ce fut le cas avec Dominique MARICQ, Hergéologue réputé et avec Dirk FRIMOUT, qui s'il n'a pas marché sur la lune, nous a emmené avec lui dans les étoiles mystérieuses. Nous avons découvert et apprécié ensemble le film tant attendu de Spielberg au mois d'octobre dernier et au mois de novembre 2011, notre traditionnelle soirée spectacle à la Tartine nous a conté les « monologues du vacherin ». Après un sportif séjour à la neige en janvier 2012 à la Clusaz, Philippe LANDRAIN et Alain COURTOIS ont été nos orateurs du second semestre. Ces derniers n'ont pas manqué de faire un petit clin d'œil à notre héros lors de leur allocution.

Cette saison s'est clôturée par notre soirée de gala, en compagnie du CRAB, au palais de plume où nous avons accueilli les musiciens de la Framboise Frivole, les dignes successeurs d'un certain Rossignol Milanais...

COMPOSITION 2012



Président : Philippe LANDRAIN
Vice-Président : Marc DELENS
Past-Président : John STOEFS
Secrétaire/Trésorier : Oscar SCHELFOUT
Chef de Protocole : Ilona VAN HEMELRIJCK

COMPOSITION 2012



Présidente : Valérie MOT
Vice-Président : Elie HENNAU
Secrétaire/Trésorière : Barbara SIRAUT
Conseiller compagnie : Bertrand VANDER HAEGHEN
Conseillère courtier : Isabelle EECKMAN

Un concept unique en Protection Juridique



D.A.S., le leader du marché vous présente un concept unique en Protection Juridique.

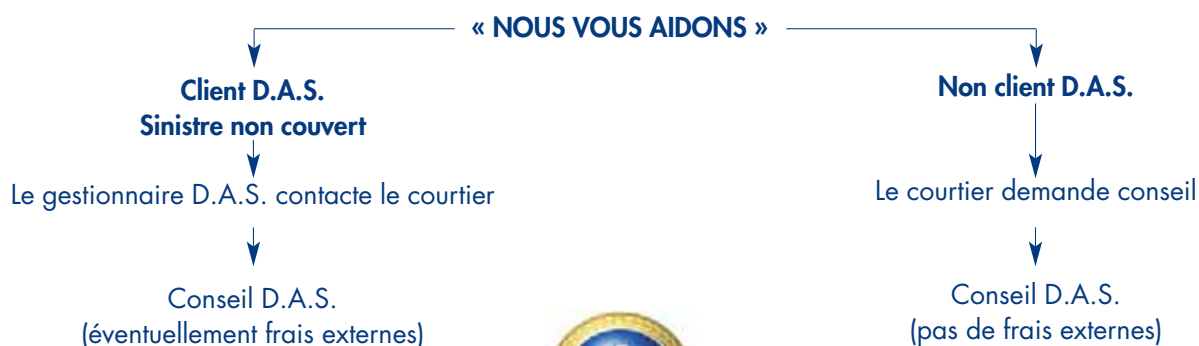
« Nous vous aidons » est l'engagement de chaque collaborateur de la D.A.S. vis-à-vis de tous les courtiers. Votre client n'est pas encore assuré auprès de la D.A.S. ou le sinistre n'est pas couvert ? Nous vous aidons avec PROFessionnalisme.

Grâce à PROF, vous pouvez, en tant que courtier, épauler votre client dans toutes les situations et l'aider à toujours garder la tête hors de l'eau. C'est un concept pragmatique et concret conçu pour le courtier et son client.

PROF est un engagement et une philosophie d'entreprise que chaque collaborateur D.A.S. applique dans la pratique au quotidien. Ce concept vient encore renforcer la vision « long terme » de la D.A.S. et le service à la clientèle.

Quelle aide offre la D.A.S. ?

Il s'agit d'une première aide juridique. Quel que soit le litige que vous rencontrez, nous vous apportons une solution à l'amiable ou nous vous mettons en contact avec un spécialiste externe.

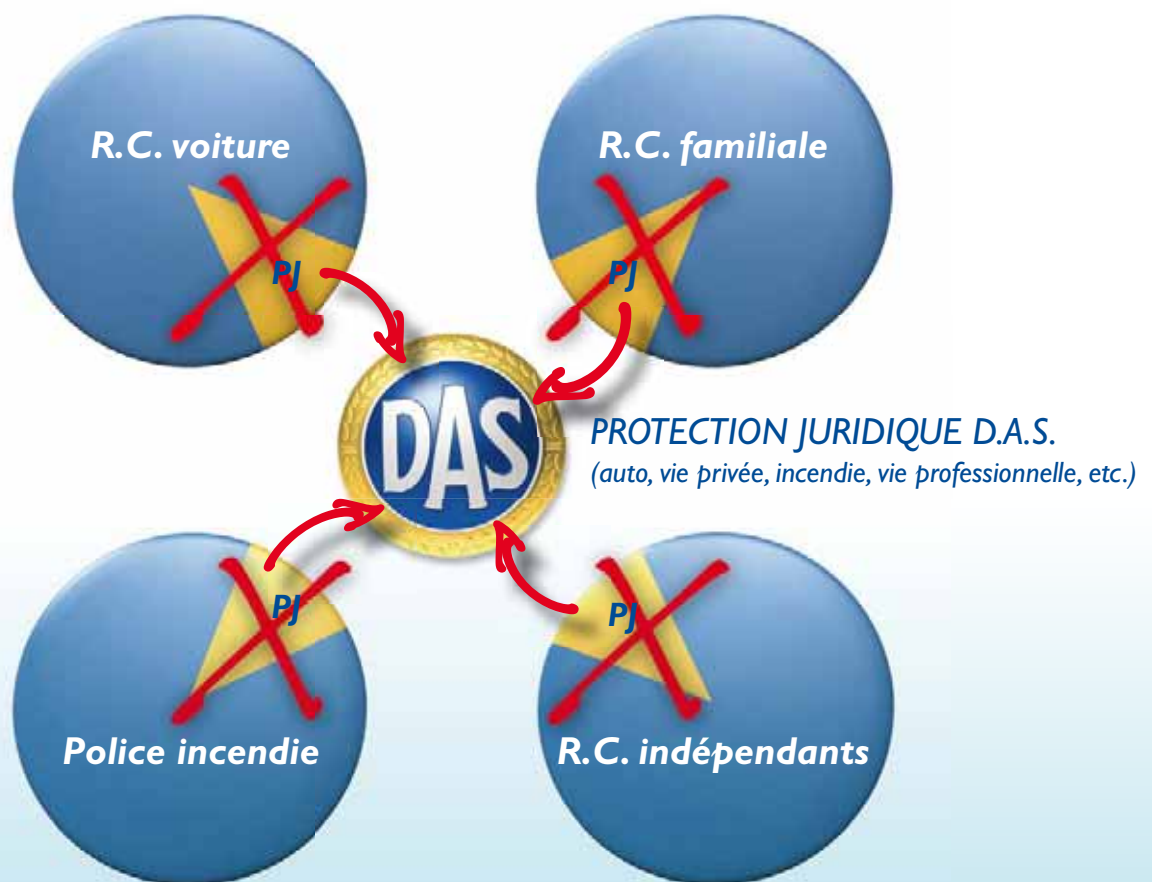




D.A.S.

la solution pour vos contrats Protection Juridique

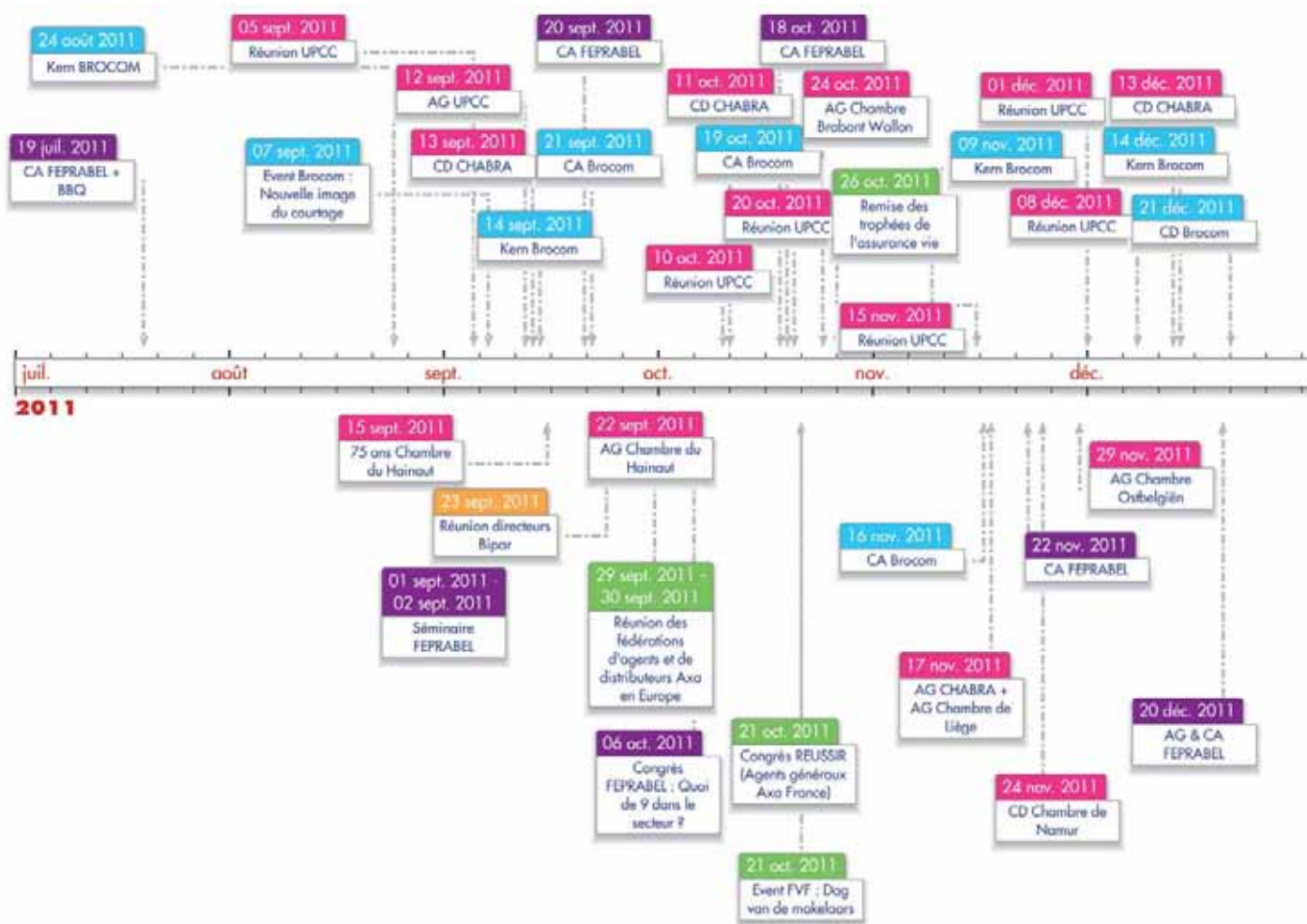
Finis les garanties limitées et redondantes dispersées dans les polices R.C., les conflits d'intérêts, la Protection Juridique pratiquée par les compagnies non spécialisées et évoluant uniquement en Belgique.



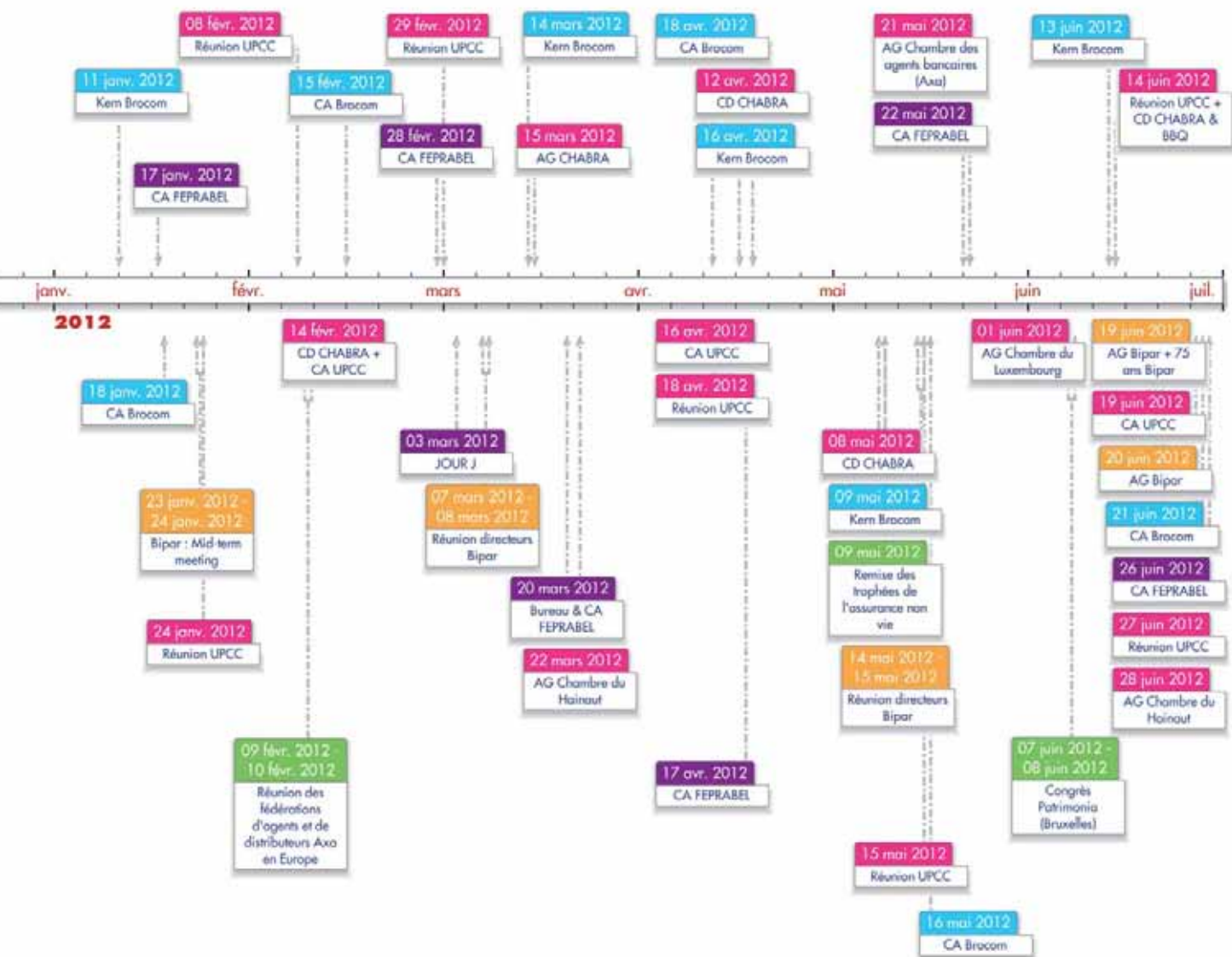
Avec la D.A.S., compagnie indépendante et spécialisée en Protection Juridique, plus de conflits d'intérêts, des polices ALL RISK confectionnées sur mesure, un seul contrat simple et limpide et un réseau international.



Ligne du temps 2011-2012



Légende	 CHAMBRES & SECTIONS BROCCOM FEPRABEL DIVERS BIPAR
---------	---



Ce que nous avons fait pour vous en 2011/2012

1. Image du courtage – Promotion déploiement des enseignes lumineuses

En 2011, nous avons travaillé au repositionnement de BROCOM et vous avons présenté le nouveau logo entièrement dédié au « COURTIER EN ASSURANCE ». En 2012, nous l'avons déployé et fait vivre. Actuellement, plus de 1.250 enseignes sont installées et le budget promotion s'est élevé à plus de 1.750.000 €.

2. IBP

406 sites IBP sont actifs et beaucoup d'entre vous utilisent le catalogue pour leur propre site. Nous sommes à la moitié du gué. Nous devons être présents sur Internet pour occuper ce nouveau terrain de communication qu'est le Web.

3. Zoomit

Zoomit est enfin disponible pour tous. Il vous permet d'envoyer vos avis d'échéance directement dans le Home Banking de vos clients.

4. Assurances.be

Les dernières études le montrent, le web est devenu le point de rendez-vous incontournable entre le consommateur et les entreprises. En matière d'assurance Auto, 41 % des Belges consultent INTERNET avant de souscrire une assurance, généralement par des réseaux classiques. En 2012, nous avons préparé votre présence sur un comparateur en ligne « ASSURANCES.BE ». Dorénavant, l'internaute qui désire s'assurer pourra choisir un courtier à proximité. Afin d'assurer aux courtiers d'assurances une place de choix dans ce marché, FEPRABEL a signé un accord avec le portail belge spécialisé en assurance : www.assurances.be.

Cet accord doit aussi permettre aux courtiers de capter tout le trafic d'internet et de mieux cibler sa prospection. Le consommateur pourra remplir un questionnaire afin de communiquer ses données puis déterminer le produit qu'il veut. Il aura bien entendu la possibilité de choisir un courtier ou de rechercher son courtier s'il en a déjà un.

S'il remplit toutes les étapes du questionnaire, le consommateur recevra plusieurs offres de prix, dont celle du courtier qu'il a choisi.

Dans ce cas, vous recevrez les données que le prospect aura encodées et il vous suffira de le contacter et de répondre à ses besoins.

Mais l'important réside plus dans le fait d'être présent et surtout de rappeler aux consommateurs que le courtier existe et est une solution de proximité qui complète l'offre Internet. Le consommateur aura également, à tout moment, la possibilité d'abandonner le questionnaire s'il le juge trop compliqué et de demander de l'aide à un courtier. Vous recevrez alors aussi ces informations, ce qui vous permettra de prendre contact avec ce prospect.

5. Du bureau sans papier à l'assurance sans papier

Nous sommes actifs pour promouvoir le bureau sans papier. Cela nécessite de la technologie mais aussi un encadrement juridique.

C'est une priorité pour FEPRABEL d'être actif et même proactif dans ces dossiers. En 2012, nous avons suivi le protocole qui sera d'application entre les Compagnies et les Courtiers.

6. Fiches Process

Nous continuons à vous proposer des FICHES PROCESS qui vous permettent de vérifier vos procédures et d'avoir des outils pédagogiques à destination de vos gestionnaires. (Voir la liste complète des fiches en page 50)

7. Site Internet de FEPRABEL

En juin 2012, le site Internet de FEPRABEL a fait peau neuve. Il a été conçu comme un outil de travail qui doit vous permettre de retrouver toute l'information nécessaire.

8. Offre conjointe

Ce dossier est présent depuis longtemps dans nos priorités mais malgré de nombreuses démarches auprès des parlementaires, des autorités ou des Ministres, rien de concret n'a vu le jour. Nous continuons cependant ce combat fondamental pour notre avenir.

9. Révision directive intermédiation en assurances

Nous sommes, par le biais du BIPAR, intervenus de manière proactive et constructive dans la réflexion des autorités européennes pour la modification de la directive qui est en cours. Le projet de texte a été publié le 4 juillet 2012 et nous sommes intervenus auprès de tous les acteurs pour défendre notre position avant le vote au Parlement Européen (prévu pour fin 2013). Les menaces sont lourdes mais cela créera aussi des opportunités. Nous préparons déjà activement la transposition en droit belge de ce texte. Ce sera bien évidemment la première priorité de l'année 2013. Vous lirez le détail des sujets clés du Bipar en page 66.

10. Problèmes pratiques avec nos partenaires Compagnies

Nous ne les citerons pas toutes mais nous sommes intervenus auprès d'AXA pour sa politique générale (en organisant le panel du 25 avril), auprès des AG pour adapter la convention de délégation sinistre, auprès de MERCATOR pour la gestion de l'emploi des langues, auprès de GENERALI pour sa politique de « dual pricing » et son refus d'accepter les mandats, auprès de DKV pour sa politique Internet et nous avons rencontré les dirigeants de toutes nos compagnies partenaires afin de veiller aux intérêts des courtiers. Nous vous avons également mis en garde, et c'est malheureusement toujours d'actualité sur la fiabilité du souscripteur I RISK.

11. Initiatives FSMA

Deux initiatives particulières ont retenu notre attention et les négociations sont toujours en cours. La première concerne le nouveau Statut de Financial Planner et l'autre la Circulaire Incendie du 12/06/12 qui fait actuellement l'objet d'un recours au Conseil d'État déposé par FEPRABEL pour les 3 fédérations d'intermédiaires (FVF, UPCA et FEPRABEL) (Voir page 30).

12. Présences institutionnelles

N'oublions pas notre présence vigilante dans tous les cénacles relatifs à l'assurance et à la banque, qui nous permet de faire entendre la position de FEPRABEL pour

défendre et améliorer la situation du courtage en assurance, des courtiers de crédit et des agents bancaires.

13. Défense individuelle et syndicale

En 2012, nous sommes aussi intervenus pour plus de 150 dossiers individuels auprès des autorités, des Compagnies, d'autres instances (DIV, BT, FCGA, Assuralia, etc.) ou des fournisseurs de services.

12. TELEBIB

Durant cette période, nous avons défendu cette norme très importante pour le secteur en général et pour le courtage en particulier. Historiquement, les quatre Fédérations (FEPRABEL, FVF, UPCA & Assuralia) sont propriétaires du TELEBIB. Au moment où d'autres normes pourraient voir le jour en Europe ou ailleurs, nous devons donc être particulièrement attentifs à ce que la norme reste ouverte et disponible pour tous.

13. Web DIV

Nous avons régulièrement des réunions à la DIV pour suivre l'évolution de cette application. La volonté du SPF Mobilité est d'arriver à ce que toutes les immatriculations se fassent par le biais de l'application et donc de supprimer toute « transaction papier ».

14. Examen unique

Dans le dernier rapport annuel, j'écrivais : « Ce dossier est finalisé. Il ne reste que la communication à mettre au point et dorénavant, tout le monde sera traité de manière égale et jugé d'une manière impartiale... À cette fin, une asbl sera créée pour gérer la commission d'examen ». La création de cette asbl posa de nombreux problèmes au niveau de l'équilibre des parties en présence. Après de longues discussions entre non seulement les 4 fédérations du secteur, mais aussi la FSMA, Febelfin, Fedafin, BZB, nous sommes arrivés à la conclusion de ne pas constituer d'asbl. Nous laissons le soin à Assuralia de gérer le centre d'examen, tout comme Febelfin Academy gère le sien.

15. Du mandat de placement à l'avis de changement d'intermédiaire

À nouveau, malgré de nombreuses réunions et des négociations assez longues, riches en échanges, pour que chacun puisse avoir ses apaisements et que tous les points délicats soient résolus, nous n'avons pas pu concrétiser un accord qui vous donnerait cette sécurité juridique indispensable.

>>>

>>> Deux problèmes majeurs subsistent : le danger d'une mauvaise interprétation d'un mandat qui serait assimilé par la compagnie à un renon pur et simple. L'autre risque étant l'utilisation de textes qui ne seraient pas conformes, ce qui poserait la question du transfert de la commission au courtier repreneur.

16. Anti-blanchiment

Suite aux modifications légales intervenues, les Fédérations ont revu le code sectoriel pour la distribution des produits financiers qui devrait vous parvenir début 2013. Les principales modifications sont :

- Modification du titre du document, il se nommera : « Code sectoriel relatif à la distribution des produits financiers ».
- L'obligation d'identification et de vérification de l'identité porte désormais aussi sur le lieu et la date de naissance.
- L'intermédiaire d'assurances, dans le cas d'un contact face to face avec le client et moyennant le respect des obligations découlant du schéma de répartition des tâches, intervient en qualité de tiers introducteur.
- Des mesures complémentaires ont été prévues s'il n'y a pas de contact face to face avec la personne à identifier.
- Le tableau des clignotants a été complété.

17. Ombudsman des assurances

Comme vous le savez, l'ASBL est gérée paritairement entre Assuralia et les Fédérations d'intermédiaires. Nous avons récemment trouvé un accord sur le financement de l'ASBL. En effet, jusqu'à présent, l'ASBL était uniquement financée par les entreprises d'assurances. Dorénavant, tout intermédiaire inscrit à la FSMA participera au financement de l'ASBL par un droit complémentaire inclus dans le droit payé à la FSMA chaque année. Il ne manque qu'un A.R. qui devrait être pris dans le courant de 2013.

18. Dossier I Risk

Ce dossier a fait couler pas mal d'encre et suscite bien des problèmes sur lesquels nous ne reviendrons pas ici. Nous avons suivi cette saga de très près en veillant toujours à tenir les membres informés de la situation et des risques encourus. Nous avons aussi eu des contacts avec les intervenants afin de clarifier la situation et nous avons suivi avec la FSMA la situation des différentes compagnies qui sont intervenues dans ces couvertures.

19. Souscripteurs

La conjugaison de ces deux derniers thèmes nous incite à réclamer une législation différente pour les souscripteurs. En effet, en Belgique, un souscripteur est considéré comme un « simple » intermédiaire. Les mêmes règles s'appliquent

donc à des souscripteurs qui traitent principalement avec des professionnels (et non pas avec des consommateurs). Il est évident que le courtage a besoin de ce type de souscription alternative. Il faut donc légiférer afin d'avoir un contrôle efficace et pertinent dans un juste équilibre entre les deux statuts (Intermédiaires et Compagnies). Nous voyons que les statistiques de l'Ombudsman sont bien souvent alourdies chez les courtiers de par la défaillance de certains Master Broker (Kobelco, Master Finance, etc.). D'autre part, la gestion du dossier I Risk nous montre combien la législation appliquée est désuète par rapport à la situation.

20. Statut courtier de crédit

Tant au niveau belge qu'europpéen, nous plaidons pour un statut réel et cohérent pour les activités de courtiers en crédit. Nous revendiquons les mêmes règles pour tous et sommes fermes sur les principes : toute l'intermédiation doit être réglementée de la même manière et cette réglementation doit être gérable pour tous les courtiers en assurances qui pratiquent le crédit. Nous demandons donc que le même organisme, en l'occurrence, la FSMA, soit responsable de l'inscription et du contrôle pour les courtiers de crédit (que ce soit en matière de crédit à la consommation ou de crédits hypothécaires).

21. Enquête Benthurst Broker Survey

En 2012, nous avons pu compter sur BENTHURST pour suivre l'évolution du courtage, analysant le profil des courtiers, mesurant sa vision par rapport à Internet, évaluant sa perception des compagnies et ses motivations pour collaborer ou pas avec certaines entreprises. Pour ceux qui ne l'auraient pas encore lu, le rapport complet est disponible sur : www.feprabel.be/brokersurvey2012.

Retenons ici le résumé des points à améliorer en Vie et Non-Vie (Voir graphiques ci-contre).

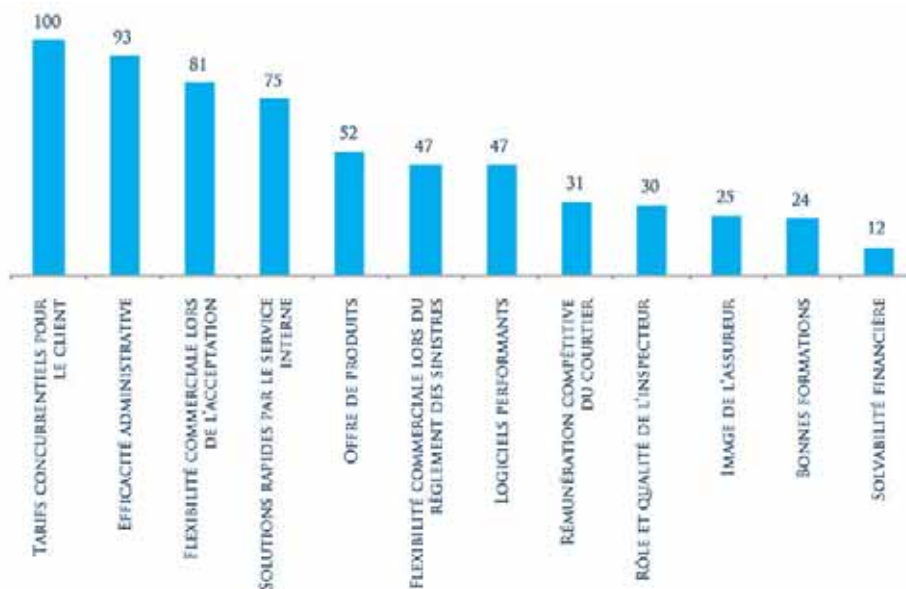
« Rien n'est permanent
sauf le changement »

de Héraclite d'Ephèse

Patrick CAUWERT
patrick.cauwert@feprabel.be

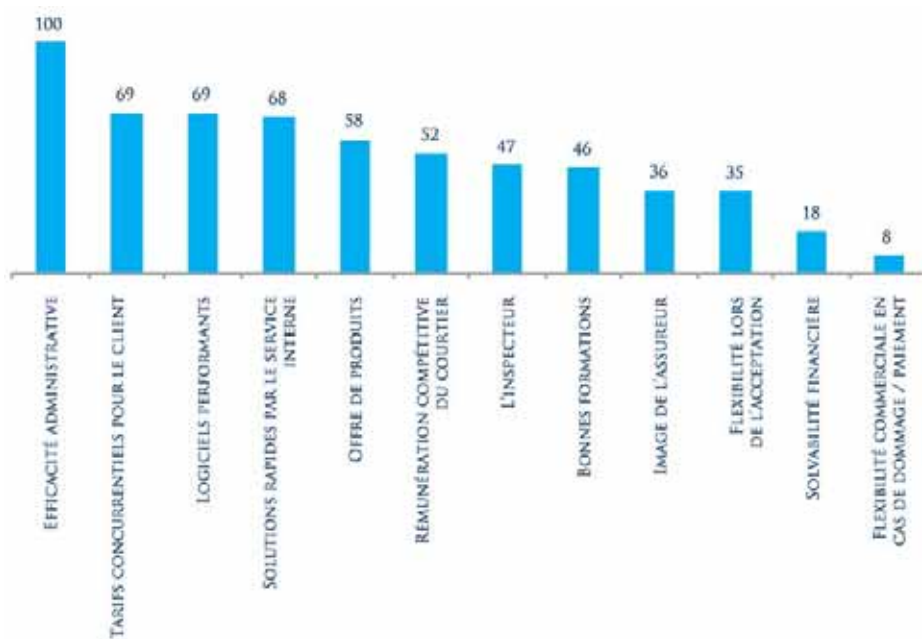


Points à améliorer Non-Vie



Source : Benthurst & Co Broker Survey 2012

Points à améliorer Vie Particuliers



Source : Benthurst & Co Broker Survey 2012

**AG INSURANCE
DOUBLE PAGE
CENTRALE**

**AG INSURANCE
DOUBLE PAGE
CENTRALE**

>>> Les fiches pratiques de FEPRABEL : index

A. Matériel

- A.01 : Choix d'un scanner dans le cadre de l'usage du PLW
- A.02 : Choix d'une imprimante
- A.03 : Les imprimantes logiques et fax électroniques

B. Les risques

- B.01 : Immatriculation d'un véhicule par l'entremise du module web de la DIV
- B.02 : Le risque et l'intervenant unique
- B.03 : A quel preneur attribuer les objets de risque ?
- B.04 : Regroupement des objets de risques multiples
- B.05 : L'accès à vos données par le client, à quoi faire attention !

C. Conseils divers

- C.01 : Optimisation du processus VPS ou PDF
- C.02 : Avantages à utiliser l'outil courrier de votre logiciel de gestion
- C.03 : Reprise d'un portefeuille, comment l'intégrer dans votre logiciel de gestion ?
- C.04 : A quoi faire attention pour encoder un contrat vie (1) ?
- C.05 : Encoder un contrat vie (2) ?
- C.06 : Un suivi optimal
- C.07 : Comment encoder une assurance assistance ou une annulation de voyage ?

D. Gestion sans papier

- D.01 : La gestion sans papier (1)
- D.02 : La gestion sans papier (2) des risques à assurer
- D.03 : La gestion sans papier (3) des contrats
- D.04 : La gestion sans papier (4) des intervenants
- D.05 : La gestion sans papier (5) des sinistres
- D.06 : La facturation électronique via Zoomit
- D.07 : La gestion sans papier... et l'évolution dans le temps de l'endroit de stockage des documents
- D.08 : Liste des documents à scanner

E. Prospection : optimisation de vos données

- E.01 : Quels champs faut-il encoder au niveau client ?
- E.02 : Quels champs faut-il encoder au niveau police ?
- E.03 : L'usage des agendas
- E.04 : Usage connexe de l'agenda au document lié
- E.05 : Perdre du temps pour en gagner au centuple ?

F. Internet et e-marketing

- F.01 : Intégrer le catalogue dans votre site web

S. Sinistres

- S.01 : Comment encoder les débours en RC ?









Rencontres avec les compagnies

Du 04/07/2011 au 27/06/2012









Comme vous le constatez, nous rencontrons régulièrement les directions des entreprises d'assurances partenaires du courtage. Certaines de ces réunions sont provoquées suite à des problèmes ou des crises bien précises, d'autres sont plus structurelles et nous permettent de faire le point sur les actions et relations avec ces compagnies (et aussi avec les ex et peut-être futures partenaires !).

Le dialogue et l'échange d'idées, de contradictions sont à la base de nos réflexions et actions. Pour mieux travailler ensemble, on doit se parler, mieux se connaître et ainsi mieux se comprendre. Cela permettra un développement commun, harmonieux et rentable de l'assurance et du courtage.

	01/03/2012, 22/03/2012, 09/05/2012, 08/06/2012
	28/11/2011
	21/05/2012
	18/07/2011, 10/10/2011, 02/11/2011, 30/11/2011, 15/02/2012, 16/03/2012, 06/06/2012
	29/08/2011
	19/03/2012
	26/01/2012
	26/01/2012
	01/12/2011

	20/01/2012
	04/07/2011, 07/12/2011
	13/07/2011
	08/05/2012
	23/09/2011, 03/10/2011, 07/03/2012
	10/08/2011
	09/11/2011, 19/03/2012, 29/05/2012, 11/06/2012

Mise à part nos rencontres plus structurelles avec les entreprises d'assurances, il nous arrive de rencontrer celles-ci à l'occasion d'événements, réunions, séminaires, etc du secteur. Ci-dessous une liste non exhaustive...

	23/03/2012 - Cérémonie d'hommage a Ludo VAN BAEL a l'opéra de Gand
	25/04/2012 - Panel Axa
	10/05/2012 - Cocktail Aviabel - Nouveau CEO
	06/06/2012 - Petit-déjeuner conférence Decavi : « Assurance Assistance-Voyage : un nouveau départ ? » par Olivier HALFANTS, membre du Comité de Direction de Nationale Suisse
	30/11/2011 - Pension & Health Forum d'AG Insurance 28/03/2012 - Conférence de presse d'AG Insurance : réforme des pensions
	02/12/2011 - Séminaire : médiation : « Believer or not believer ? », organisé par LAR
	14/12/2011 - Petit-déjeuner/conférence Decavi : « Bancassurance : quels défis et quelle stratégie gagnante appliquer dans le futur ? » par M. MATHIJSEN, COO d'Argenta Assurances
	18/01/2012 - Petit déjeuner/conférence Decavi : « Assurance Perte de revenu : quelles opportunités et quelles évolutions sur le marché belge ? » par T. BRISACK, Sous-directeur de DKV Belgium

Quoi de 9 dans le secteur ?



Le 6 octobre 2011, le congrès de FEPRABEL a rassemblé 300 personnes et 18 orateurs ont apporté leur analyse sur l'ensemble des enjeux du secteur à l'échelle du pays et de l'Europe.

L'avenir du courtage a été au centre des thématiques abordées, et l'avenir tout simplement était à l'honneur dans la forme qui privilégiait une organisation durable.

Une mine d'Informations

Une vingtaine de directives européennes ont été passées en revue par Nic DE MAESSCHALCK, directeur du BIPAR. Dont celles sur l'intermédiation, sur les produits de placement, le crédit hypothécaire, sans oublier MiFID, Solvabilité II ou encore le Livre blanc de la Commission européenne...

Les nouvelles technologies ont tenu une place de choix dans les interventions. Internet est un enjeu majeur de la distribution de l'assurance de demain, et déjà un peu d'aujourd'hui. Mais, sachant que le taux de réussite de la vente d'assurances par Internet n'est que de 3 à 5 %, le véritable enjeu consiste à capter les 95 à 97 % de clients qui n'ont pas souscrit en ligne et de les fidéliser à leur courtier. L'occasion de rappeler qu'IBP a permis d'accélérer la présence des courtiers sur la toile. La participation à des sites comparateurs pourra également placer le courtier en bonne position sur Internet. A ce sujet, Patrick CAUWERT, C.E.O. FEPRABEL, argumente « il faut avancer et apprendre en marchant. Il faut occuper le terrain, tout tester, tout essayer, tout proposer. Personne n'a la boule de cristal qui lui permettra de deviner quels médias sociaux émergeront ni quels outils de communication finiront par être les plus utilisés. C'est pourquoi FEPRABEL a conclu un accord avec le site comparateur en ligne assurance.be, afin de permettre à chaque courtier d'y être présent. Dorénavant, l'internaute qui désire s'assurer pourra aussi choisir un courtier de proximité. Mais cet accord doit aussi permettre aux courtiers

de capter tout le trafic d'Internet et de mieux cibler leur prospection. Des séances d'informations et de formations sont prévues à ce propos. »

Par ailleurs, Zoomit est désormais accessible aux courtiers qui peuvent envoyer les avis d'échéance directement dans le pc-banking des clients.

Du côté des médias sociaux, la question n'a pas encore été tranchée. Il faut rester vigilant à ce sujet mais, si les jeunes les utilisent massivement avec les SMS, ce sont leurs parents qui restent les preneurs de décisions. Le courtier doit donc faire preuve de souplesse et adapter sa communication en fonction du type de public.

Les participants ont également eu l'occasion de participer à l'un des quatre ateliers organisés en plus petits comités afin de favoriser les échanges avec les orateurs : l'e-commerce, le courtage durable, la fiscalité environnementale et les pensions

Axe durable

FEPRABEL a longuement travaillé dans le cadre du projet RSE, la responsabilité sociétale des entreprises. Trois axes ont principalement été développés : le courtier responsable avec, notamment, le bureau paperless et la charte du courtier durable ; l'assurance responsable ; et la fédération responsable.

Pour clore ce congrès extrêmement dense, le trophée de l'entreprise durable de l'année a été remis à Axa pour ses efforts dans le cadre de leur sponsoring de la journée. Il avait en effet été demandé aux sponsors d'intégrer la dimension durable dans leur visibilité et leur soutien.

Fleur JASOIGNE
fleur@feprabel.be





Centres de formations des classes moyennes : une alliance gagnante !

Pour vous garantir des collaborateurs formés en assurance et – cerise sur le gâteau – sensibilisés à l'esprit d'entreprendre, FEPRABEL roule en tandem avec les centres de formations des classes moyennes.

Ces centres sont regroupés sous l'égide de l'IFAPME en Wallonie, du ZAWM en Communauté germanophone et de l'EFPM à Bruxelles. Chaque année, ce sont une cinquantaine

de nouveaux confrères qui entrent dans le secteur porteurs du diplôme de candidat courtier.

Vous lirez ci-dessous, sous forme de tableau synoptique, les informations factuelles concernant chaque institut de ce réseau. En cette période de rentrée académique, la fédération s'enorgueillit de compter sur l'investissement et les compétences de nombreux enseignants-courtiers de FEPRABEL.

Plus d'info ? www.ifapme.be, www.efpme.be, www.zawm.be et www.feprabel.be/starter

Wallonie : IFAPME

CENTRE IFAPME DE CHARLEROI



Chaussée de Lodelinsart, 417 - 6060 Gilly (Charleroi)
Tél. : 071 28 10 00 - Fax : 071 42 28 03 - www.charleroi.ifapme.be

Secrétariat : du lundi au vendredi de 8h30 à 21h30 et le samedi de 8h30 à 12h
E-mail : centrepme@centrepme.be

CENTRE IFAPME DE LIBRAMONT



Rue de la Scierie, 32 - 6800 Libramont
Tél. : 061 22 33 36 - Fax : 061 22 53 82 - www.luxembourg.ifapme.be

Secrétariat : du lundi au jeudi de 8h à 22h, le vendredi de 8h à 16h30 et le samedi de 8h à 13h
E-mail : lux@ifapme.be

LIEGE : Formation PME Liège (Château Massart)



Rue du Château Massart, 70 - 4000 Liège
Tél. : 04 229 84 10 (Apprentissage) ou 04 229 84 00 (Chef d'entreprise)
Fax : 04 229 84 49 - www.formationpme.ifapme.be

Secrétariat : de 8h30 à 17h15 (Apprentissage) et de 8h30 à 22h (Chef d'entreprise)
E-mail : liege@formation-pme.be

CENTRE IFAPME DE NAMUR



69, rue Henri Lemaître - 5000 Namur
Tél. : 081 74 32 14 - Fax : 081 73 62 14 - www.formatpme.ifapme.be

Secrétariat : du lundi au jeudi de 8h à 17h et le vendredi de 8h à 16h
E-mail: formatpme.namur@ifapme.be

CENTRE IFAPME DE TOURNAI



132, rue Guillaume Charlier 7500 Tournai
Tél. : 069 89 11 11 - Fax : 069 89 11 12 - www.tournai.ifapme.be

Secrétariat : du lundi au jeudi de 8h à 18h et le vendredi de 8h30 à 12h
E-mail : foclam@ifapme.be

Bruxelles : EFPME

BRUXELLES : Espace Formation PME



292b, rue de Stalle - 1180 Uccle
Tél. : 02 370 85 11 - 02 370 85 10 - www.efpme.be
E-mail : accueil@efpme.be

Région germanophone : ZAWM

EUPEN : ZAWM (*Zentrum für Aus-und Weiterbildung des Mittelstandes in Eupen*)



Limburger Weg 2 - 4700 Eupen
Tél.: 087/59.39.89 - www.zawm.be

Secrétariat : du lundi au jeudi de 8h à 12h et de 13h à 17h,
samedi de 8h à 12h (durant l'année scolaire).
Email : zawm@zawm.be

Diplômés 2011-2012 de l'AG Insurance School

AG Insurance School

Rue du Pont neuf 9, 1000 Bruxelles - Téléphone : 02/664 09 48 ou 02/664 14 43
E-mail : traininginsurances.broker@aginsurance.be

Diplômés 2011-2012 : Anish JAGGA, Christine BOYE, François NEUVILLE, Arthur MICHEZ, Quentin BLAISE, Hyke VERVLOESEM, Dorian MERLIN, Charline BOSSUYT, Astrid SEGERS, Jelle VLAEYEN, Michiel VAN HECKE, Virginie LOOSVELT, Ben VAN KERCKHOVE, Selma ELCI, Glenn VANDER STAPPEN, Christophe VANHEULE, Nasreddin BOULAHYA, Arnaud ROSIER, Olivier LE GRELLE, Nancy VAN ASSCHE, Luc CHARLIER, Thomas GODEFROID, Laurent LEYBAERT, Thomas ROBERT.

Brocom : faits marquants 2011-2012



Le déploiement d'un nouveau logo pour mieux identifier les courtiers en assurances est LE fait marquant à inscrire à ce bilan Brocom 2011-2012. D'autres nouveautés ou évolutions se sont succédées pour apporter aux courtiers partenaires des solutions pratiques ou un support promotionnel renforcé : des améliorations au site IBP, une solution centrale d'achat moderne, un nouveau site consommateur et une campagne de promotion renouvelée.

Le nouveau logo et la campagne Enseigne lumineuse

Lors du roadshow Brocom de septembre 2011, Brocom a dévoilé sa nouvelle stratégie de promotion des courtiers partenaires.

De pionnier à promoteur d'un canal de distribution

En 1994, Brocom a commencé par développer l'image d'un courtier indépendant et professionnel - pendant plus de 15 ans - en déterminant les règles d'un service qualitatif et fiable distingué par des valeurs de professionnalisme, d'intégrité, d'efficacité et identifié par un label de qualité.

À partir de 2005, la démarche promotionnelle de Brocom s'est focalisée sur la promotion et la visibilité du courtier. Le label de qualité Brocom a grandi en popularité grâce à la carte de visite Brocom et à son slogan « Votre Courtier c'est la meilleure des assurances ». Brocom a créé les conditions du « réflexe courtier » qui incite le consommateur à s'adresser

à ce spécialiste pour obtenir un conseil et un service fiable et indépendant en matière d'assurances.

Les résultats d'une étude de marché commandée en 2010 ont montré de bons taux d'identification active (9%) ou assistée (19 à 21 %) de Brocom auprès du consommateur. 75 % des courtiers demandaient de leur côté à ce que la notoriété du « courtier en assurances » soit encore augmentée.

Après analyse et constat que les courtiers partenaires Brocom constituent les 2/3 des courtiers professionnels en Belgique, la décision a donc été prise d'évoluer à nouveau. Le nouveau logo développé passe ainsi du statut de label de qualité à celui d'identifiant du plus grand canal de distribution de l'assurance en Belgique.

En conclusion, l'ancien logo nous a ainsi bien servi, mais il était nécessaire de le renouveler. D'une part, pour ne plus faire référence à Brocom dans notre campagne de promotion destinée au grand public et nous concentrer sur la promotion du métier lui-même. D'autre part, parce que le logo tête de David - non conçu à la base pour de la communication grand public - s'avérait dépassé, peu parlant pour le consommateur et ne reflétant pas l'image du courtier moderne que Brocom entend promouvoir. C'est pour toutes ces raisons que Brocom a donc décidé de développer ce nouveau logo, un nouvel identifiant pour ses 2.200 partenaires.



Roadshow Brocom le 7 septembre 2011

Un nouveau logo frais, moderne et professionnel

Ce logo que vous connaissez bien maintenant s'inscrit parfaitement dans le repositionnement de notre mission : assurer la promotion du canal de distribution des courtiers en assurances. Par son dessin – la case cochée pour confirmer la réalisation –, il indique intuitivement ce que le consommateur peut attendre d'un courtier indépendant. Quelqu'un qui analyse ses besoins, vérifie ses couvertures et ses garanties et veille à ce que tout soit parfait.

Principes

Le nouveau logo est simple, moderne et abstrait. Une solution idéale pour vous offrir un positionnement positif comme canal de distribution face aux assureurs directs et bancaires. Dans votre région, auprès de vos clients et de vos prospects, il vous permet de montrer que vous faites partie d'un canal de distribution majeur. L'usage de ce logo est bien entendu réservé aux courtiers partenaires Brocom et aux compagnies partenaires. Ce logo de distribution est enregistré par Brocom. Cela signifie entre autres qu'aucune modification (couleur, contenu...) ne peut y être apportée.

Axes d'influence sur le consommateur

Variantes du logo disponibles sur la page téléchargement du PGV Brocom

Différentes variantes sont disponibles en format JPG (digital), PSD (digital, print), GIF (digital, web, transparent), PNG (digital, web, transparent), EPS (print, CMYK), EPS (print, Pantone) afin de répondre à toutes les demandes des courtiers pour la réalisation de leurs outils de communication. >>>



Logos disponibles sur la page de téléchargement

Brand design percutant

Frais, moderne et professionnel, ce nouveau logo s'inscrit beaucoup mieux dans le cadre de notre mission: la promotion du canal de distribution des courtiers assurances. Il indique **intuitivement** ce que le consommateur peut attendre d'un courtier indépendant: quelqu'un qui analyse ses besoins, vérifie ses couvertures et ses garanties, et veille à ce que tout soit parfait.

- Amplifier et renforcer l'image du courtier
- Améliorer sa notoriété
- Faire une excellente première impression sur le consommateur
- Checkbox = élément positif
- Capter l'attention
- Dégager l'idée de 'no-nonsense'

Bref, le nouveau logo du courtier est **simple, moderne et abstrait**. L'idéal pour vous offrir un **positionnement positif** comme canal de distribution face aux assureurs directs et bancaires. Le droit d'arbore ce logo est évidemment réservé aux membres de Brocom.

Le nouveau logo assure la promotion maximale du courtier.

Pages intérieures de la brochure d'information destinée au courtier
www.courtierenassurances.be/prof/fr/flipbook/FR/index.htm

>>> Déploiement

Le déploiement du nouveau logo auprès des courtiers et compagnies partenaires a démarré dès le 7 septembre 2011, jour du roadshow Brocom. Pendant la présentation, les réactions des participants ont été enthousiastes tant la nouvelle approche du consommateur était innovante dans son concept et dans le visuel proposé. Les courtiers partenaires qui n'avaient pu participer à l'évènement ont été informés le même jour par info-flash Brocom et par les fédérations et les compagnies partenaires ensuite. La presse professionnelle indépendante a elle aussi salué l'initiative.

Le démarrage de la campagne de promotion a été postposé afin de laisser le temps aux courtiers et compagnies partenaires d'intégrer ce nouveau logo dans tous leurs outils de communication (papier à lettre, carte de visite, site web, publicité, dépliants, affiches...) avant que ne soit lancée la nouvelle campagne de publicité orientée vers les particuliers, les indépendants et les entreprises.

De nouvelles enseignes sur le parcours du consommateur

L'option retenue pour générer la promotion permanente du canal de distribution a été de mettre à disposition des courtiers partenaires intéressés une enseigne lumineuse Courtier en Assurances. L'enseigne est construite sur base du nouveau logo et du slogan « Votre Courtier Votre meilleure Assurance ». Elle indique clairement au consommateur l'endroit où trouver un Courtier en Assurances tout comme la croix verte lui indique où trouver une pharmacie.

Modèles

Deux modèles sont proposés : l'enseigne « double face » (60 cm x 42,5 cm x 11 cm) à poser sur la façade du bureau perpendiculairement à la chaussée et l'enseigne « simple face » (60 cm x 42,5 cm x 9 cm) à poser à plat sur la façade. Chaque enseigne étant au choix lumineuse ou non lumineuse.

Le slogan est disponible en français, en néerlandais, en allemand et même en français/néerlandais pour les enseignes « double face » destinées à la région bruxelloise. Les courtiers qui disposaient d'une enseigne (frise, totem...) personnalisée intégrant l'ancien logo Brocom ont pu bénéficier d'une intervention pour leur permettre d'adapter le plexi.

Méthodologie de déploiement

L'enseigne et les frais d'installation (à l'exception des frais d'électricité) étant pris en charge par le budget Brocom, les courtiers partenaires ont été invités à commander en ligne via le PGV Brocom ou en renvoyant leur bon de commande par fax.

Ces commandes ont été ensuite transmises à la firme Neon Elite qui a adressé une simulation d'installation (nom du bureau, adresse d'installation... y compris une simulation/photo de l'enseigne sur la façade) au courtier par mail. A charge pour le courtier de répondre au mail soit en validant la proposition soit en demandant rectification de celle-ci.



Enseignes lumineuses

Cette solution très automatisée, économe de coûteuses visites préalables chez les partenaires intéressés, a permis de grouper les installations par région pour limiter ainsi les frais de déplacement des installateurs et le budget.

Statut des installations pour les 2200 courtiers partenaires au 27 juin 2012

Actuellement, 1.612 enseignes ont été commandées et 1.552 simulations effectuées. 1.165 partenaires ont donné leur accord sur la proposition d'installation. 1.092 enseignes sont actuellement placées. 460 courtiers n'ont pas encore réagi à la proposition d'installation adressée par la firme Neon Elite.

438 courtiers partenaires n'ont pas souhaité l'installation pour différentes raisons motivées par leur mode de travail ou la localisation de leur bureau (bureau non ouvert au public, situé dans une copropriété ou un environnement interdisant la publicité...).

Les courtiers dont l'enseigne est installée sont amplement satisfaits de sa visibilité.

Répartition des enseignes par province (09/2012)

Province	Partenaires Brocom	Enseignes installées/commandées	Pourcentage
Anvers	410	219	53 %
Brabant flamand	204	144	71 %
Brabant wallon	72	55	76 %
Bruxelles	171	100	58 %
Flandre occidentale	463	314	67 %
Flandre orientale	324	252	77 %
Hainaut	197	167	84 %
Liège	187	153	81 %
Limbourg	170	131	77 %
Luxembourg	65	60	92 %
Namur	103	85	82 %
Germanophones	25	25	100 %

Évolution du projet IBP

Le déploiement initial des sites web IBP correspondait lui à une demande des fédérations afin de résorber le retard de présence des courtiers sur Internet. La solution proposée a séduit les courtiers par sa simplicité de mise en œuvre et par son faible coût (121,00 € pour 12 mois (2011) et 127,00 € pour 12 mois en 2012). Il y a aujourd'hui 420 sites IBP actifs.

Le site tel qu'il est conçu actuellement est principalement un outil de rétention de clientèle qui cadre bien avec les besoins exprimés des partenaires utilisateurs.

Avantages du site IBP pour les courtiers

- Solution Web professionnelle simple et rapide à mettre en œuvre
- Coût annuel très bas
- Les informations compagnies maintenues à jour en permanence sont intégrées dans le site dès leur sélection dans le catalogue IBP.

Évolution du site IBP

Différentes pages ont été rajoutées afin d'enrichir l'offre par branche d'assurances.

Une page Assistance et une page Protection juridique ont ainsi été jointes à la partie « Particuliers » et une page Accidents du travail jointe à la partie Indépendants et PME. Chacune de ces pages comporte un texte d'introduction standard et permet l'intégration des informations compagnies de la branche correspondante sélectionnables dans le catalogue IBP.

Inventaire des différentes options possibles :

- Choix des langues FR/NL/DE
- Intégration du logo du bureau sur la page d'accueil
- Intégration d'une photo (équipe, bureau) sur la page « Qui sommes-nous »
- Intégration d'un lien vers le portefeuille du client (notamment via Brio)
- Personnalisation du texte de la Page d'accueil
- Personnalisation du texte de la page « Qui sommes-nous »
- Liaison du site à un nom de domaine
- Activation du module Binex
- Liaison à un code Google Analytics

Le pourcentage d'options activées n'est pas élevé, mais cela correspond sans doute aux besoins actuels des utilisateurs. D'autre part, si l'activation et la gestion d'un site IBP sont assez simples, cela demande tout de même – comme chaque activité au sein d'un bureau de courtage – d'y consacrer un minimum de temps.

>>>

>>> C'est une manipulation non quotidienne qui implique de se connecter au PGV Brocom, de retrouver le chemin vers le tableau de bord IBP ou le catalogue IBP. Toutefois, il y a dans chaque bureau de courtage des membres de l'équipe qui ont plus d'affinités avec les outils électroniques que d'autres.

Il en est ainsi pour l'utilisation optimale du programme de gestion, pour l'édition et l'envoi de Newsletters électroniques, de la page Facebook du bureau ou de la mise à jour du site Internet qu'il soit IBP ou autre. Au final, l'activation et la gestion d'outils Internet de communication restent un choix guidé par l'intérêt du courtier pour cette approche consommateur.

Évolution du Catalogue IBP

Le catalogue IBP répond parfaitement aux desiderata exprimés par les compagnies et les fédérations lors de sa création : permettre à tous les courtiers disposant d'un site Web la sélection d'informations (conditions générales, fiches produits, mini-sites...) gérées et mises à jour en permanence par les compagnies.



Page d'accueil du Catalogue IBP

Le courtier qui intègre une information compagnie dans son site a de ce fait la garantie de disposer d'une version conforme aux pratiques en vigueur. C'est particulièrement évident pour



Page « Qui sommes-nous » du site Boone - de Vinck

les promotions temporaires proposées par les compagnies lors d'évènements tels que le Salon de l'Auto, Batibouw, etc..

Statut des informations compagnies disponibles dans le catalogue IBP au 24/06/2012

Toute la richesse du catalogue IBP – outil unique dans le monde – s'exprime par la diversité des informations que chaque courtier peut sélectionner et intégrer à son site. Il est important de rappeler également que chaque modification de sélection dans le catalogue IBP est immédiatement répercutée sur le site IBP du courtier.

- 15 compagnies (AXA Belgium, AG Insurance, Fidea, Mensura, Allianz, Generali Belgium, Mercator, Ergo Life, Nateus, Das, Vivium, Avéro Belgium, Audi, Nateus Life, Delta Lloyd Life + Brocom)
- 1.875 articles
- 5 choix de langue (Neutre, Allemand, Anglais, Français, Néerlandais)
- 4 groupes cibles (grandes entreprises, particuliers, PME's et Indépendants, Secteur public)
- Par domaine (Vie classique et branche 21, Individuelle, Incendie risques simples, RC du Particulier, Auto, Accidents du travail et assurances collectives, RC autre que particuliers, Responsabilité Objective et immeuble, Protection juridique, Hospitalisation, Incendie risques spéciaux, Transport et marine, Prêt, Voyage, Assistance, Placement et branches 23 & 26, Divers, Multi-domaines (packages)

La nouvelle centrale d'achat

Objectif

La nouvelle centrale d'achat automatisée Brocom (via LUMA) a été mise en place afin de simplifier tout le processus de commande de matériel promotionnel personnalisé affichant le nouveau logo Courtier en Assurances.

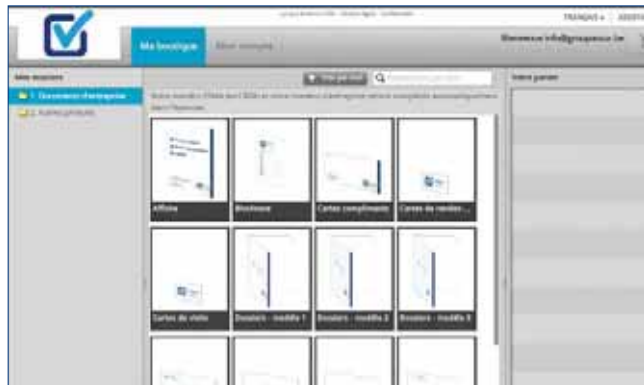
Chaque courtier partenaire peut ainsi – 24h00 sur 24 – se connecter, choisir le matériel souhaité, réaliser et valider sa personnalisation et finaliser ensuite sa commande par un paiement sécurisé via Ogone.

Principes de fonctionnement, Produits proposés

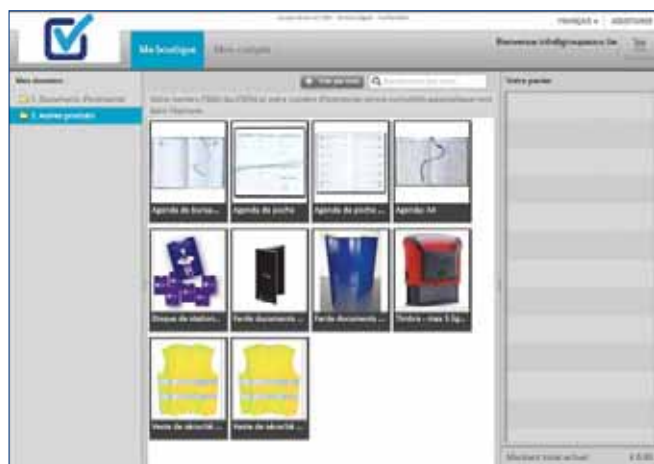
L'applicatif reproduit les étapes à parcourir comme pour n'importe quel site d'achat en ligne : Connexion via le PGV Brocom => Sélection produit => Personnalisation => Validation de la personnalisation => Ajout au panier d'achats => Paiement => Fabrication et livraison). L'application génère automatiquement la facture en PDF imprimable et les détails des commandes effectuées.

Les produits proposés restent aujourd’hui de grands classiques, mais des nouveautés sont annoncées pour le mois d’août 2012 :

Documents d’entreprise (Print)	Autres produits
Affiche	Agenda 2013
Bloc note	Disque de stationnement
Carte compliments	Farde documents voiture
Carte de rendez-vous	Cachet Trodat
Carte de visite	Veste de sécurité
Farde dossier	Bracelet fluorescent pour cycliste/piéton NEW
Enveloppe USA (avec ou sans logo du bureau)	Grattoir de givre NEW
Enveloppe A4 (avec ou sans logo du bureau)	Latte en plastique NEW
Papier entête (avec ou sans logo du bureau)	Set mémo de poche NEW
	Stylo à bille NEW



Centrale d’achat : documents d’entreprise.



Centrale d’achat : autres produits

Conclusions

La nouvelle centrale d’achat automatisée activée le 13 septembre 2011 a permis d’augmenter significativement le nombre de commandes. Les utilisateurs se sont donc acclimatés à l’outil. Le délai de livraison des documents d’entreprise est court (moins de 8 jours ouvrables) et permet de gérer les stocks du bureau à délai plus court.

Le nouveau site consommateur (B2C) www.courtierenassurances.be

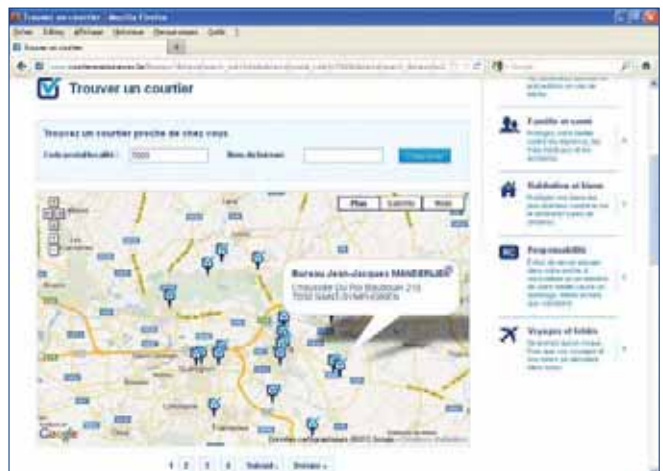
Objectif

Dès les prémices de la mise en place d’un nouveau logo pour le canal de distribution Courtier en Assurances – et le choix conséquent de la suppression de toute référence à Brocom auprès du consommateur – le renouvellement total du site s’est imposé et le CA Brocom a choisi d’en confier la conception auprès de l’agence de communication DM&S.



Page d’accueil du site B2C

Les couleurs correspondent parfaitement à celles du nouveau logo et le contenu de l’ancien site B2C – de l’information de base neutre en matière d’assurances – a été repris dans sa majorité. La principale fonction du site c’est-à-dire informer succinctement et renvoyer le consommateur vers le courtier (partenaire) pour du conseil personnalisé est maintenue à l’aide du nouveau moteur de recherche courtier qui propose les adresses en fonction du code postal et affiche au-dessus de la liste des résultats – classés aléatoirement comme il se doit – une carte où s’affiche le nouveau logo là où sont situés les partenaires.



Page résultats nouveau moteur de recherche



>>> Campagne de promotion

07/03/2012 : La conférence de presse, coup d'envoi de la campagne basée sur le nouveau logo

Cette conférence de presse destinée à présenter aux journalistes le nouveau logo de distribution « Courtier en

Assurances » s'est tenue à la Maison de l'Automobile. Les présentations ont été animées par les fédérations (Patrick CAUWERT, CEO FEPRABEL et Patrick De CEUSTER, Directeur FVF), le président de Brocom (Wilfried NEVEN) et Brocom (Piet VANDEBORNE, General Manager).

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

FEPRABEL
Fédération des Courtiers en Assurance
et Intermédiaires Financiers de Belgique

Votre Courtier
Votre meilleure
Assurance

fvt

Les courtiers et les compagnies d'assurances lancent le logo de distribution 'Courtier en Assurances'

Les assurances trouvent leur origine dans un besoin universel de sécurité. La mesure dans laquelle ce besoin est réellement rencontré dépend non seulement des risques couverts mais aussi des personnes qui distribuent les produits d'assurance.

En termes d'assurances, la Belgique est le pays des courtiers par excellence, puisque 44% des produits d'assurance sont distribués chez nous par des courtiers en assurances. Ce qui fait d'eux le premier canal de distribution en assurances! Cette position dominante, les courtiers l'occupent surtout dans le domaine des assurances non vie, puisqu'ils distribuent près de 2/3 de ces produits. En termes d'assurances vie, leur part de marché est également impressionnante: plus d'un tiers des produits distribués sur le marché sont en effet l'apanage des courtiers, qui occupent ainsi le second rang de la distribution sur ce marché.

Cette position sur le marché démontre la valeur ajoutée unique que les courtiers offrent à leurs clients. Les assurances sont en effet complexes et il est toujours préférable de se faire conseiller par un courtier professionnel au moment de choisir l'assurance qui correspond le mieux à ses besoins, à ceux de sa famille et/ou de son entreprise. Les courtiers en assurances sont les seuls distributeurs de produits d'assurances qui agissent en toute indépendance des compagnies d'assurances. Ils sont donc à même de comparer les offres de différentes compagnies en toute liberté pour déterminer le choix le mieux adapté à chaque client.

Or, cette valeur ajoutée du courtier n'intervient pas uniquement lors de la sélection d'une police. Tout au long de la durée du contrat, il conserve son rôle d'interlocuteur unique auprès de ses clients, que ce soit pour en modifier les termes ou traiter un sinistre.

Chaque jour, les clients accordent massivement leur confiance aux 3.500 courtiers en assurances professionnels que compte notre pays. Si leurs clients ont bien compris leur valeur ajoutée et leur rôle de personne de confiance, la visibilité des courtiers dans le paysage urbain peut encore être améliorée.

C'est dans cette optique que notre logo de distribution a été développé. Nous vous le présentons aujourd'hui non sans fierté. Ce logo est le fruit d'une collaboration étroite entre d'une part les courtiers en assurances, représentés par les associations professionnelles Feprabel (Fédération des Courtiers d'assurances et Intermédiaires Financiers de Belgique) et FVF (Federatie voor Verzekerings- en Financiële tussenpersonen) pour le Sud et le Nord du pays, et d'autre part par la majorité des compagnies d'assurance qui commercialisent leurs produits par l'entremise des courtiers en assurances.

Dans une première phase, une grande campagne a déjà été lancée. Elle permet aux courtiers en assurances d'apporter de la visibilité à leur bureau grâce à une enseigne lumineuse permanente incluant ce logo.

Cette enseigne permettra aux consommateurs de se familiariser rapidement à ce logo, à l'instar des croix vertes indiquant la présence de pharmacies. Les consommateurs pourront ainsi déterminer les endroits où ils pourront obtenir des conseils indépendants et professionnels, ainsi qu'une assistance en matière d'assurances. Bref, ce logo constitue le point d'identification que ce métier méritait.

Cette visibilité locale sera également promue en permanence par des campagnes médiatiques de grande ampleur. En termes de lay-out, ce logo indique de manière intuitive ce que chaque client peut attendre d'un courtier en assurances: quelqu'un qui connaît ses besoins et ses souhaits, qui le conseille sur base de ceux-ci, et suit l'exécution des contrats au nom de son client. Bref, cochez vos souhaits, votre courtier veillera à les réaliser!

Toutes les compagnies collaborent avec des Courtiers en Assurances indépendants.

delia Lloyd LIFE, AXA, Allianz GI, AG, MERCATO, AG, FIDEA, Natuus, ERGO, nationale, AB, EURARES, VIVIAM



Communiqué de presse

Campagne de promotion, première vague 2012

La campagne de promotion est restée discrète entre septembre 2011 et avril 2012. Il a été nécessaire d'attendre que courtiers et compagnies partenaires aient pu intégrer le nouveau logo dans leurs outils de communication et qu'un nombre suffisant d'enseignes soient installées sur les façades des bureaux.

Dès mai 2012, la campagne s'est redéployée en attirant plus fort encore l'attention des consommateurs sur les courtiers en assurances – identifiables par le nouveau logo - experts indépendants, parfaitement bien placés pour évaluer leurs risques et solutions en matière d'assurances.

Les annonces ont été diffusées dans une gamme étendue de médias imprimés, de médias en ligne ainsi qu'en télévision.



>>>



Votre Courtier
Votre meilleure Assurance

C'est à ce logo que l'on reconnaît le plus grand canal de distribution d'assurances. Apparences en logo en noir, c'est l'ancien au fait pour bénéficier de conseils indépendants et personnalisés. Les 2 200 Courtiers en Assurances forment le plus grand canal de distribution d'assurances de Belgique. En toute liberté, ils sont à votre service pour vous offrir la meilleure protection. N'hésitez pas à les reconnaître au à parler sur www.votrecourtier.be



Votre Courtier
Votre meilleure Assurance

C'est à ce logo que l'on reconnaît le plus grand canal de distribution d'assurances. Apparences en logo en noir, c'est l'ancien au fait pour bénéficier de conseils indépendants et personnalisés. Les 2 200 Courtiers en Assurances forment le plus grand canal de distribution d'assurances de Belgique. En toute liberté, ils sont à votre service pour vous offrir la meilleure protection. N'hésitez pas à les reconnaître au à parler sur www.votrecourtier.be



Votre Courtier
Votre meilleure Assurance

C'est à ce logo que l'on reconnaît le plus grand canal de distribution d'assurances. Apparences en logo en noir, c'est l'ancien au fait pour bénéficier de conseils indépendants et personnalisés. Les 2 200 Courtiers en Assurances forment le plus grand canal de distribution d'assurances de Belgique. En toute liberté, ils sont à votre service pour vous offrir la meilleure protection. N'hésitez pas à les reconnaître au à parler sur www.votrecourtier.be

— Efficace change de format —

Qu'il soit grand ou petit...

C'est à ce logo que l'on reconnaît les 2200 Courtiers en Assurances indépendants. Apparences en logo en noir, c'est l'ancien au fait pour bénéficier de conseils indépendants et personnalisés. Les 2 200 Courtiers en Assurances forment le plus grand canal de distribution d'assurances de Belgique. En toute liberté, ils sont à votre service pour vous offrir la meilleure protection. N'hésitez pas à les reconnaître au à parler sur www.votrecourtier.be



Votre Courtier
Votre meilleure Assurance

C'est à ce logo que l'on reconnaît le plus grand canal de distribution d'assurances. Apparences en logo en noir, c'est l'ancien au fait pour bénéficier de conseils indépendants et personnalisés. Les 2 200 Courtiers en Assurances forment le plus grand canal de distribution d'assurances de Belgique. En toute liberté, ils sont à votre service pour vous offrir la meilleure protection. N'hésitez pas à les reconnaître au à parler sur www.votrecourtier.be



Votre Courtier
Votre meilleure Assurance

C'est à ce logo que l'on reconnaît le plus grand canal de distribution d'assurances. Apparences en logo en noir, c'est l'ancien au fait pour bénéficier de conseils indépendants et personnalisés. Les 2 200 Courtiers en Assurances forment le plus grand canal de distribution d'assurances de Belgique. En toute liberté, ils sont à votre service pour vous offrir la meilleure protection. N'hésitez pas à les reconnaître au à parler sur www.votrecourtier.be



Votre Courtier
Votre meilleure Assurance

C'est à ce logo que l'on reconnaît le plus grand canal de distribution d'assurances. Apparences en logo en noir, c'est l'ancien au fait pour bénéficier de conseils indépendants et personnalisés. Les 2 200 Courtiers en Assurances forment le plus grand canal de distribution d'assurances de Belgique. En toute liberté, ils sont à votre service pour vous offrir la meilleure protection. N'hésitez pas à les reconnaître au à parler sur www.votrecourtier.be



Le plus grand canal de distribution d'assurances montre son nouveau visage

En Belgique, les courtiers en assurances indépendants constituent le plus grand canal de distribution d'assurances. En lançant le logo "Votre Courtier, Votre meilleure Assurance" ainsi qu'une vaste campagne médiatique, ils ont le soutien de manière optimale.

2 200 des 2 200 courtiers indépendants du secteur sont affiliés à l'Union. Cette fois-ci, qui assure la promotion active du secteur indépendant, s'efforce d'attirer l'attention des médias à ce sujet. À l'occasion d'un séminaire qui s'est tenu les 29 et 30 novembre à Brussels Expo, ils ont adressé un message à un public composé de plus de 1 200 courtiers en assurances. Son message était parfaitement en phase avec notre stratégie. Ce logo belge d'ailleurs se caractérise par le fait qu'il est en fait d'ailleurs d'un courtier en assurances indépendant, une promesse à l'issue de ses besoins, qui constitue une couverture et ses garanties, et celle à ce que tout soit toujours en ordre.

BIEN-ÊTRE DES PARTICULIERS EN FAMILLE

Au cours des mois à venir, une vaste campagne médiatique se chargera d'apporter la meilleure information à ce sujet. Mais avant cela, c'est l'efficacité des hommes

— Efficace pour le dimanche fois en grand format —

Il faudra attendre mardi pour découvrir la taille de votre journal.

Mais vous pouvez déjà découvrir notre taille dès maintenant.

C'est à ce logo que l'on reconnaît les 2200 Courtiers en Assurances indépendants. Apparences en logo en noir, c'est l'ancien au fait pour bénéficier de conseils indépendants et personnalisés. Les 2 200 Courtiers en Assurances forment le plus grand canal de distribution d'assurances de Belgique. En toute liberté, ils sont à votre service pour vous offrir la meilleure protection. N'hésitez pas à les reconnaître au à parler sur www.votrecourtier.be

Changement de président en mars 2012

Admis à la pension après de longues années intenses au service de la compagnie Allianz ponctuées de deux présidences actives de Brocom, Ludo VAN BAEL, membre du comité de direction d'Allianz, transmet le témoin à Wilfried NEVEN, son successeur chez Allianz.



Wilfried NEVEN



Ludo VAN BAEL

Conclusions

La nouvelle identification des courtiers partenaires Brocom – représentants visibles du plus grand canal de distribution en Belgique – par un logo moderne et expressif très reconnaissable est aujourd'hui une réalité. La campagne de promotion est devenue permanente grâce à l'installation de centaines d'enseignes « Courtier en Assurances » sur les façades des bureaux de courtage.

La solution IBP mise en place sous la coordination de Brocom a permis de résorber rapidement une partie du retard de présence sur le web constatée pour le courtage belge. D'une part, par l'activation de 420 sites IBP et d'autre part, par la dynamisation du déploiement de sites plus personnalisés – en partie connectés au catalogue IBP – chez d'autres courtiers motivés pour investir plus de temps et de budget dans cette démarche.

L'évolution est permanente, mais les possibilités de personnalisation du site IBP restent toutefois actuellement relativement peu exploitées par les courtiers utilisateurs déjà satisfaits de leur meilleure présence sur le parcours du consommateur internaute.

Le site consommateur renouvelé séduit par sa modernité et sa simplicité de navigation. Le module de recherche courtier et l'affichage de résultats met particulièrement en évidence la répartition des Courtiers en Assurances sur la carte régionale Google et permet à l'internaute de cliquer sur le logo pour afficher immédiatement le nom du courtier.

Dans la liste de résultats, une image de plaque d'immatriculation est maintenant affichée pour chaque courtier équipé pour traiter les immatriculations en ligne (DIV). Le site www.maplaque.be - renseigné par la DIV - donne directement accès au site www.courtierenassurances.be.

Jean DEVILLE
jean@brocom.be

Les sujets clés du BIPAR en 2011 – 2012

Les travaux du BIPAR touchent essentiellement aux rouages de notre secteur et aux différentes législations européennes qui peuvent affecter l'activité d'un intermédiaire en assurance.

Ainsi, par exemple depuis juin 2011, en coopération avec ses associations membres, le BIPAR a mené avec succès différentes actions auprès des parlementaires européens et du Conseil des ministres de l'UE sur la proposition de Directive sur les contrats de crédit relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel et sur la proposition de Directive sur la modernisation des marchés publics. Le BIPAR s'est également penché sur la proposition de Règlement sur la protection des données, et plus particulièrement sur son impact sur les activités des intermédiaires. Enfin, le BIPAR a également répondu à une consultation de la Commission européenne sur l'application de la troisième Directive anti-blanchiment.

Mais depuis plusieurs mois déjà, la révision de la Directive sur l'intermédiation en assurance et son interaction avec l'initiative de la Commission sur les produits d'investissement de détail (PRIPS) et la révision de la proposition de révision de la Directive sur les marchés d'instruments financiers (proposition de MiFID II) restent les dossiers phares du BIPAR.

Révision de la Directive sur l'intermédiation en assurance (DIA)

La Directive sur l'intermédiation en assurance (DIA) (2002/92/CE) a été adoptée le 9 décembre 2002. Les États membres ont eu jusqu'au 15 janvier 2005 pour transposer le texte en droit national. Les deux principaux objectifs de la DIA sont de permettre aux intermédiaires d'assurances de proposer leurs services dans l'EEE (Espace Economique Européen) en libre prestation de services (LPS) ou en libre établissement (LE) sur base de l'immatriculation dans leur pays d'origine et de garantir un haut niveau de protection pour les consommateurs.

La Directive Solvabilité II de 2009 demande officiellement à la Commission européenne dans son considérant 95 de soumettre une proposition de révision de la DIA pour

la fin 2010 au plus tard, pour tenir compte des conséquences de la Directive Solvabilité II sur les preneurs d'assurances. Par ailleurs, l'évaluation de la transposition de la DIA faite par la Commission au cours des quatre dernières années a montré que l'application dans la pratique des dispositions de la DIA (champ d'application, définitions, exigences d'information...) varie fortement entre les États membres en raison de l'harmonisation minimale introduite dans la DIA. En outre, le fait que les États membres aillent au-delà des dispositions de la DIA et utilisent les exigences d'intérêt général au niveau national empêche le bon fonctionnement du Marché unique pour les intermédiaires d'assurances.

La préparation d'une révision

Au cours des derniers mois, la Commission européenne a rédigé sa proposition de DIA révisée et a procédé à une analyse d'impact afin d'examiner les conséquences d'une telle révision. Le BIPAR a été régulièrement consulté durant cette période et a rencontré à plusieurs reprises les représentants de la DG Marché intérieur, en charge de la révision.

La proposition devrait être publiée début juillet 2012, avec un retard de six mois par rapport à la date annoncée. Il est prévu que la proposition soit présentée dans le « paquet consommateurs de détail » de la Commission, avec les propositions sur PRIPs (transparence des produits) et sur OPCVM V. Elle sera ensuite envoyée au Parlement et au Conseil, les deux colégislateurs de l'UE, pour négociation et adoption. La Commission Affaires économiques et monétaires (ECON) du Parlement européen sera chargée de cette proposition. Son rapporteur sera sans doute le député européen Werner Langen (PPE, Allemagne). En collaboration avec certaines de ses associations membres dont FEPRABEL, Le BIPAR a organisé le 8 mars 2012 à Bruxelles un déjeuner avec les assistants des députés européens des trois commissions clés du Parlement, responsables des services financiers afin de leur présenter le secteur de l'intermédiation en assurance et surtout, les positions du BIPAR sur la révision de la DIA II. Au niveau du Conseil de l'UE, ce sont les Présidences chypriote et irlandaise qui travailleront sur la première lecture de la proposition.

Dans son document de consultation sur la révision de la DIA publié il y a deux ans, la Commission proposait un certain nombre d'amendements à la DIA, à savoir l'élargissement des exigences d'information actuelles aux assureurs, l'introduction d'une définition du « conseil » et un cadre relatif aux conflits d'intérêts, en utilisant les dispositions existantes de la MiFID comme référence. Elle suggérait également de nouvelles mesures en matière de transparence de la rémunération et d'activités transfrontalières. Elle proposait aussi d'inclure dans la DIA II révisée un chapitre stipulant les exigences pour la vente des produits d'investissement de détail, comme les assurances-vie avec un élément d'investissement.

Depuis le début de 2012, en raison d'une volonté politique forte d'aligner autant que possible toutes les nouvelles réglementations concernant les services financiers sur la MiFID II, la transparence complète des rémunérations des intermédiaires, également en assurance non-vie, semble être l'option préférée de la Commission européenne pour la DIA II. En coopération avec ses associations membres, le BIPAR a rappelé en janvier et en avril 2012 au Commissaire européen Michel BARNIER, les positions clés du BIPAR sur la révision de la DIA, y compris sa position sur la transparence de la rémunération, à savoir pour l'assurance vie et non-vie, la transparence des commissions sur demande du client.

Position du BIPAR sur la transparence de la rémunération

Le BIPAR et la plupart de ses associations membres sont d'avis que les intermédiaires doivent informer les clients de la nature de leur rémunération ou compensation avant la conclusion du contrat. Ils doivent également, à la demande de leurs clients, dévoiler leur rémunération liée au contrat.

Selon le BIPAR, un tel système garantirait la possibilité d'un dialogue entre le client et l'intermédiaire au sujet du prix, de la qualité, des services et des solutions et offrirait, en même temps, un niveau adéquat de transparence sans causer trop de charges administratives pour les opérateurs.

Le BIPAR se demande aussi si la prime totale ne serait pas le meilleur élément de comparaison pour les risques des particuliers. Il s'agit ici surtout de produits de base et le prix global est le facteur clé. La concurrence des différents canaux de distribution est forte et garantit la compétitivité du marché.

Si un tel système devait être introduit, le BIPAR estime que le même niveau de transparence devrait s'appliquer aux assureurs directs, non seulement pour garantir des conditions de concurrence équitables, mais également pour assurer une meilleure comparabilité des produits et la protection des consommateurs. Tout autre système aurait des effets négatifs sur la concurrence et sur les consommateurs en ce sens qu'ils pourraient recevoir des informations trompeuses et inappropriées.

Afin de renforcer sa position sur le sujet, le BIPAR a également demandé au consultant européen London Economics de préparer un document pour le BIPAR et ses associations membres sur la transparence automatique et obligatoire des commissions en non-vie. Ce rapport démontre qu'il n'existe aucune preuve que la transparence obligatoire des commissions pour les intermédiaires d'assurances aurait des retombées bénéfiques importantes pour les clients de ces derniers. Le 8 février 2012, le BIPAR a rencontré le Cabinet du Commissaire Michel BARNIER ainsi que d'autres personnes clés de la Commission afin de discuter des conclusions de ce rapport et de la position du BIPAR sur la transparence.

Un projet de proposition

Le 30 avril, un projet (non officiel et non finalisé) de proposition de DIA II (ou Directive sur les intermédiaires d'assurances et sur la vente des produits d'assurance) a été étudié en consultation interservices de la Commission européenne (toutes les DG sont consultées, comme la DG Entreprises ou Concurrence). Ce projet a aussi été discuté en mai 2012 au Comité d'EIOPA sur la protection des consommateurs et l'innovation financière (CCPFI).

Ce texte a été présenté aux associations membres du BIPAR et discuté durant la conférence téléphonique du 3 mai 2012. Début mai, le BIPAR a envoyé une autre lettre au Commissaire BARNIER, lui demandant des conditions de concurrence justes en matière d'exigences d'information et notamment de transparence de la rémunération.

Produits d'investissement de détail (PRIIPs)

Selon la Commission européenne, la crise financière a mis en exergue l'importance de fournir aux consommateurs des informations sur les produits d'investissement de détail qui sont claires, faciles à comprendre et qui indiquent les risques de leurs investissements. Beaucoup d'investisseurs de détail ont perdu de l'argent dans des investissements comportant des risques qui n'étaient pas transparents ou qui ont été mal compris et ont ainsi perdu leur confiance dans le marché de l'investissement.

Depuis quelques années, la Commission européenne consulte donc l'industrie, y compris le BIPAR, sur la manière d'améliorer la vente de produits d'investissement de détail ainsi que les informations relatives à ces produits. Elle devrait publier une proposition de Règlement sur PRIIPs d'ici juillet 2012. Elle a opté pour un Règlement afin de garantir une véritable harmonisation des nouvelles règles au sein de l'UE. Contrairement à une Directive qui laisse le choix aux autorités nationales sur la forme et les méthodes, un >>>

>>> Règlement est contraignant dans son entièreté et applicable directement dans tous les États membres.

Position du BIPAR

Le BIPAR s'est prononcé en faveur d'une réglementation solide, mais appropriée, qui ne limite pas le choix du consommateur et qui garantit la concurrence. Il importe non seulement d'appliquer des dispositions proportionnelles, mais également de permettre l'existence de produits variés réglementés par des dispositions qui peuvent être adaptées aux spécificités de ces produits. Garantir la cohérence dans la législation UE s'appliquant aux différents types de produits d'investissement de détail – l'un des objectifs de la Commission afin d'améliorer la comparabilité des produits d'investissement – est louable, mais la Commission reconnaît (dans la même ligne de pensée que le BIPAR) que les règles doivent être adaptées aux différentes caractéristiques d'un produit d'investissement.

Selon le BIPAR, des informations précontractuelles devraient être disponibles pour tous les produits qui comprennent un risque d'investissement. Les consommateurs devraient toujours être informés de manière à bien comprendre toutes les caractéristiques d'un produit d'investissement et ses risques. Le BIPAR est d'avis que les exigences d'informations précontractuelles devraient être adaptées aux particularités du produit et être proportionnelles. Ces informations pourraient être clairement présentées aux consommateurs sous la forme d'un document d'informations clés pour l'investisseur. Ce document devrait être simple, avoir un format standardisé et prendre en considération les spécificités de chaque produit d'investissement de détail. Il devrait être élaboré par le fabricant du produit.

Prochaines étapes

Une fois publiée par la Commission, le BIPAR et ses associations membres analyseront la proposition de Règlement et prépareront les amendements nécessaires.

Proposition de révision de la Directive sur les marchés d'instruments financiers (MiFID)

La Directive sur les marchés d'instruments financiers (MiFID I) a été introduite en 2007 et vise à renforcer la protection des consommateurs et à faciliter les activités transfrontalières des entreprises d'investissement. De nombreux intermédiaires affiliés au BIPAR via leur association nationale fournissent des conseils en investissement et doivent donc se conformer aux règles de conduite de la MiFID. Ces intermédiaires en investissement étant souvent des entreprises de petite ou moyenne taille autorisées à ne fournir que des conseils en investissement, la MiFID prévoit un régime d'« opt-out », qui consiste en une série de règles moins strictes pour ces entreprises.

Suite à la crise financière, la Commission européenne a lancé une révision de la MiFID I avec pour but entre autres d'améliorer la protection des investisseurs.


Consultation de la Commission et proposition de MiFID II

Avant de publier sa proposition, la Commission a consulté le marché début 2011. Dans sa réponse à la consultation, le BIPAR a souligné l'importance de maintenir l'option pour les États membres de pouvoir exempter, sous certaines conditions, les entreprises d'investissement, des exigences de la MiFID I. Le BIPAR a également attiré l'attention de la Commission sur le droit de chaque intermédiaire de choisir son propre modèle de rémunération.

Proposition de la Commission

Le 20 octobre 2011, la Commission a publié une proposition de MiFID II. Cette proposition établit de nouvelles règles de conduite pour les intermédiaires financiers lorsque ces derniers fournissent des conseils en investissement, et ce en matière de rémunération, d'informations, de connaissances professionnelles et d'adhésion à un système d'indemnisation des investisseurs.

La Commission a choisi de maintenir les exemptions optionnelles des entreprises d'investissement de la MiFID I (article 3), mais a élargi la liste des exigences en matière d'« opt-out », dont les plus importantes sont la distinction faite entre un conseil en investissement indépendant et les autres conseils en investissement ainsi que l'interdiction des commissions introduite pour les conseils en



investissement indépendants. En effet, l'article 24.5 du projet de Directive stipule que la fourniture d'un conseil indépendant implique que le prestataire de services d'investissement ne doit pas accepter de commissions ou tout autre avantage monétaire directement ou indirectement d'un tiers. L'indépendance suppose également que l'entreprise d'investissement soit en mesure de fournir un nombre suffisamment large d'instruments financiers.

La proposition est actuellement en cours de discussion au Parlement et au Conseil pour considération et adoption.

Premières lectures au Parlement et au Conseil - Actions du BIPAR

Le BIPAR et son Groupe de travail sur la MiFID ont examiné la proposition et après consultation des membres du BIPAR, ont préparé leurs vues et amendements au texte. La question clé pour le BIPAR est le concept de « conseils indépendants » et le lien qui est fait avec l'interdiction de rémunérations par les tiers.

Le BIPAR et ses associations membres ont communiqué leurs vues et amendements aux représentants de la Présidence UE du Conseil, ainsi qu'aux membres du Parlement européen. Avec son Comité des Directeurs, le BIPAR a également organisé un déjeuner débat le 8 mars 2012 avec les assistants des députés européens afin de discuter de la proposition de MiFID II.

Fin mars 2012, le rapporteur du Parlement européen, M. Markus FERBER, a publié son projet de rapport en tenant compte de certaines des vues du BIPAR. Deux des changements apportés par M. FERBER concernent l'article 24.3 et 5 sur le conseil en investissement indépendant et l'interdiction des commissions. Partageant le point de vue du BIPAR sur ces points, il n'utilise plus les termes « conseils indépendants » et propose à la place une obligation pour les entreprises en investissement de préciser à l'avance si des avantages (« inducements ») sont acceptés ou reçus de tiers pour le conseil fourni et si ce conseil est basé sur une analyse large ou plus limitée du marché. Dans la note explicative jointe à son projet de rapport, M. FERBER explique que l'utilisation du mot « indépendant » pourrait signifier que les autres formes de conseils ont une connotation négative. Le rapporteur a donc choisi la formulation plus neutre et propose dans son projet de rapport que les clients soient informés avant la fourniture du conseil indépendant si des paiements ont été versés par des tiers et si le conseil est basé sur une analyse large ou plus limitée du marché.

Le rapporteur apporte également des changements importants à l'interdiction des commissions. Il remplace les conseils indépendants en investissement et l'analyse d'un nombre suffisamment large d'instruments financiers par des conseils contre honoraires et par l'obligation d'informer le client si les instruments financiers recommandés seront limités à ceux produits ou fournis par des entités ayant des liens étroits avec l'entreprise d'investissement. Les autres changements apportés et demandés par le BIPAR concernent la suppression de l'interdiction des commissions pour la gestion des portefeuilles (article 24.6) et l'enregistrement obligatoire des conversations téléphoniques (article 16.7).

Bien que le projet de rapport semble satisfaire certaines des préoccupations principales du BIPAR, d'autres restent sans réponse. La demande du BIPAR pour des exigences proportionnelles n'a pas encore été satisfaite. Le BIPAR a donc réitéré ses propositions d'amendements aux députés européens.

Une discussion sur le projet de rapport et les amendements a été programmée le 18/19 juin, avec un vote en Commission ECON le 9 juillet. Le vote en plénière au Parlement est prévu pour le 22 octobre.

Isabelle AUDIGIER
Directrice juridique du BIPAR

A votre service !

Chez AXA, la priorité des teams Production IARD est d'offrir un service de grande qualité au courtier.



Jan VANCOPPERNOLLE,
directeur Pro-teams AXA Belgium

Plus d'un million d'appels téléphoniques et des centaines de milliers de dossiers par an à gérer de manière efficace et avec une grande qualité. Voilà le défi qui nécessite l'attention permanente des collaborateurs d'AXA Belgium. Nous avons demandé à Jan VANCOPPERNOLLE, directeur Pro-teams, de nous donner sa vision et de nous décrire les

initiatives prises pour soutenir la qualité de service.

Comment définiriez-vous la qualité de service au sein des équipes Production ?

J.V. : La plus grande valeur ajoutée des courtiers envers leurs clients est incontestablement le service. Pour pouvoir leur fournir ce service, les courtiers souhaitent que nous répondions à 5 attentes essentielles. Ils veulent...

- pouvoir établir eux-mêmes les nouvelles affaires et les avenants et les délivrer immédiatement à leurs clients,
- recevoir rapidement les autres pièces, sans **aucune erreur**,
- être aidé **sans délai** s'ils ont une question ou un problème,
- obtenir des **réponses claires** et constructives,
- pouvoir compter sur le **respect de nos engagements**.

Notre stratégie de qualité est entièrement destinée à répondre à ces 5 points.

Comment faites-vous pour traiter rapidement et sans erreur les pièces ?

J.V. : Les courtiers ont avant tout la **possibilité d'établir eux-mêmes les nouvelles affaires et les avenants dans leur outil de gestion Phoenix**. Ils peuvent imprimer les pièces immédiatement et les délivrer à leurs clients. Les dossiers qui ne peuvent pas être traités de manière automatique 'basculent' dans l'équipe Back Office Phoenix qui les traite la plupart du temps le jour-même.

Parallèlement à cela, afin que nos collaborateurs puissent apporter des réponses et des solutions rapides au téléphone, nous avons créé un cadre qui leur permet de prendre eux-mêmes une série de décisions. Si le gestionnaire ne peut répondre, nous nous engageons alors à examiner le problème et veillons à rappeler le courtier dans la demi-journée.

Comment mesurez-vous l'évolution de la qualité de service dans vos équipes ?

J.V. : Nous avons fixé des critères de qualité objectifs, appelés SLA (Service Level Agreements). Il s'agit entre autres de la rapidité de traitement des pièces, de l'accessibilité téléphonique, etc. De plus, tous les ans, la parole est donnée aux courtiers au travers d'une grande enquête de satisfaction, le Distributor Scope. Elle sert à mesurer leur satisfaction par rapport à notre service. Enfin, pour nous permettre d'agir plus vite, une enquête IDF (Instant Distributor Feedback) est régulièrement envoyée aux courtiers après un contact téléphonique avec nos équipes afin de mesurer leur taux de satisfaction.

réinventons / l'assurance





AXA assure aux courtiers un avenir sans papier



Les nouvelles technologies apportent de nouvelles opportunités. Voilà pourquoi AXA a investi activement dans la communication digitale pour la gestion des sinistres. L'outil ScriptO vous apporte – et donc également à vos clients – trois avantages majeurs :



1. une communication **plus rapide** et **plus efficace**
2. **moins de travail administratif** et de papiers
3. **un meilleur dialogue** avec vous et vos clients

AXA est la première compagnie à utiliser les messages structurés avec pièce jointe afin de profiter pleinement, avec vous, de toutes les opportunités qu'offre l'ère digitale.

réinventons / l'assurance





Le secteur de l'intermédiation en assurance dans l'UE en 2010

Dans presque tous les 19 États membres pour lesquels il existe des informations détaillées sur la distribution de l'assurance, on constate que les canaux intermédiés représentent plus de 50 % de l'ensemble des encaissements. (Vie et non-vie) :

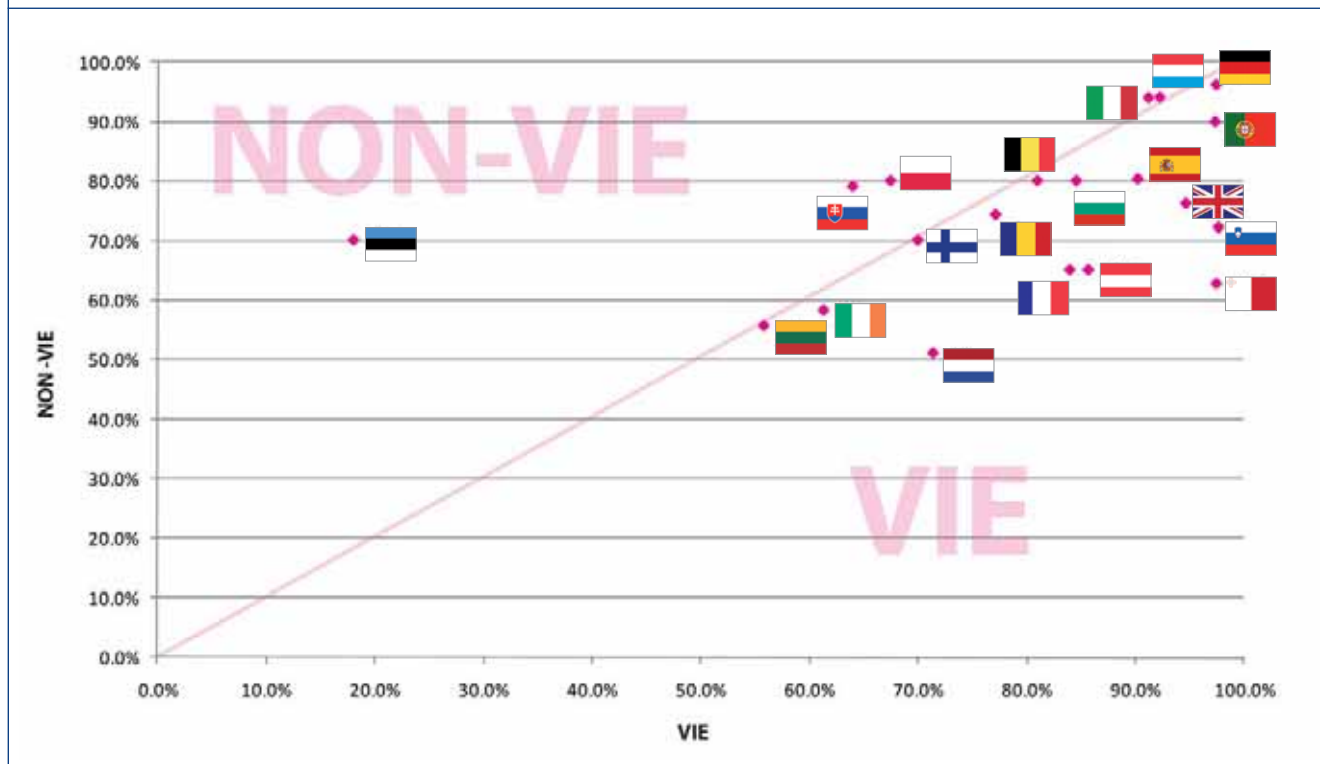
Tableau 1 : Part de marché des circuits de vente intermédiés dans l'UE27 - 2010

État membre	Part du total des primes d'assurance (vie et non-vie) gérées par les intermédiaires	Valeur des primes d'assurance (vie et non-vie) gérées par les intermédiaires (€ million)	Part des primes d'assurances-vie totales gérées par les intermédiaires	Part du total des primes d'assurance non vie gérées par les intermédiaires
Autriche	74,3 %	12449	85,7 %	65,0 %
Belgique	80,6 %	23712	81,0 %	79,9 %
Bulgarie	80,6 %	655	84,6 %	79,9 %
République tchèque		2360		71,0 %
Chypre				
Danemark		3587		60,0 %
Estonie	47,7 %	203	18 %	70,0 %
Finlande				
France	78,2 %	161487	84,0 %	65,0 %
Allemagne ¹	96,8 %	173144	97,5 %	96,1 %
Grèce				
Hongrie				
Irlande	60,6 %	7699	61,3 %	58,2 %
Italie	92,1 %	115964	91,3 %	94,0 %
Lettonie				
Lituanie ²	55,7 %	240	55,8 %	55,6 %
Luxembourg ¹	92,9 %	1889	92,3 %	94,0 %
Malte	87,0 %	279	97,5 %	62,7 %
Pays-bas	56,7 %	44121	71,4 %	51,0 %
Pologne	72,8 %	9870	67,5 %	80,1 %
Portugal	95,5 %	15604	97,4 %	89,9 %
Roumanie	77,2 %	1533	77,2 %	74,2 %
Slovénie	80,1 %	1678	97,7 %	72,1 %
Slovaquie	70,8 %	1464	64,0 %	79,0 %
Espagne ³	86,0 %	75606	90,3 %	80,2 %
Suède		6111		100,0 %
Royaume-Uni ⁴	89,8 %	185867	94,7 %	78,0 %
Total	79,5 %	839933	89,4 %	77,2 %

Remarque : Sauf indication contraire, les estimations du volume de la vie et les primes d'assurance non vie émanant des intermédiaires d'assurance repose sur la part de marché de 2009 et prime réelle collectées en 2010.

(1) Nouveaux contrats pour l'Allemagne (vie et non-vie), Luxembourg (non-vie), 2009 (2) données de prime des primes 2009 (3) pour l'Espagne, la Lituanie partage de données 2010 (4) pour le marché. Source : London Economics basé sur BIPAR, ses associations membres et CEA (2010 et 2011)

Tableau 2 : Répartition Vie/Non-Vie pour les intermédiaires en Europe (2010)



Notes sauf indication contraire, les estimations du volume des primes vie et non-vie émanant des intermédiaires d'assurance reposent sur la part de marché de 2009 et prime réelle collectées en 2010 (pour voir le tableau précédent en détail)
 Source : London Economics basé sur BIPA, ses associations membres et CEA (2010 et 2011)

Dans les 19 états (voir tableau ci-dessus), on constate que 89 % des primes totales vie et 77 % du total des primes non-vie sont générées par des intermédiaires. Notons toutefois que l'importance relative des intermédiaires varie considérablement dans les différents états.

- En Autriche, France, Malte, Portugal, Pays-Bas, Slovonie, Espagne et Royaume Uni : la part de marché des intermédiaires en vie est plus importante qu'en non-vie.
- En Belgique, Bulgarie, Allemagne, Irlande, Italie, Lituanie, Luxembourg, Portugal et Roumanie : les parts de marché des intermédiaires en vie et non-vie sont plus ou moins égales.
- En Estonie, Irlande, Pologne et Slovaquie : la part de marché des intermédiaires en non-vie est nettement plus importante qu'en vie.

Au niveau des intermédiaires, l'importance relative des agents et des courtiers varie d'un état à l'autre.

Dans le cas de l'assurance-vie, la chaîne de l'agent est la plus importante des 15 États membres pour lesquels des informations détaillées sont disponibles dans le canal intermédiaire dans neuf États membres (Bulgarie, Allemagne, Italie, Lituanie, Pologne, Portugal, Roumanie,

Slovonie et Espagne). En revanche, les deux canaux ont un marché égal partagé à Malte et le canal du courtier est le plus important en Autriche, Belgique, France, Irlande et Royaume-Uni) (voir tableau 3, p. 74).

Les agents sont également les plus importants intermédiaires dans le cas des assurances non-vie dans 10 États membres (France, Allemagne, Italie, Malte, Pologne, Portugal, Roumanie, Slovaquie, Slovonie et Espagne), du canal 7 qui sont également les États membres où la chaîne de l'agent est le plus important canaux intermédiaire d'assurance-vie. En revanche, le canal de courtier est le plus important canal intermédiaire en Autriche, Belgique, Bulgarie, Irlande, Lituanie et le Royaume-Uni.

En outre, même si elles sont le plus important canal intermédiaire pour la vie et d'assurance sur la vie dans de nombreux pays, dans la plupart des pays la part de la chaîne d'agent dans le canal intermédiaire est quelque peu inférieure dans le cas des assurances non-vie, dans le cas de l'assurance-vie et dans quelques cas (Belgique et Espagne) les actions sont largement identiques. Cependant, en France, à Malte et dans une moindre mesure en Autriche et en Slovonie, le modèle opposé est observé.

>>>

Tableau 3 : Répartition du Marché (Vie et Non-Vie) entre agents et courtiers (2009) pour la partie du marché intermédié

État membre	Assurance-vie		Assurance non-vie	
	La part des agents	La part des courtiers	La part des agents	La part des courtiers
Autriche	16,8 %	83,2 %	24,5 %	75,5 %
Belgique	13,6 %	86,4 %	14,5 %	85,5 %
Bulgarie	73,3 %	26,7 %	42,8 %	57,2 %
France	33,3 %	66,7 %	66,0 %	34,0 %
Allemagne	71,9 %	28,1 %	72,0 %	28,0 %
Irlande	17,2 %	82,8 %	0,0 %	100,0 %
Italie	94,3 %	5,7 %	66,9 %	33,1 %
Lituanie	77,2 %	22,7 %	32,1 %	67,9 %
Malte	50,0 %	50,0 %	65,9 %	34,1 %
Pologne	86,0 %	14,0 %	78,0 %	22,0 %
Portugal	90,6 %	9,4 %	73,7 %	26,3 %
Roumanie	71,9 %	28,1 %	51,1 %	48,9 %
Slovénie	86,3 %	13,7 %	93,4 %	6,6 %
Slovaquie			78,9 %	21,1 %
Espagne	60,6 %	39,4 %	55,8 %	44,2 %
Royaume-Uni	24,5 %	75,5 %	8,5 %	91,5 %

Notes : concernant les parts de marché des intermédiaires : nouveaux contrats pour l'Allemagne (vie et non-vie), Luxembourg (non-vie), dans le cas de l'Italie, la part du marché d'affaires des courtiers est sous-estimée dans les statistiques de la CEA comme une part importante des primes est payée aux agents et non directement aux entreprises. Les chiffres pour l'Italie pour l'année 2011 et ont été ajustés sur la base des informations fournies à London Economics. Source : London Economics basé sur BIPAR, ses associations membres et de la CEA (2011)

>>> Contribution de l'intermédiation d'assurance au PIB en 2010

On estime que le secteur des intermédiaires d'assurance a généré environ 94 milliards d'euros de valeur ajoutée en 2010, soit 0,8 % du PIB total de l'UE (aux prix courants) (voir Tableau 4).

Au sein de l'Union européenne, la contribution du secteur au PIB total intermédiaire d'assurance varie de 0,1 % à 0,2 % (Estonie, Lituanie et Roumanie) à plus de 1 % (Royaume-Uni et Portugal).

Ainsi, afin d'estimer la contribution totale au PIB dans l'UE27 du secteur intermédiaire d'assurances, une hypothèse conservatrice multiplicateur 1,4 a été utilisée. Comme résultat, la contribution totale en 2010 du secteur intermédiaire dans l'UE27, y compris les effets indirects, est estimée à 143 milliards d'euros soit 1,2 % du PIB dans l'UE27.

Rôle des intermédiaires d'assurance

Fonctions économiques essentielles des intermédiaires

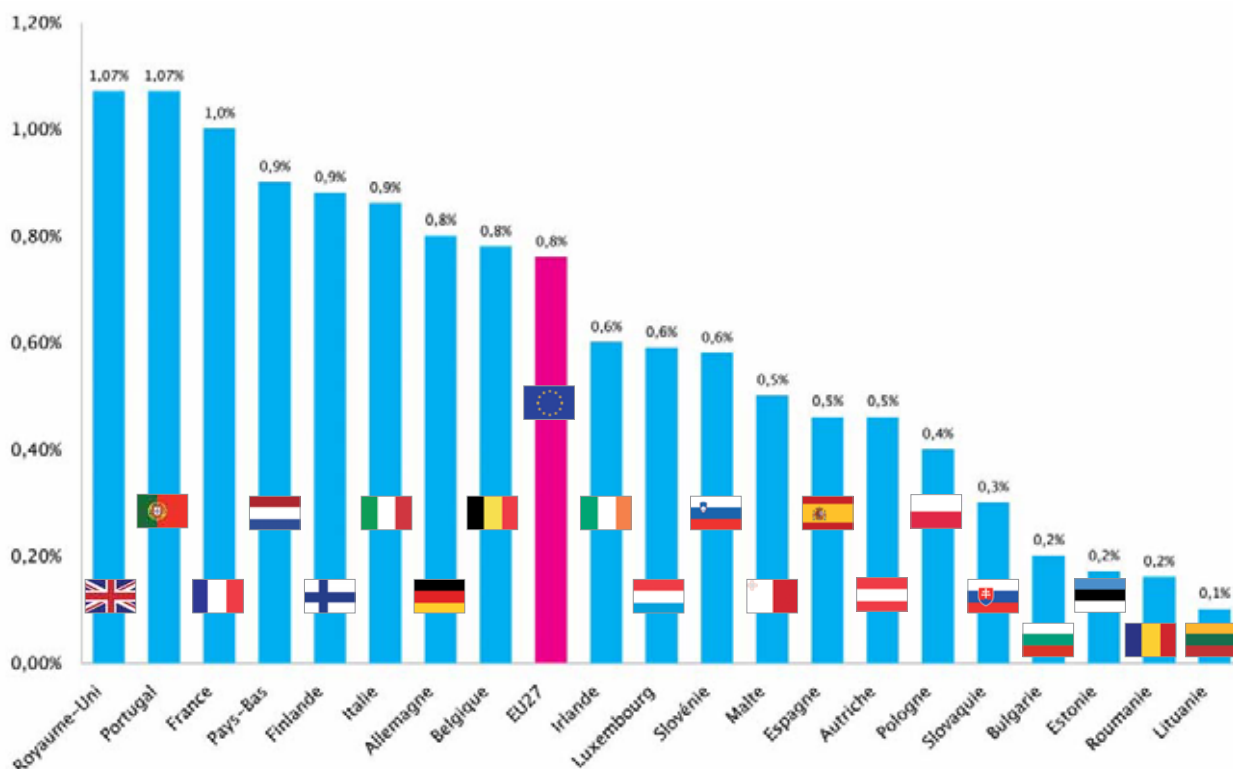
Les Intermédiaires en assurance sont actifs sur tous les marchés européens, ils fonctionnent de manière différente d'un état à l'autre. Les définitions des catégories sont différentes, la sociologie, l'historique, les activités annexes sont très diverses.

Toutefois, l'analyse théorique et empirique du rôle des intermédiaires a identifié 4 contributions économiques de base dont celle citée ci-après :

Par leurs activités, les intermédiaires diminuent la recherche et les coûts correspondants

- Les intermédiaires améliorent les performances du marché en coordonnant les transactions, ils adaptent l'offre des fournisseurs aux consommateurs ayant des besoins spécifiques et, ce faisant, ils augmentent le volume global des échanges commerciaux.

Tableau 4 : PIB des intermédiaires d'assurance en % du PIB total (2010)



Source : London Economics basé sur BIPAR, CEA (2009 et 2010) et le secteur des assurances données Eurostat l'AIG et le PIB.

- Dans un marché caractérisé par des produits différenciés et par des consommateurs ayant des besoins variés et personnalisés, l'activité de recherche de l'intermédiaire joue un rôle important car il permet aux consommateurs de rassembler des informations sur les produits et les propositions de prix. Les consommateurs peuvent éviter des études de marché coûteuses en s'appuyant sur les intermédiaires qui représentent une gamme de produits ou de services (cet avantage varie en fonction de l'intermédiaire selon qu'il soit lié à un fournisseur unique ou à plusieurs fournisseurs, ou qu'il couvre le marché dans son ensemble ou pas).
- Les Intermédiaires aident aussi les fournisseurs (entreprises d'assurance) à établir des liens avec des clients potentiels, à distribuer des produits et services et à faire la promotion et la publicité des produits et services des compagnies.

Le rôle des intermédiaires d'assurance

Le marché des produits d'assurance, comme de nombreux autres marchés, se caractérise par une information imparfaite par chacune des parties à la transaction, les coûts importants de recherche pour trouver le « meilleur » et un pouvoir de négociation asymétrique.

Les intermédiaires d'assurance jouent un rôle clé sur le marché en contribuant à identifier les risques auxquels sont confrontés les clients, réduire les coûts de distribution d'assurance et les frais de recherche de solutions. Ils fournissent également une aide dans le processus de revendication des preneurs et bénéficiaires de contrats d'assurance et plus généralement soutiennent la concurrence dans le marché de l'assurance.

Identification des risques

Les intermédiaires d'assurance aident les clients à identifier les risques qu'ils rencontrent. Sans leurs connaissances spécialisées et leurs conseils, les clients auraient souvent une vision et une connaissance imparfaite des risques auxquels ils sont exposés.

Réduction des coûts de distribution

En l'absence d'intermédiaires, chaque compagnie d'assurances aurait besoin de développer son propre réseau de distribution captif pour développer sa clientèle potentielle.

>>>

>>> Un tel réseau de distribution implique des coûts fixes élevés qui peuvent jouer un rôle dissuasif à l'entrée sur le marché de l'assurance et/ou mener à l'émergence d'une structure de marché oligopolistique (taille minimale nécessaire par rapport à l'ensemble du marché).

Réduction des coûts de recherche

Alors que les clients, qu'ils soient particuliers ou professionnels, ne connaissent pas le marché de l'assurance, les intermédiaires sont en interaction permanente avec les compagnies d'assurance. Ils ont une très bonne connaissance des produits disponibles et leurs modalités et, plus généralement, ils mesurent bien l'appétence au risque des diverses compagnies.

Pour répondre à leurs besoins en assurance, les ménages et les entreprises peuvent réaliser des économies substantielles sur le coût de la recherche de la « meilleure » offre grâce à l'aide des intermédiaires. En d'autres termes, les intermédiaires contribuent à réduire le prix réel de l'assurance en réduisant les coûts de recherche et améliorent le bien-être du client en réduisant les coûts et en le rassurant.

Réduire l'incertitude

Les marchés de l'assurance sont également caractérisés par une importante asymétrie de l'information entre les deux parties contractantes.

- *Incertitude face à des fournisseurs d'assurance* : en général, les acheteurs d'assurance ont tendance à présenter le risque comme étant faible afin de payer une prime aussi basse que possible. Par contre, les intermédiaires ayant l'expérience et la connaissance peuvent présenter des informations sur les risques d'une manière professionnelle et équilibrée aux prestataires d'assurance. L'intermédiaire conseille également les clients au sujet de sa propre responsabilité au niveau de la déclaration du risque et en cours de contrat.
- *Incertitude face à des acheteurs d'assurance* : Les intermédiaires ont les connaissances et les compétences pour aider le client à identifier les risques auxquels il est exposé et pour trouver des solutions.

La collecte de ces informations directement par l'assureur auprès de l'assuré serait très coûteuse et les renseignements risqueraient d'être incomplets, puisque la partie qui demande l'assurance n'a pas les mêmes connaissances du marché de l'assurance en raison de son inexpérience.

Réduire le pouvoir de négociation asymétrique

Enfin, les acheteurs d'assurances de petites et moyennes entreprises pourraient subir le pouvoir de négociation des

grandes compagnies d'assurance lorsqu'ils traitent directement avec ces fournisseurs.

Comme les intermédiaires placent une quantité considérable d'affaires auprès des compagnies d'assurances, ils sont en mesure d'obtenir les meilleures conditions pour leurs clients de petites et moyennes entreprises.

En outre, de nombreux intermédiaires développent des « niches » de couvertures grâce à leur connaissance approfondie d'un secteur en particulier. Ces connaissances et leur capacité d'agréger les risques, leur permettent de négocier de meilleures conditions pour leurs clients.

Fournir un appui à l'acheteur d'assurance suite à un événement

Lorsque le titulaire d'un contrat d'assurance rencontre un événement qui donne lieu à une réclamation d'assurance, l'intermédiaire aidera l'assuré au moment de sa déclaration de sinistre et le guidera dans la rédaction de sa réclamation et lors de toutes les interactions avec la compagnie d'assurance, (suivi du dossier, expertise, contrôle du montant de l'indemnité...).

Soutenir et faciliter la concurrence dans les marchés des produits d'assurance

Les intermédiaires facilitent la concurrence dans les marchés de l'assurance par un certain nombre de moyens supplémentaires et importants.

- L'existence d'intermédiaires signifie qu'il n'est pas nécessaire pour les nouveaux assureurs de construire un système de distribution afin d'entrer sur les marchés d'assurance. Les intermédiaires fournissent un canal de distribution pour les nouveaux venus.
- Les avantages d'un secteur fort des intermédiaires d'assurance ont été reconnus par des organisations internationales telles que la CEE/ONU qui considèrent ce secteur comme l'un des éléments les plus importants de l'infrastructure de service nécessaire d'un secteur prospère au niveau des services.
- En outre, étant donné que les intermédiaires vendent une variété de produits d'assurance concurrents, ils peuvent faire passer très facilement des clients d'un assureur à l'autre.

Patrick CAUWERT
patrick.cauwert@feprabel.be

Source : Cette analyse a été réalisée par le LONDON ECONOMICS en collaboration avec le BIPAR.



La sécurité, un facteur de confiance.

www.nationalesuisse.be

l'art d'assurer

nationale
SUISSE



Enquête sur l'insertion professionnelle des apprenants sortis de l'IFAPME

L'IFAPME (Institut wallon de formation en alternance et des indépendants et des petites et moyennes entreprises) a effectué une enquête sur l'insertion professionnelle des apprenants sortis de l'IFAPME entre janvier 2006 et décembre 2009.

Cette enquête, réalisée par la SONECOM Sprl, entre mai 2011 et août 2011 sur l'insertion professionnelle des apprenants sortis de l'IFAPME entre 2006 et 2009 porte sur cinq publics d'apprenants différents, à savoir :

- Les apprentis certifiés ;
- Les apprentis ayant abandonné leur formation ;
- Les stagiaires chef d'entreprise diplômés ;
- Les auditeurs chef d'entreprise diplômés ;
- Les stagiaires chef d'entreprise ayant abandonné leur formation.

Nous allons examiner plus particulièrement deux catégories.

Les apprenants de la formation de chef d'entreprise

Les données qui suivent concernent, dans un premier temps, les apprenants de la formation de chef d'entreprise qui ont obtenu leur diplôme entre 2006 et 2009. Parmi les 649 individus interrogés, 246 étaient en formation en entreprise dans le cadre d'une convention de stage (ci-dessous stagiaires diplômés), les 403 autres n'avaient pas signé de convention de stage (ci-dessous auditeurs diplômés). Ces deux publics sont présentés dans le même point, afin de pouvoir comparer les données d'insertion avec l'enquête précédente qui ne faisait pas cette distinction.

Les stagiaires diplômés (n=246) et les auditeurs diplômés (n=403)

Indice d'insertion générale :

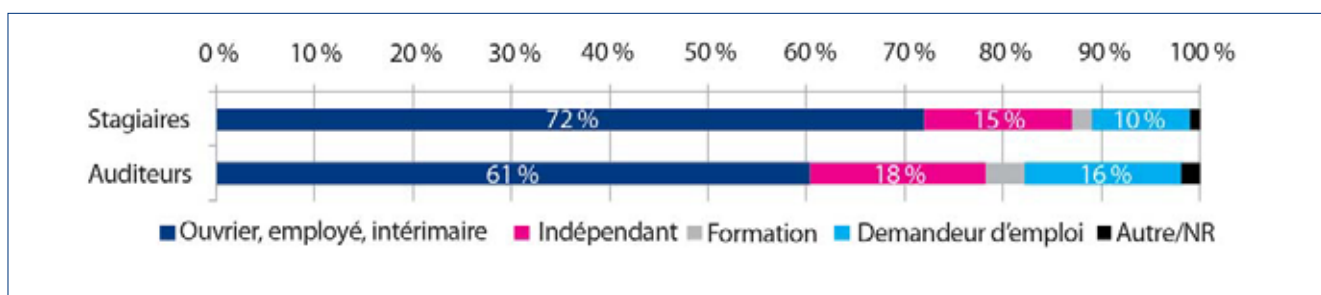
Le graphique ci-dessous reprend la situation professionnelle des stagiaires et auditeurs diplômés entre 2006 et 2009, six mois après avoir obtenu leur diplôme.

Concernant l'évolution du taux d'emploi, que ce soit en tant que salarié ou qu'indépendant, on ne note pas de différence significative entre l'enquête de 2007 et l'enquête de 2011, puisqu'au total, 82 % des diplômés de la formation de chef d'entreprise avaient un emploi six mois après l'obtention de leur diplôme.

Par contre, si on distingue les stagiaires et les auditeurs diplômés, pour l'enquête 2011, on peut noter un taux d'accès à emploi plus important pour les premiers. En effet, 87 % des stagiaires diplômés étaient salariés (72 %) ou indépendants (15 %) six mois après leur sortie du réseau, contre 79 % des auditeurs (61 % de salariés et 18 % d'indépendants). Il semblerait donc que le fait de combiner sa formation de chef d'entreprise en centre de formation avec sa formation en entreprise sous convention de stage, suivie par un délégué à la tutelle d'un service décentralisé de l'IFAPME, facilite l'accès au milieu professionnel.

Ventilation sectorielle :

La déclinaison par secteur d'activité du taux d'insertion professionnelle des apprenants diplômés de la formation de chef d'entreprise est particulièrement contrastée. Cet « effet du secteur » est par ailleurs renforcé par le fait d'avoir ou non contracté une convention de stage.



Le premier graphique ci-dessous reprend la déclinaison sectorielle des taux d'insertion pour les stagiaires diplômés. On peut d'emblée noter que deux secteurs d'activité montrent une insertion professionnelle maximale, avec 100 % des stagiaires diplômés qui ont un emploi six mois après la fin de leur formation ; ce sont les secteurs de la mécanique et des métiers verts (qui englobent les deux métiers de fleuriste et d'entrepreneur de jardin). Une différence notable est à souligner entre ces deux secteurs, dans le sens où pour les métiers verts, presque 50 % des individus interrogés avaient monté leur propre affaire après six mois, là où ils ne sont que 4 % dans le secteur de la mécanique.

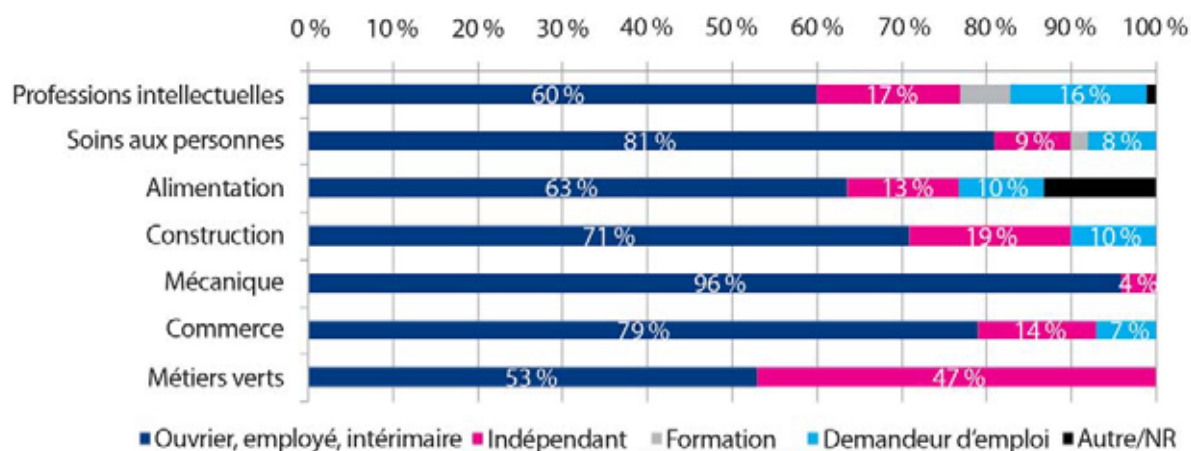
Les secteurs du commerce, de la construction et des soins aux personnes montrent eux aussi de très bons taux d'insertion, avec respectivement 93 % (pour le premier), et 90 % (pour les deux autres) des stagiaires diplômés qui sont en emploi salarié ou indépendant six mois après leur sortie de l'IFAPME. À souligner que presque un diplômé de la construction sur cinq est indépendant pour la même période.

Des analyses complémentaires doivent être faites pour éclaircir la situation professionnelle dans le secteur de l'alimentation, où 14 % des répondants à l'enquête ont répondu « autre » dans cette question. De la même manière, une segmentation plus précise permettrait de relativiser l'approche liée aux professions intellectuelles.

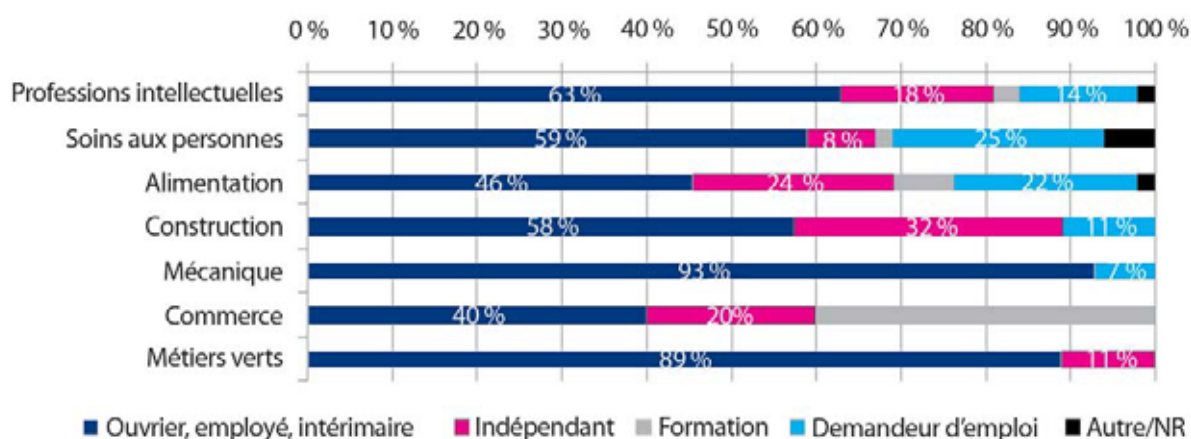
Concernant les auditeurs diplômés, la déclinaison sectorielle montre un tableau tout aussi contrasté, avec quelques nuances, comme le montre le second graphique ci-dessous. Tout d'abord, on retrouve une insertion maximale de 100 % dans le secteur des métiers verts, même si le nombre d'indépendants est beaucoup plus limité pour les auditeurs que pour les stagiaires, respectivement 11 et 47 %. Le secteur de la mécanique montre un taux d'insertion en emploi salarié très élevé (93 %), mais on notera 7 % de demandeurs d'emploi six mois après l'obtention du diplôme, là où il est nul chez les stagiaires.

>>>

Indice d'insertion générale des stagiaires diplômés



Indice d'insertion générale des auditeurs diplômés



>>> Les auditeurs du secteur de la construction montrent un taux d'accès à l'emploi similaire à celui des stagiaires, à la nuance près que les auditeurs diplômés sont plus nombreux à être indépendants six mois après leur sortie du réseau. Il est à souligner que plusieurs professions de ce secteur sont répertoriées comme métiers en pénurie tant dans la dernière analyse du FOREM (Mai 2011, concernant l'année 2010), que dans les analyses de l'année précédente (2009). On retrouve aussi des taux d'insertion comparables pour le secteur des professions intellectuelles.

Trois secteurs soulignent un impact plus marqué du fait d'avoir combiné sa formation en centre avec une convention de stage. La différence la plus flagrante se marque au niveau du secteur du commerce, où seulement 60 % des auditeurs diplômés sont insérés professionnellement 6 mois après leur sortie (contre 93 % des stagiaires diplômés).

Néanmoins, les 40 % qui restent sont retournés en formation. Pour les secteurs de l'alimentation et des soins aux personnes, on notera des taux particulièrement élevés de chômage, respectivement 22 et 25 %, comparativement aux stagiaires diplômés (10 et 8 %).

Indice d'insertion spécifique :

Concernant l'insertion spécifique, c'est-à-dire le fait que l'emploi actuel des stagiaires et auditeurs diplômés correspond à la formation suivie à l'IFAPME, on peut noter que le fait d'avoir contracté une convention de stage lors de sa formation permet de trouver un emploi correspondant, principalement dans les secteurs des métiers verts, de la mécanique et, dans une moindre mesure, du commerce. Pour le secteur de la construction, on note des taux élevés d'insertion spécifique, tant pour les stagiaires que pour les auditeurs diplômés.

À noter que les indices d'insertion spécifiques sont relativement bas pour les secteurs de l'électricité, des soins aux personnes et des professions intellectuelles. Cependant, ces derniers résultats doivent être nuancés puisque la question posée était relativement précise en touchant spécifiquement la profession et ne permettait pas de savoir si les personnes concernées sont restées dans le même secteur d'activité ou pas.

Synthèse concernant les apprenants de la formation de chef d'entreprise

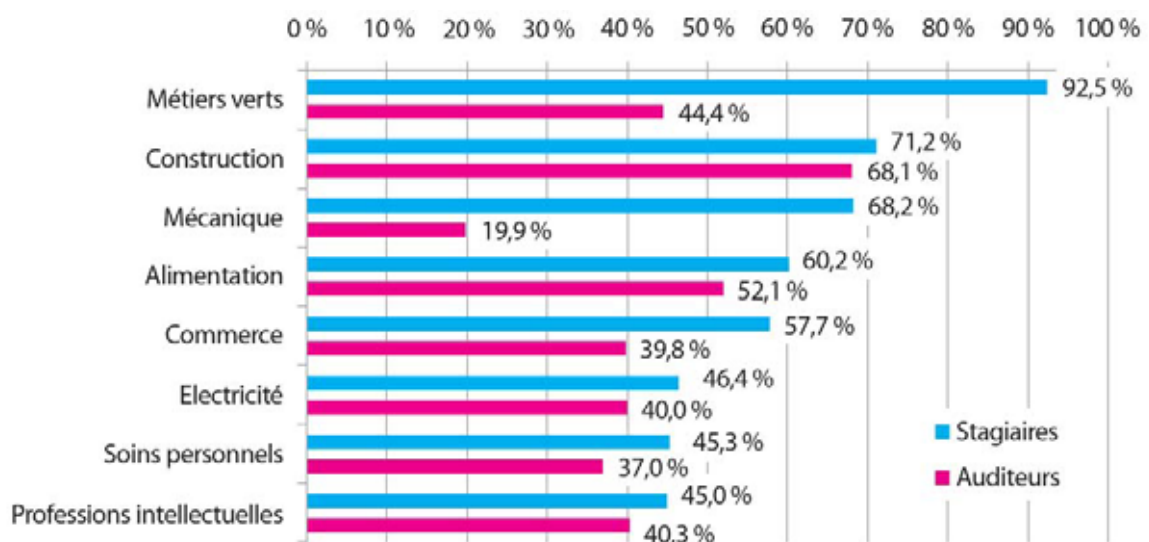
Une conclusion à deux niveaux peut être tirée des résultats de l'enquête portant sur les apprenants de la formation de chef d'entreprise, tout en gardant à l'esprit la taille de l'échantillon.

Premièrement, il est indéniable que le fait d'avoir terminé sa formation a un effet significatif et important sur l'augmentation de l'insertion en emploi – tant générale que spécifique – au cours des six premiers mois suivants la sortie du réseau IFAPME.

Deuxièmement, il semble que le fait de combiner la formation de chef d'entreprise en centre de formation avec un stage conventionné encadré par un service de tutelle de l'IFAPME, permet aussi une augmentation, peut-être plus modérée, mais non négligeable, de cette même insertion professionnelle.

Patrick CAUWERT
patrick.cauwert@feprabel.be

Indice d'insertion spécifique des stagiaires et auditeurs diplômés



Vos dossiers clients sur tablette ...

DÈS LE
20
SEPTEMBRE

...grâce à la nouvelle application de Portima!

Avec **MyBroker**, l'application pour tablette développée par Portima, consultez les dossiers de tous vos clients, où que vous soyez ! Intuitif et écologique, **MyBroker** vous garantit une mobilité maximale !

Téléchargez **gratuitement** cette application révolutionnaire dans l'App Store ou découvrez **MyBroker** sur www.brio4you.com !



Rappel des dernières modifications de documents sectoriels

Code de bonne conduite relatif à la publicité et à l'information sur les assurances-vie individuelles

Contexte

Le Code de bonne conduite relatif à la publicité et à l'information sur les assurances-vie individuelles est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2007.

La CBFA (devenue FSMA) et le SPF Économie ont évalué en 2009 l'application du Code de bonne conduite et ont fait un certain nombre de recommandations.

Se basant sur ces recommandations, FEPRABEL, la FVF, l'UPCA et Assuralia en collaboration avec la FSMA et le SPF Économie a actualisé le Code de bonne conduite et les notes explicatives y relatives (les notes explicatives ont également été compilées dans un seul document).

Le SPF Économie a approuvé officiellement le code de bonne conduite. La FSMA se félicite de l'actualisation du code de bonne conduite et des améliorations apportées à cette occasion, mais préfère ne pas approuver officiellement le code et attendre la nouvelle législation annoncée concernant les informations à fournir sur les produits financiers, qui instaurera sans doute aussi des principes sur le plan du calcul et de la présentation des rendements du passé ainsi que des coûts.

Principales modifications

Les principales modifications apportées sont les suivantes :

La distinction entre la « publicité above-the-line » et la « publicité below-the-line »

L'information à communiquer au minimum (voir point 4.4 et 4.5 du Code de bonne conduite) en cas de publicité dépend de la nature du support publicitaire, selon qu'il s'agit d'une « publicité below-the-line » ou d'une « publicité above-the-line » minimum.

La distinction entre la publicité above-the-line et la publicité below-the-line a été simplifiée et éclaircie.

Désormais, une publicité est considérée comme below-the-line lorsque le consommateur peut souscrire immédiatement au produit. Cela signifie que, soit la publicité prévoit matériellement la possibilité de conclure une assurance, soit elle prévoit matériellement la possibilité de demander une proposition d'assurance.

Dans le cas d'une « publicité above-the-line », le consommateur ne dispose pas de cette possibilité.

Mention d'un rendement réalisé par le passé

Les mentions à préciser dans la publicité ont été modifiées. Voir point 4.2 du Code de bonne conduite.


La fiche info financière

L'utilisation d'une fiche de produit non standardisée est possible à condition qu'elle ne soit pas rendue plus visible que la fiche info financière.

En pratique

Plusieurs situations peuvent se présenter :

1. Vous faites de la publicité, mais utilisez uniquement du matériel de l'entreprise d'assurances sans y apporter de modifications : dans ce cas, c'est l'entreprise d'assurances qui est responsable de la conformité de la publicité avec le Code de conduite.
2. Vous faites de la publicité et la concevez vous-même :
 - Si la publicité est approuvée dans son ensemble par l'entreprise d'assurances, cette dernière est responsable de la conformité de la publicité avec le Code de conduite.
 - Si vous ne sollicitez pas l'approbation de l'entreprise d'assurances, vous portez alors la responsabilité de la conformité de la publicité avec le Code de bonne conduite.



Par ailleurs, dans le cadre des fiches sectorielles relatives au devoir d'information (fiche épargne ou l'investissement par le biais d'une assurance vie et fiche assurance vie) qui ont été développées par les fédérations, il est prévu que la fiche d'info financière est remise au client et parcourue avec lui.

Entrée en vigueur

Le Code de bonne conduite actualisé et la note explicative sont entrés en vigueur le 1^{er} avril 2012 et sont disponibles sur le site de FEPRABEL (rubrique dossiers > Code publicité).

Obligation légale de recyclage régulier - Révision du cadre applicable pour les intermédiaires d'assurances et les intermédiaires en services bancaires et d'investissement

La FSMA, en concertation avec les associations professionnelles du secteur bancaire et des assurances, a procédé à l'évaluation du cadre applicable au recyclage régulier. Convaincue que le recyclage régulier est une condition indispensable à la professionnalisation du métier de courtier d'assurances, FEPRABEL a encouragé l'évaluation du système de formation mis en place et activement participé à sa révision.

Cette évaluation a conduit à une nouvelle version des Règles de conduite et des FAQ qui est applicable à toutes les formations **depuis le 1^{er} septembre 2012**.

Le principe du « 30 points sur 3 ans » (ou 20 points sur 3 ans pour les sous-agents) n'est pas modifié. De façon générale, les nouvelles règles renforcent les exigences de contenu des formations dispensées afin de mieux les mettre en ligne avec les connaissances professionnelles requises par la loi.

Les principales modifications apportées sont les suivantes :

- les Règles de conduite sont désormais uniques pour le secteur de l'assurance et le secteur bancaire,
- à la place d'une accréditation des formateurs par les fédérations professionnelles séparément et afin d'atteindre une interprétation plus uniforme des règles applicables, il est créé une commission d'accréditation sectorielle pour le secteur de l'assurance (FEPRABEL y est représentée) et une commission d'accréditation sectorielle pour le secteur bancaire. Ce dispositif est complété par un comité d'accompagnement intersectoriel (FEPRABEL y est représentée) qui donnera des avis sur l'application de l'obligation légale de recyclage, résoudra les questions d'interprétation des règles de conduite et des FAQ, et veillera à l'application uniforme des règles de conduite par les commissions sectorielles. Ce comité est présidé par un représentant de la FSMA ;
- les FAQ, qui sont désormais une annexe des Règles de conduite, ont été remaniées afin de tenir compte de l'expérience des premières années d'application.

Les nouvelles Règles de conduites et les FAQ sont disponibles sur le site de FEPRABEL : www.feprabel.be/recyclage-permanent.

Isabelle DASTOT
Juriste d'entreprise FEPRABEL
isabelle@feprabel.be

Nouvelle architecture des structures de contrôle du secteur financier

L'année 2011 a été marquée dans notre secteur par l'entrée en vigueur, le 1^{er} avril de cette même année, de la nouvelle structure de contrôle du secteur financier.

À la suite de la crise financière, une réflexion active avait été engagée, tant au niveau national qu'international, sur l'évolution de l'architecture de contrôle du secteur financier. Au niveau européen, un consensus s'était rapidement formé dans plusieurs pays sur la nécessité de rapprocher les composantes micro- et macro prudentielles du contrôle des établissements financiers.

Dans cette lignée, le législateur belge a choisi, par la loi du 2 juillet 2010, de faire évoluer le contrôle du secteur financier de notre pays vers un modèle bipolaire, dit modèle Twin Peaks. Ce modèle consiste en la scission du contrôle du respect des règles prudentielles et des règles de conduite et réalise par ailleurs l'intégration complète des contrôles micro- et macro prudentiels.

L'arrêté royal du 3 mars 2011 a mis concrètement en œuvre ces principes. Cet arrêté modifie pas moins de 25 textes légaux. Il nous est impossible de détailler tous les changements opérés. Nous nous limiterons dès lors à l'exposé des grandes lignes de la nouvelle architecture de contrôle. Pour plus d'information, voir la Communication CBFA_2011_15 du 23 mars 2011 relative à la nouvelle architecture de contrôle du secteur financier disponible sur le site de la FSMA : www.fsma.be.

La mise en œuvre du modèle Twin Peaks implique d'une part que le contrôle prudentiel individuel des acteurs du système financier qui peuvent détenir des fonds de clients, anciennement exercé par la CBFA, soit transféré à la BNB et ainsi conjugué à la surveillance macroéconomique qu'exerçait déjà cette institution. Le contrôle prudentiel a pour objectif spécifique de garantir l'adéquation de l'organisation et la solidité des établissements financiers, en les soumettant notamment à des règles de solvabilité, de liquidité et de rentabilité.

D'autre part, il implique que la CBFA (renommée Autorité des Services et Marché Financiers - Financial Services & Markets Authority, en abrégé FSMA), outre notamment sa mission traditionnelle de gardienne du bon fonctionnement de la transparence et de l'intégrité des marchés financiers et de contrôle de l'offre illicite de produits et services financiers, développe son action dans le domaine, relativement plus récent, du contrôle du respect des règles de conduite afin d'assurer un traitement honnête, équitable et professionnel des clients.

Concrètement, la **BNB** qui assurait avant la mise en place de la nouvelle structure le suivi des développements macroéconomiques, est désormais également chargée du contrôle prudentiel individuel des catégories d'acteurs du système financier suivants :

- les établissements de crédit, en ce compris les groupes de services financiers ;
- Les entreprises d'investissement ayant la qualité de société de bourse ;
- les entreprises d'assurances ;
- les entreprises de réassurance ;
- les organismes de compensation ;
- les organismes de liquidation et assimilés ;
- les établissements de paiement ;
- les établissements de monnaie électronique ;
- les sociétés de cautionnement mutuel.

La BNB exerce dès lors, à l'exception des règles de conduite (voir ci-après), les compétences de contrôle prudentiel anciennement dévolues à la CBFA et au Comité des risques et établissements financiers systémiques (« le CREFS »).

La BNB agit également, à l'égard de tous les établissements précités, en qualité d'autorité de contrôle au sens de la loi du 11 janvier 1993 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme. Il est à noter que dans cette matière la FSMA est compétente pour les intermédiaires.

La **FSMA** quant à elle est chargée de 6 missions principales à savoir :

- le contrôle des marchés ;
- le contrôle des règles de conduite ;
- le contrôle des produits ;
- l'éducation financière du public ;
- le contrôle des fonds de pension ;
- le contrôle de différents acteurs financiers.

La FSMA est plus précisément chargée du contrôle :

- du régime des émissions et des offres publiques d'acquisition ;
- du régime des sociétés cotées ;
- des marchés et des entreprises de marché, en ce compris la prévention et la répression des abus de marché ;
- des organismes de placement collectif ;
- des sociétés de gestion d'organismes de placement collectif ;
- des sociétés de gestion de portefeuille et de conseil en investissement ;
- des bureaux de change ;
- des intermédiaires d'assurances et de réassurances ;
- des intermédiaires en services bancaires et en services d'investissement ;
- des entreprises et opérations visées par la loi du 4 août 1992 relative au crédit hypothécaire ;
- de la loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre, ainsi que de certaines dispositions non prudentielles de la loi 9 juillet 1975 relative au contrôle des entreprises d'assurances ;
- du respect des règles visant à protéger le public contre l'offre ou la fourniture illicites de produits ou de services.

Par ailleurs, la FSMA est également chargée du contrôle des entreprises et des opérations visées par la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation. L'entrée en vigueur de cette nouvelle compétence sera fixée ultérieurement par arrêté royal.

La BNB et la FSMA sont toutes deux dotées des instruments préventifs et répressifs nécessaires pour garantir l'efficacité de leur action. Par ailleurs, en dehors de la collaboration dans l'exercice de leurs compétences respectives, la BNB et la FSMA sont autorisées, en vertu d'une disposition générale de leurs lois organiques, à développer leur collaboration dans les domaines qu'elles déterminent de commun accord.

Couverture des frais de fonctionnement de la FSMA

Bien que les fonctions de la FSMA diffèrent fondamentalement de celles de l'ancienne CBFA, les grandes lignes du financement de l'ex CBFA ont été maintenues.

Pour couvrir les frais de fonctionnement de la FSMA, l'arrêté royal du 17 mai 2012 (Moniteur Belge du 21 juin 2012) prévoit trois types de contributions :

1. des contributions sectorielles qui sont mises à charge des entreprises et des personnes soumises au contrôle permanent de la FSMA. Les entreprises soumises au contrôle de la FSMA sont réparties en différentes catégories et chacune de ces catégories prend en charge une quote-part dans le montant total des frais de fonctionnement de l'institution.

La quote-part de chaque secteur dans le financement des frais de fonctionnement de la FSMA est, sauf un nombre limité d'exceptions, exprimé sous la forme d'un pourcentage du budget.

Chaque contribution sectorielle est répartie entre les entreprises individuelles qui en font partie, selon des critères propres au secteur et pertinents à la lumière de la nature du contrôle que la FSMA exerce sur ce secteur. À terme, la FSMA procédera à une évaluation des contributions globales sectorielles de tous les secteurs au regard du coût réel du contrôle y relatif. Le cas échéant, la FSMA formulera des propositions d'adaptation.

Les intermédiaires d'assurances et de réassurances et les intermédiaires en services bancaires et d'investissement acquittent annuellement, ensemble, une contribution égale à 13,08 % de la contribution globale budgétée. Cette contribution est répartie comme suit :

1° chaque intermédiaire paye un montant de base ;

2° chaque intermédiaire paye en outre un montant supplémentaire égal à :

a) 15 % du montant de base précité par personne en contact avec le public à laquelle recourt l'intermédiaire, et

b) 20 % du montant de base précité par personne désignée comme responsable de la distribution pour les intermédiaires d'assurances et de réassurances et par personne chargée de la direction effective pour les intermédiaires en services bancaires et d'investissement.

2. des contributions spécifiques, qui sont par nature variables et qui servent à financer le contrôle des opérations ou le traitement de demandes (une contribution spécifique est notamment due pour l'approbation des prospectus d'émission ou d'offre publique d'acquisition, le traitement des déclarations de transparence, etc).

3. des contributions linéaires fixes, qui servent spécifiquement à couvrir le financement de l'acquisition du siège de la FSMA et qui sont limitées dans le temps (3.122.555 € sur une période de 18 ans). Les intermédiaires d'assurance et de réassurance et les intermédiaires en services bancaires et d'investissement financeront 234.778 € par année pendant 18 années.

La réorganisation de l'architecture de contrôle aura inmanquablement un impact sur le montant des contributions des intermédiaires d'assurances.

Isabelle DASTOT
Juriste d'entreprise FEPRABEL
isabelle@feprabel.be



Ce que vous avez pu lire dans Principium en 2011-2012

AUTO

2011	n°09	P.46	Auto : Ford Focus 180cv EcoBoost
2011	n°10	P.32	Sécurité routière : * Assuralia voit plus d'une raison de mener des campagnes Bob * Journée mondiale des victimes de la route
2011	n°10	P.41	Auto : Peugeot 508 SW
2012	n°01	P.30	Sécurité routière : Nouveau logo et dernières campagnes de l'IBSR
2012	n°01	P.41	Auto : Pneus hiver
2012	n°02	P.34	Sécurité routière : Courtoisie au volant
2012	n°03	P.32	Sécurité routière : La sécurité dépend-elle de la lumière ?
2012	n°03	P.41	Auto : Opel Insignia Sports Tourer
2012	n°04	P.41	Auto : Ciney Expo : rétomoteur et véhicules de prestige
2012	n°05	P.41	Sécurité routière : Carlo DI ANTONIO s'attaque aux accidents du week-end
2012	n°06	P.41	Auto : Volkswagen CC
2012	n°07	P.32	Sécurité routière : Analyse statistique des accidents de jeunes

BROCOM

2011	n°09	P.34	Brocom : Repositionnement et nouveau logo « Courtier en Assurances »
2011	n°10	P.34	Brocom : Enseigne lumineuse « Courtier en Assurances », les premières installations sont en cours
2012	n°01	P.34	Brocom : Action promotionnelle Brocom 2011 : identification de votre bureau avec une enseigne lumineuse
2012	n°02	P.18	Campagne pub : Notre métier de courtier mis en avant par les compagnies dans leurs campagnes médias
2012	n°02	P.26	Brocom : « Courtier en Assurances » - La grande campagne média nationale 2012 démarre en mars !
2012	n°03	P.34	Brocom : Guide de la nouvelle centrale d'achat en ligne mise à votre disposition par Brocom
2012	n°04	P.33	Brocom : Le plus grand canal de distribution en assurances lance un logo clairement identifiable
2012	n°05	P.36	Brocom : Entretien & Personnalisation de votre site IBP
2012	n°06	P.36	Brocom : Campagne de promotion Brocom – 2e vague 2012
2012	n°07	P.36	Brocom : La centrale d'achat de Brocom et vos agendas 2013
2012	n°07	P.37	Brocom : La DIV recommande aux consommateurs d'immatriculer via les courtiers

DROIT ET TECHNIQUE

2011	n°09	P.32	Droit social : Bon à savoir : titres-repas, éco-chèques, création d'entreprise et pension
2011	n°10	P.28	Droit social : L'éco-chèque, un mode de paiement porteur de sens
2012	n°01	P.10	Législation : La perte d'une chance
2012	n°01	P.20	Droit social : Véhicules de société : Nouveau calcul de l'avantage de toute nature
2012	n°01	P.9	Juridique : 95 % des sites internet belges ne sont pas en ordre!
2012	n°02	P.10	Législation : Le sous-agent d'assurance
2012	n°02	P.11	Juridique : Assureur de protection juridique, avocat et citoyen : réussir un ménage à trois

DROIT ET TECHNIQUE

2012	n°02	P.36	Droit social : * Arrivées tardives au travail : Comment les sanctionner ? * Nouvelles règles pour le travail étudiant : 5 changements positifs * Le statut de l'artiste
2012	n°03	P.8	Législation : Alcootest irrégulier : Constatations non probantes
2012	n°04	P.8	Législation : Une décision exemplaire en matière de responsabilité professionnelle
2012	n°05	P.8	Législation : L'assurance de la responsabilité en matière de véhicules automoteurs - Quelques réflexions
2012	n°05	P.10	Législation : Un nouvel article 110/1 dans la loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre
2012	n°05	P.40	Droit social : Fraude sociale et fiscale & cotisation annuelle
2012	n°07	P.10	Législation : Le tableau indicatif : un outil qui a ses limites
2012	n°07	P.12	Législation : L'article 29bis ou la responsabilité camouflée

FORMATIONS

2011	n°09	P.22	Formation permanente : Du neuf en matière d'outplacement via l'accord sectoriel 2011-2012
2012	n°02	P.17	Formations fiscales

ÉVÉNEMENTS

2011	n°09	P.8	Quoi de neuf dans le secteur ? « Ensemble vers le courtage durable »
2011	n°09	P.12	12 ^e édition des Trophées de l'assurance vie
2012	n°02	P.14	Événement : De Dag van de Makelaar et remise de la Gulden Regel
2012	n°04	P.12	Événement : Trophées Decavi de l'assurance non vie 2012
2012	n°07	P.15	1 ^{ère} édition de Patrimonia CONGRES : Bilan positif !

INFORMATIONS

2011	n°09	P.4	Coin lecture
2011	n°09	P.6	En Bref
2011	n°09	P.18	Assurance hospitalisation : le belge souhaite une garantie à vie
2011	n°09	P.21	Liber Amicorum : Herman COUSY
2011	n°09	P.24	Coin technique : Connaissez-vous la CFPA-E ?
2011	n°09	P.26	UPCC : Intégration de la Directive Européenne sur le Crédit à la Consommation
2011	n°09	P.30	De nouvelles règles pour les motards
2011	n°09	P.42	Assurances dans les médias
2011	n°10	P.4	Coin lecture
2011	n°10	P.7	En Bref
2011	n°10	P.16	Les jeux de lois des aides à l'emploi
2011	n°10	P.22	L'emploi dans le secteur de l'assurance en 2010
2011	n°10	P.29	Coin technique : Lieux publics : pour un sapin de Noël plus sûr !
2011	n°10	P.42	Assurances dans les médias
2012	n°01	P.4	Coin lecture
2012	n°01	P.6	En Bref
2012	n°01	P.12	Assurance hospitalisation : Des règles identiques pour les mutualités et les assureurs
2012	n°01	P.14	Chiffres de l'assurance : Chiffres 2010 et tendances 2011
2012	n°01	P.21	Intempéries de novembre 2010 - 1 an plus tard (Les assureurs ont assisté et indemnisé 21.000 clients)
2012	n°01	P.24	Prévention : La neige doit rester un plaisir : assureurs et entrepreneurs conseillent la prévention
2012	n°01	P.32	Coin technique : Première édition des Fireforum Awards 2011

>>>

INFORMATIONS (Suite)

>>>

2012	n°01	P.42	Assurances dans les médias
2012	n°02	P.4	Coin lecture
2012	n°02	P.5	UPCC : Les nouvelles du crédit à la consommation
2012	n°02	P.6	En Bref
2012	n°02	P.25	Information : Les cauchemars des élites, version 2012
2012	n°02	P.30	Enquête : - Moral des investisseurs selon State Street - Moral des CEO selon PwC
2012	n°02	P.41	Le projet-pilote « Smart Park » est lancé (Aider les entreprises à maîtriser leurs factures électriques)
2012	n°02	P.42	Assurances dans les médias
2012	n°03	P.4	Coin lecture
2012	n°03	P.5	En Bref
2012	n°03	P.26	Criminalité et assurances : cent ans de chasse aux filous. Que vole-t-on dans votre voiture ?
2012	n°03	P.27	Le certificat d'immatriculation reste populaire auprès des criminels automobiles
2012	n°03	P.28	Assurances hospitalisation : même porte, autre lit
2012	n°03	P.29	L'arrêté royal relatif à l'indice médical partiellement annulé
2012	n°03	P.30	La distinction selon l'âge et le handicap n'est pas une discrimination
2012	n°03	P.36	UPCC : Quelle est l'image du courtier de crédit, bonne ou mauvaise ?
2012	n°03	P.42	Assurances dans les médias
2012	n°04	P.4	Coin lecture
2012	n°04	P.5	En Bref
2012	n°04	P.16	Chiffres : Assurances en Belgique, les premières tendances 2011
2012	n°04	P.22	Chiffres : Canaux de distribution de l'assurance - Chiffres 2010 (Stabilité des modes de distribution de l'assurance en 2010 - une année de transition entre deux crises)
2012	n°04	P.38	In memoriam : Au revoir René
2012	n°04	P.42	Assurances dans les médias
2012	n°05	P.4	Coin lecture
2012	n°05	P.6	En Bref
2012	n°05	P.11	Mise à jour du dossier « Assurance Hospitalisation »
2012	n°05	P.18	Rapport annuel 2011 de l'Ombudsman des assurances : « Bien écouter, c'est presque répondre »
2012	n°05	P.30	Rapport annuel 2011 de l'Ombudsfin : Un conflit financier ? L'Ombudsman cherche une solution
2012	n°05	P.34	Intempéries d'été 2011 - 57.862 assurés touchent en moyenne plus de 2.810 € des assureurs
2012	n°05	P.42	Assurances dans les médias
2012	n°06	P.4	Coin lecture
2012	n°06	P.6	En Bref
2012	n°06	P.11	L'apport de la sociologie des professions à une définition positive des professions libérales
2012	n°06	P.14	Police médiation pour intermédiaires d'assurances
2012	n°06	P.17	Un nouveau produit qui couvre les charges annuelles de copropriété
2012	n°06	P.20	Nouvelle indemnisation des victimes de sinistres exceptionnels (Loi du 13 novembre relative à l'indemnisation des dommages corporels et moraux découlant d'un accident technologique)
2012	n°06	P.42	Assurances dans les médias
2012	n°07	P.4	Coin lecture
2012	n°07	P.6	En Bref
2012	n°07	P.19	L'UCM inaugure « Wierde III »
2012	n°07	P.22	Le Tax Shelter, un placement de trésorerie rentable en toute sécurité !
2012	n°07	P.24	Extraits du rapport 2011 du médiateur de la CSCA
2012	n°07	P.26	Quel est le coût réel d'une prestation de santé ?
2012	n°07	P.38	Acquisition des activités d'assurances Mensura par Allianz Belgium
2012	n°07	P.41	Assurances dans les médias

INTERNATIONAL

2011	n°09	P.38	Du côté du BIPAR
2011	n°10	P.36	Du côté du BIPAR
2012	n°01	P.36	Europe : Première journée consacrée à la protection du consommateur d'EIOPA
2012	n°02	P.28	Europe : Bon score pour les assurances belges dans le « tableau de bord des consommateurs » de l'UE
2012	n°03	P.12	BIPAR : * Position du BIPAR sur la proposition de refonte de la Directive sur les marchés d'instruments financiers (MiFID II) * Principes du BIPAR : Placement d'un risque auprès d'assureurs multiples * Solvabilité II : ce qui va changer
2012	n°04	P.36	Europe : Révision de la Directive sur l'intermédiation en assurance (DIA)
2012	n°05	P.12	2012 : l'Année européenne pour le vieillissement actif et la solidarité entre les générations
2012	n°05	P.38	Europe : Du côté du BIPAR

INTERVIEWS

2011	n°09	P.10	Questions de Principium : Pierre-Yves HANSEN (Directeur Distribution Strategy & Transformation chez Axa Belgium)
2011	n°10	P.14	Questions de Principium : René DHONDT, Administrateur-Directeur général d'Assuralia
2012	n°02	P.13	Questions de Principium : Patrick De CEUSTER
2012	n°03	P.10	Questions de Principium : Paul CARTY, Président du BIPAR
2012	n°04	P.10	Questions de Principium : Francis VAGUENER, Directeur au cabinet de conseil Towers Watson en Belgique
2012	n°05	P.17	Questions de Principium : Hans CLAES, Conseiller Ombudsman des Assurances
2012	n°06	P.10	Questions de Principium : Philippe DAMBLY, Product Manager LAR
2012	n°07	P.14	Questions de Principium : Blandine FISCHER, Commissaire Générale de Patrimonia CONGRES
2012	n°07	P.27	Bipar : Proposition de DIA II : résumé des principales dispositions et des changements majeurs (première analyse)

NOUVELLES TECHNOLOGIES

2011	n°09	P.27	Webzone : Le QR Code
2011	n°09	P.28	Site du mois : www.assuralia.be
2011	n°09	P.39	Photo numérique : Apprendre à regarder autrement (Partie 12)
2011	n°09	P.41	Productivité et informatique : quels champs faut-il encoder au niveau police ?
2011	n°10	P.12	Internet Banking : des chiffres éloquentes sur les habitudes des consommateurs
2011	n°10	P.38	Site du mois : www.ibsr.be
2011	n°10	P.39	Photo numérique : Apprendre à regarder autrement (Partie 13)
2011	n°10	P.46	Productivité et informatique : L'usage des agendas
2012	n°01	P.26	Webzone : Testez votre vitesse de connexion réelle
2012	n°01	P.28	Site du mois : Ne jouez pas avec le feu !
2012	n°01	P.38	Productivité et informatique : La gestion sans papier... et l'évolution dans le temps de l'endroit de stockage des documents
2012	n°01	P.39	Photo numérique : Apprendre à regarder autrement (Partie 14)
2012	n°02	P.33	Site du mois : www.cleanvehicle.eu
2012	n°02	P.39	Photo numérique : Apprendre à regarder autrement (Partie 15)
2012	n°02	P.46	Productivité et informatique : Les avantages à utiliser l'outil courrier de votre logiciel de gestion
2012	n°03	P.39	Photo numérique : Apprendre à regarder autrement (Partie 16)
2012	n°03	P.46	Productivité et informatique : Liste des documents à scanner

>>>

NOUVELLES TECHNOLOGIES (Suite)

>>>

2012	n°04	P.39	Photo numérique : Apprendre à regarder autrement (Partie 16)
2012	n°04	P.46	Productivité et informatique : Reprise d'un portefeuille, comment l'intégrer dans votre logiciel de gestion ?
2012	n°05	P.46	Productivité & informatique : Usage connexe de l'agenda au document lié
2012	n°06	P.34	Site du mois : FEPRABEL 2.0, c'est parti !
2012	n°06	P.39	Photo numérique : Apprendre à regarder autrement (Partie 18)
2012	n°06	P.46	Productivité & informatique
2012	n°07	P.30	Webzone : Vers une charte des comparateurs d'assurances sur Internet
2012	n°07	P.31	Webzone : La déclaration mobile d'accident est un succès aux Pays-Bas
2012	n°07	P.39	Photo numérique : Apprendre à regarder autrement (Partie 19)
2012	n°07	P.46	Productivité & informatique

POSITION - REFLEXION

2011	n°09	P.5	Éditorial : Durable ?
2011	n°10	P.5	Éditorial : Bonne année !
2012	n°01	P.5	Éditorial : Une spirale infernale
2012	n°02	P.3	Éditorial : « Connais-toi toi-même et tu connaîtras le monde »
2012	n°03	P.3	Éditorial : L'Europe
2012	n°04	P.3	Éditorial : DES CHIFFRES, des espoirs et des inquiétudes
2012	n°05	P.5	Éditorial : Rapports... de force
2012	n°06	P.5	Éditorial : Quand GENERALI dépasse les borne (sans S)
2012	n°07	P.5	Éditorial : Elle est née la DIA II

RESPONSABILITE SOCIETALE ET D'ENTREPRISE

2011	n°09	P.29	Dossier RSE : Les primes énergie
2011	n°10	P.30	Le truc RSE : Mode veille : le compteur tourne !
2012	n°01	P.27	Le truc RSE : L'E-facturation pour réduire la charge administrative
2012	n°03	P.38	Le truc RSE : l'écolabel européen



Lexique

A

AABR

Association des Actuaire de l'ULB

ABAM

Association belge des Assureurs maritimes

ABE

Autorité bancaire européenne

ACAM

Association des Compagnies d'Assurances moyennes

AES

Autorités européennes de Surveillance

AEVM

Autorité européenne des marchés de valeurs mobilières

AG

Assemblée générale

AGEA

Fédération des Agents généraux d'Assurances (France)

AJA

Association des Juristes de l'Assurance

ALTIS

En 2003, un décret scinde l'IFPME en deux entités wallonne (IFAPME) et bruxelloise (SFPME). Une structure dénommée IFPME et renommée ALTIS subsiste néanmoins et conserve des missions liées à l'harmonisation et la mobilité des apprenants entre les centres wallons et bruxellois.

AMICE

Association des sociétés d'assurance mutuelle et des assureurs coopératifs

ANPI

Association nationale de Prévention Incendie et Vol

APCC

Association professionnelle des Courtiers de Crédits

AS2

Assurnet 2

ASSURALIA

Union professionnelle des Entreprises d'Assurances

B

BAM

Bourse de l'Assurance de Mons et du Centre

BAN

Bourse de l'Assurance de la Province de Namur

BABW

Bourse de l'Assurance du Brabant wallon

BBAA

Bureau belge des Assureurs Automobiles

BIPAR

Bureau international des Producteurs d'Assurances et de Réassurances

BRIO

Brokers Remote Insurance Office (Logiciel de gestion)

BZB

Beroepsvereniging voor zelfstandige bank- en verzekeringsbemiddelaars

C

CA

Conseil d'Administration

CAC

Cercle des Assureurs de Charleroi

CAHO

Cercle des Assureurs du Hainaut occidental

CAT NAT

Catastrophes naturelles

CCI

Chambre de Commerce et de l'Industrie

CCR

Cadre commun de référence

CD

Conseil de Direction

CEA

Comité européen des Assurances

CEBS

Comité européen des Contrôleurs bancaires

CEO

Chief Executive Officer (directeur général)

CECAP

Comité européen des Contrôleurs des Assurances et des Pensions de Retraite

CEIOPS

Comité européen des Contrôleurs des Assurances et des Pensions professionnelles

CEPOM

Courtier Education paritaire Opleiding Makelaar

CERS

Comité européen du risque systémique

CERVM

Comité européen des Régulateurs des Marchés de Valeurs mobilières

CESR

Comité européen des régulateurs de valeurs immobilières

CG

Conditions générales

CHABRA

Chambre syndicale des Producteurs d'Assurances du Brabant et Bruxelles

CIFORM

Centre interdisciplinaire de Formation à la Médiation

CJCE

Cour de Justice des Communautés européennes

CLA

Cercle liégeois des Assureurs

CLuxA

Cercle luxembourgeois des Assureurs

CNUCED

Conférence des Nations Unies sur le Commerce et le Développement

CRAB

Cercle royal des Assureurs de Belgique

CSCM

Conseil supérieur des Classes moyennes

CSIPME

Conseil supérieur des Indépendants et des PME

CTIF

Cellule de Traitement des Informations financières

CVAP

Cercle verviétois des Assureurs professionnels

D

DATASSUR

Datassur gère des bases de données destinées aux entreprises d'assurances. L'assureur a en effet un besoin vital de décider en connaissance de cause. Bien connaître le risque pour s'engager sans réserve ni sans surprise dans l'intérêt de tous, telle est l'utilité des bases de données de Datassur.

DE

Démocrates européens

DECAVI

Nom propre, société active dans les events et l'information en assurance

DG

Direction générale

DIA

Directive sur l'Intermédiation en Assurance

DIV

Division Immatriculation des Véhicules

DPCD

Directive sur les pratiques commerciales déloyales

E

EEE

Espace économique européen

EFPM

Espace Formation PME Bruxelles

EIOPA

Autorité européenne des assurances et des pensions professionnelles

F

FABIIn-FZBA

Fédération des Agents bancaires indépendants

FCCI

Fédération des Chambres de Commerce et d'Industrie

FCGA

Fonds commun de Garantie automobile

FEB

Fédération des Entreprises de Belgique

FEBELFIN

Fédération belge du Secteur financier

FEDAFIN

Fédération des Agents financiers indépendants francophones

FEDICT

Service public fédéral technologie de l'information et de la communication

FERMA

Fédération européenne des Associations en Gestion de Risques

FMI

Fonds monétaire international

FNUCM

Fédération nationale des Unions des Classes moyennes de Belgique

FSMA

Financial Services and Markets Authority (Autorité des services et marchés financiers)

FVF

Federatie voor Verzekerings- en financiële tussenpersonen

G

GACI

Groupement des Assureurs Conseils indépendants

GAFI

Groupe d'Action financière sur le Blanchiment de Capitaux

GPF

Groupement des Professionnels francophones (agents indépendants LAP)

GRCA

Fonds de garantie pour la responsabilité de la profession de courtier en assurances et d'intermédiaire indépendant en assurances

Grille corpus

Outil informatique d'aide à l'évaluation des dommages corporels

Groupe Egmont

Le Groupe Egmont est un forum international, créé en 1995 à l'initiative de la CTIF (Belgique) et de FinCEN (Etats-unis), qui réunit, au niveau mondial, les services chargés de recevoir et de traiter les déclarations de soupçon de blanchiment et de financement du terrorisme

Guberna

Réseau de et pour les administrateurs fondé sur des bases académiques.

Gulden regel

Récompense annuelle décernée par la FVF

I

IAIS

Association internationale des Contrôleurs des Assurances (international Association of Insurance Supervisors)

IAWM

Institut für Aus- und Weiterbildung im Mittelstand und in KMU

IBP

Internet Broker Projet

IFAPME

Institut wallon de Formation en Alternance et des indépendants et petites et moyennes Entreprises

IRP

Institutions de retraite professionnelle

J

JO de l'UE

Journal officiel de l'Union européenne

K

KERN

Bureau restreint

L

LCAT

Loi sur le Contrat d'Assurances terrestres

LE

Libre Établissement

Livres blancs

« Les livres blancs publiés par la Commission européenne sont des documents contenant des propositions d'action communautaire dans un domaine spécifique. Ils s'inscrivent parfois dans le prolongement de livres verts dont le but est de lancer un processus de consultation au niveau européen. Lorsqu'un livre blanc est accueilli favorablement par le Conseil, il peut alors mener à un programme d'action de l'Union dans le domaine concerné. »

Livres verts

« Les livres verts sont des documents publiés par la Commission européenne dont le but est de stimuler une réflexion au niveau européen sur un sujet particulier. Ils invitent ainsi les parties

concernées (organismes et individus) à participer à un processus de consultation et de débat sur la base des propositions qu'ils émettent. Les livres verts sont parfois à l'origine de développements législatifs qui sont alors exposés dans les livres blancs. »

LPS

Libre Prestation de Services

LUMINUS

Fournisseur d'électricité verte

M

MiFiD

Markets in Financial Instruments Directive - Version anglophone de la directive MIF (Marchés d'instruments financiers)

Moneyval

Comité d'experts du Conseil de l'Europe sur l'évaluation des mesures de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme

N

NAIC

Association nationale américaine des Commissaires à l'Assurance (national Association of Insurance Commissioners)

NOUCONEC

Bureau d'Uniprabel

NUKM

Nationale Unie van Kredietmakelaars

NVA

Association professionnelle des Courtiers hollandais

O

OCDE

Organisation de Coopération et de Développement économique

OMC

Organisation mondiale du Commerce

OPCVM

Organismes de placement collectif en valeurs mobilières

ORIAS

Registre des Intermédiaires d'Assurance (en France)

P

PASF

Plan d'Action pour les Services financiers

PDECA

Principes du droit européen du contrat d'assurance

PE

Parlement européen

PKI

Manière standard d'authentifier des connexions VPN, des postes de travail connectés sur des réseaux sans fils ou même cablés

PLCI

Pension libre complémentaire des Indépendants

POI

Partners of Insurance Intermediaries est une initiative conjointe des associations nationales d'intermédiaires d'assurances en Europe et du BIPAR, le Bureau international des Producteurs d'Assurances et de Réassurances

PME

Petites et moyennes Entreprises

PPE

Parti Populaire européen

PRIP's

Package retail investment products

(Un PRIP est un produit dont le montant payable à l'investisseur est exposé à une fluctuation de la valeur de marché d'actifs ou des paiements en provenance d'actifs, par une combinaison ou un encadrement de ces actifs ou par tout mécanisme autre qu'une détention directe.)

PSE

Parti socialiste européen

Q

QBE

Société d'Assurances spécialisée en crédit caution

R

RCJAB

Royal Club des jeunes Assureurs de Belgique

RDC

Relevé de Portefeuille normalisé

RDR

L'appellation RDR est la contraction du français Règlement direct. Convention élaborée par les assureurs en 1972 dans le but d'accélérer l'indemnisation de la victime d'un accident de roulage et de rendre la gestion du dossier plus souple, plus transparente et plus rapide.

REC

Règlement d'exemption par catégorie

REL

Règlement extrajudiciaire des litiges

RGA

Régimes de garantie des assurances

RSE

Responsabilité sociétale des entreprises

S

SEPA

Single euro payments area (espace unique de paiements en euros)

SESF

Système européen de surveillance financière

Siep

Service d'Information sur les Études et les Professions

T

TAF

Taxe sur les activités financières

Telebib2

Le standard TELEBIB2 est la norme sectorielle en matière d'échange électronique de données dans le secteur belge des assurances

TPA

Taxe sur prime d'assurance

TTF

Taxe sur les transactions financières

TVA

Taxe à la Valeur ajoutée

U

UBAC

Union belge des Agents commerciaux

UCA

Users club Assurnet

UCL

Université catholique de Louvain

UCM

Union des Classes moyennes

UE

Union européenne

ULB

Université libre de Bruxelles

UNCC

Union nationale des Courtiers de Crédits

UPCA

Union professionnelle des Courtiers d'Assurances

UPCC

Union professionnelle des courtiers de crédit

UWE

Union wallonne des Entreprises

W

WEBDIV

Application informatique développée par le SPF Mobilité et Transports qui permet aux courtiers, agents et compagnies d'assurances ainsi qu'aux sociétés de leasing, de réaliser eux mêmes les immatriculations des véhicules de leurs clients.

WFII

World Federation of Insurance Intermediaries

Z

ZAWM

Zentrum für Aus- und Weiterbildung des Mittelstandes in Eupen

CONSEIL DE DIRECTION

FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances
& Intermédiaires financiers de Belgique

Vincent MAGNUS
PRÉSIDENT
vincent.magnus@sa-magnus.be

Alphonse TERRASI
VICE-PRÉSIDENT
acta.terrasi@terrasi.be

Henri-Philippe DINCQ
VICE-PRÉSIDENT
dincassur.goss@portima.be

Fernande GALLER
VICE-PRÉSIDENTE
fernande.galler@portima.be

Jean-Marc BOCCART
VICE-PRÉSIDENT
jean.marc.boccart@rbgroupe.be

Vincent BORLEE
PRÉSIDENT BRABANT WALLON
asswat@asswat.be

Philippe MUYS
PRÉSIDENT CHABRA (BRUXELLES ET BRABANT)
muys.philippe@saag.be

Marc DOSSCHE
PRÉSIDENT HAINAUT
marcdossche@portima.be

Josef SCHMATZ
PRÉSIDENT OSTBELGIEN
schmatzjosef@skynet.be

Valéry LAMOTTE
PRÉSIDENT LIÈGE
vl@groupassur.be

Marie-Hélène GUILLAUME
PRÉSIDENTE LUXEMBOURG
guillaumemh@portima.be

Bernard SALIERES
PRÉSIDENT NAMUR
bs@abssprl.be

Patrick CAUWERT
CHIEF EXECUTIVE OFFICER
patrick.cauwert@feprabel.be

Michel PICHON
**PRÉSIDENT INTERMÉDIAIRES
BANCAIRES**
michel.pichon@portima.be

Bernard de MALEINGREAU
Pascal LASSERRE
**CO-PRÉSIDENTS
COURTIERS DE CRÉDITS
(UPCC)**
b.de.maleingreau@portima.be
pascal.lasserre@excelandco.be

PRÉSIDENTS HONORAIRES FEPRABEL

André LAMOTTE
al@groupassur.be
Réginald VAN INGELGEM
reginald@van-ingelgem.be
Alain de MIOMANDRE
mioconsult@skynet.be

Albert FOBE
FLANDRE
assufobe@tiscali.be

ADMINISTRATION

FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances
& Intermédiaires financiers de Belgique

Avenue Albert-Elisabeth 40 - 1200 Bruxelles
Tél : 02/743 25 60 - Fax : 02/735 44 58
www.feprabel.be - info@feprabel.be

CEO : Patrick CAUWERT
patrick.cauwert@feprabel.be

Conseiller juridique : Denis GOUZEE
denis.gouzee@legalex.be

Responsable graphique : Sabine GANTOIS
sabine@feprabel.be

Juriste d'entreprise : Isabelle DASTOT
isabelle@feprabel.be

Assistante de direction : Virginie SCOHY
virginie@feprabel.be

Atelier et expédition : Michel OBBIET

Secrétaire de rédaction : Fleur JASOIGNE
fleur@feprabel.be

Informatique : Yves COLPAERT
informatique@feprabel.be



ABONNEZ-VOUS A PRINCIPIUM

pour vous **99€** seulement !

1 an =
11 numéros

www.feprabel.be
=> Information => Principium

1

UNE CERTITUDE:
JE TRAVAILLE
BEAUCOUP TROP
POUR RISQUER
DE TOUT PERDRE.

**Mon courtier en assurances
sait combien je m'investis
dans mon entreprise.**

Grâce à ses conseils avisés,
je peux la protéger au mieux pour
faire face à tout. Même à l'imprévu.



Votre Courtier
Votre meilleure
Assurance

Avec vous de A à Z

Allianz 

Allianz Belgium s.a. – Rue de Laeken 35 – 1000 Bruxelles – Tél.: +32 2 214.61.11 – www.allianz.be
TVA : BE 0403.258.197 – RPM Bruxelles – Entreprise d'assurances agréée par les autorités de contrôle
sous le n° 0097 pour pratiquer les branches "Vie" et "non Vie"